



Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

**Estudio sobre el aprendizaje informal
de la labor policial
mediante la aplicación del método etnográfico**

TESIS EMPÍRICA
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
PRESENTA

Benjamín Alejandro Casas Flores

Director: Lic. Esteban Cortes Solís
Dictaminadores: Dr. Juan Felipe Silva Pereyra
Lic. César Roberto Avendaño Amador



Los Reyes Iztacala, Edo de México, 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Agradecimientos

Ante todo a Dios
por darme la oportunidad de culminar.

A mis padres Francisca y Benjamín
por su amor y apoyo, por creer en mí.

A mis hermanas,
Norma, Corina y Fernanda
a cada una de ustedes gracias.

A mi esposa Adriana
por su amor y ejemplo.

A mi hijo Diego Alejandro
este trabajo es producto de mi amor por ti y
del redescubrimiento de la vida a través de
tus ojos.

Al Dr. Paul por su insistencia y bondad.

A cada uno de los asesores
por su confianza.

ÍNDICE

Introducción	3
Capítulo 1. Bases metodológicas en la Investigación Cualitativa	
1.1 La investigación científica	5
1.1.1 Características de la ciencia	6
1.1.2 La ciencia en las disciplinas naturales y sociales	6
1.2 Enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación	8
1.2.1 Paradigma de investigación cuantitativo	9
1.2.2 Observar, Registrar, Interpretar	10
1.3 Investigación cualitativa	12
1.3.1 Historia	13
1.3.2 Características	14
1.3.3 El investigador	16
1.3.4 Pasos	17
1.3.5 La muestra	19
1.3.6 Inserción de literatura existente	21
1.3.7 Recolección de datos	22
1.3.8 Análisis de datos	23
1.3.9 Conceptos base: validez (autenticidad), confiabilidad, triangulación y saturación	26
1.3.9.1 Validez	27
1.3.9.2 Confiabilidad	28
1.3.9.3 Triangulación	29
1.3.9.4 Saturación	29
1.4 Los Métodos Cualitativos	30
1.4.1 Etnografía	30
1.4.2 Fenomenología	31
1.4.3 Teoría fundamentada	33
1.4.4 Investigación-acción	34
1.5 La Etnografía	35

1.5.1	Elección del método, el más adecuado al objeto de estudio a partir de la labor de capacitación	35
1.5.2	Conceptos básicos en etnografía	36
1.5.2.1	Etnografía: producto y proceso	36
1.5.2.2	Interacción y escritura	36
1.5.2.3	Descripción densa	37
1.5.2.4	Historia. Las primeras descripciones	38
1.5.3	Justificación del uso de los métodos cualitativos	39
1.5.4	Tipos de etnografías	41
1.5.5	Acciones para la realización de un estudio etnográfico	42
1.5.6	Características	43
1.5.6.1	El papel del investigador	45
1.6	La entrevista en profundidad	47
1.6.1	Concepto y uso	47
1.6.2	Limitaciones	48
1.6.3	Tipos y variantes	49
1.6.4	La guía de entrevista	49
1.6.5	El registro de la entrevista	50
1.7	Consideraciones acerca de la pertinencia del Método Etnográfico y la Entrevista en Profundidad para el estudio de La transmisión informal del conocimiento policial.	50
Capítulo 2. Policía de Investigación		
2.1	Aspectos Generales	52
2.1.1	Concepto general de policía	52
2.1.2	Creación e historia de la policía judicial	53
2.1.3	Definición y denominación de la Policía de Investigación	55
2.1.4	Formación de los agentes de la Policía de Investigación	55
2.2	Estructura, Funciones y Actividades	56
2.2.1	Activación de la Policía de Investigación	56
2.2.2	Estructura orgánica	57
2.2.3	Estructura y funciones por áreas	57

2.2.4	Cuatro funciones principales de la Policía de Investigación	59
2.2.4.1	Investigación de delitos	59
	a) Guardia,	60
	b) Imaginaria,	61
	c) Unidades de investigación sin detenido	61
	d) Operativos dinámicos de investigación	61
2.2.4.2	Inteligencia	61
2.2.4.3	Custodia y seguridad	62
2.2.4.4	Respuesta a emergencias y operativos	62
2.2.5	Actividades principales de los agentes	62
2.2.5.1	Redacción de Informes	63
2.2.5.2	Entrevista policial	64
2.3	Estudios, críticas y directrices en torno a la policía	66
Capítulo 3. Método		
3.1	Objetivos y preguntas de investigación	70
3.2	Población objetivo y muestra	70
3.3	Enfoque de la investigación	73
3.4	Técnicas de producción y recolección de información	74
3.4.1	Entrevista en profundidad	74
3.4.2	Análisis documental	75
3.4.3	Bitácora de campo	77
3.5	Instrumentos	80
3.5.1	Guía de entrevista	80
3.5.2	Entrevista de retroalimentación	81
3.6	Ambiente, accesos y objeto de estudio	81
3.6.1	La policía actualmente	81
3.6.2	Inmersión al campo y tipo de contacto	82
3.6.3	Objeto de estudio	83
3.7	La Inserción del Investigador y el proceso de análisis de datos	85
3.7.1	La Inserción del Investigador	85
3.7.2	El proceso de análisis de datos	88

Capítulo 4. Análisis de datos

El que enseña	91
4.1 Primeras vivencias	92
4.1.1 No saber hacer nada	92
4.1.2 Acercarse a policías con mayor experiencia	94
4.2 Lo más difícil	95
4.2.1 Enfrentar el sufrimiento	95
4.2.2 La cárcel	96
4.2.3 Las formas de trabajo arraigadas	97
4.3 Características de los entrevistados para el trabajo policial	98
4.4 Percepción sobre las nuevas generaciones	100
4.5 Actitudes en la supervisión del trabajo	102
El que aprende	103
4.6 Perfil policial	104
4.6.1 Valor	104
4.6.2 Confianza	105
4.6.3 Disposición	107
4.6.4 Sensibilidad, empatía, y trato humano	109
4.6.5 Otras características	110
4.7 Renunciar o permanecer	111
Las propuestas	113
4.8 Ruta de aprendizaje	113
4.8.1 Actividades sencillas y observación	114
4.8.2 Realizar el trabajo en la calle y bajo supervisión	114
4.8.3 Primero la sensibilización hacia las víctimas	115
4.9 Tres recomendaciones: usar el miedo, bajar el exceso de confianza y no cometer errores.	116
4.9.1 Usar el miedo	116
4.9.2 Bajar el exceso de confianza	117
4.9.3 No cometer errores	118
4.10 Relaciones entre categorías	119

4.11 Evidencia sobre la confiabilidad y validez de la investigación	121
Conclusiones	122
Bibliografía	124

INTRODUCCIÓN

Gran parte del conocimiento de una actividad laboral, de una profesión se genera en el ejercicio de la misma, la persona pasa de un aprendizaje formal, académico al aprendizaje informal, el cual se lleva a cabo entre pares, donde un profesional de mayor experiencia alecciona, conduce a uno de menor experiencia. Es este proceso de aprendizaje informal el área del presente trabajo, contextualizado en la policía de investigación del Distrito Federal.

La pregunta que guió la investigación fue: ¿Cuáles son las características del proceso de aprendizaje informal de la labor policial?, el interés era conocer la respuesta desde la perspectiva de los propios agentes de la policía de investigación, así como identificar situaciones de conflicto y cohesión en la relación entre policías de reciente ingreso y los de mayor antigüedad laboral, que inciden en el proceso de aprendizaje referido.

Para dar respuesta a la pregunta se optó por el tipo de investigación cualitativa, con la aplicación del método etnográfico, ya que éste permite un mayor acercamiento del investigador con los actores involucrados, de quienes se rescata su discurso, vivencias, puntos de vista y proyecciones. La información se obtuvo mediante entrevistas en profundidad a tres agentes de la policía de investigación, los cuales tenían experiencia en la formación y capacitación formal de otros policías, así como en el proceso informal de enseñar a los agentes novatos.

La investigación se estructuró en cuatro capítulos: el primero de ellos *Bases metodológicas en la Investigación Cualitativa*, en el que se describen aspectos generales de este tipo de investigación y, de manera particular, del método etnográfico y la entrevista en profundidad. El segundo capítulo *Policía de Investigación*, pone en contexto su estructura, funciones y actividades, así como de estudios en torno a la policía. En el capítulo 3 se describe el *Método*, en él se narra, paso a paso, la realización del trabajo de investigación, en que se explica la forma particular la inserción del investigador en el grupo policial. El último capítulo, *Análisis*

de datos, da cuenta de las categorías generadas a partir de las entrevistas realizadas, mismas que se agrupan en bloques: *El que enseña*, *El que aprende* y *Las propuestas*; asimismo, se describen las relaciones entre categorías y descubrimientos más importantes.

Dentro de los resultados obtenidos se encuentra una propuesta sobre las características que favorecen el aprendizaje informal de la labor policial, surgida de la narración de los entrevistados, y avalada por ellos mismos; en ella destaca la importancia que los policías novatos pasen por un proceso de sensibilización en el trato hacia las víctimas y de concientización sobre la trascendencia de su labor como policías. Se cierra la estructura de esta investigación con las conclusiones.

1. BASES METODOLÓGICAS EN LA INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

1.1 La investigación científica

La generación del conocimiento es una actividad amplia, común y trascendente en el ser humano, que se puede dividir inicialmente en dos grandes rubros: la generación del conocimiento común y la generación del conocimiento científico. Es éste, último tipo de conocimiento en el que centramos nuestro interés. Pedro Demo (1985) señala que el conocimiento científico se genera investigando; siendo la investigación tanto el contexto de la ciencia, como su movimiento fundamental de descubrimiento de la realidad.

Mario Bunge (2007) establece una consideración de la ciencia, valorada como un bien por sí misma, con la que permite identificar dos aspectos principales: 1) considerar a la ciencia como un sistema de ideas establecidas provisionalmente (conocimiento científico), y 2) la ciencia como una actividad productora de nuevas ideas (investigación científica); es decir, la ciencia como conocimiento y como investigación.

Complementa el concepto de investigación el siguiente: “un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno” (Hernández et al. et al. 2006, p. 27), es decir, la investigación científica es una actividad organizada y empírica, aplicada al estudio de un fenómeno, problema u objeto específico.

La investigación científica es de gran utilidad para crear, solucionar, evaluar tanto objetos, como sistemas y acciones, o para entender la forma de vivir y de percibir la vida de determinado grupo. En este sentido, la investigación científica se puede enfocar para producir conocimiento y teorías, lo que se conoce como investigación básica; o bien para resolver problemas prácticos, conocida como investigación aplicada.

1.1.1 Características de la ciencia

Con relación a las características de la ciencia fáctica, Mario Bunge (2007) señala 16 características. En general, la ciencia es: analítica, especializada, explicativa, abierta y útil; al considerar a la ciencia como investigación, su característica principal es ser metódica, y al considerarla como conocimiento, éste se caracteriza por ser: fáctico, trascendente a los hechos, ser claro y preciso, comunicable, verificable, sistemático, general, legal y predictivo.

Otros autores hacen énfasis en diferentes características, por ejemplo, Kelinger señala que la ciencia es sistemática, empírica y crítica; sistemática porque implica que hay una disciplina y no se dejan los hechos a la casualidad; empírica porque se recolectan y analizan datos, y crítica porque se evalúa y mejora de manera constante. (Hernández et al. et al., 2006)

1.1.2 La ciencia en las disciplinas naturales y sociales

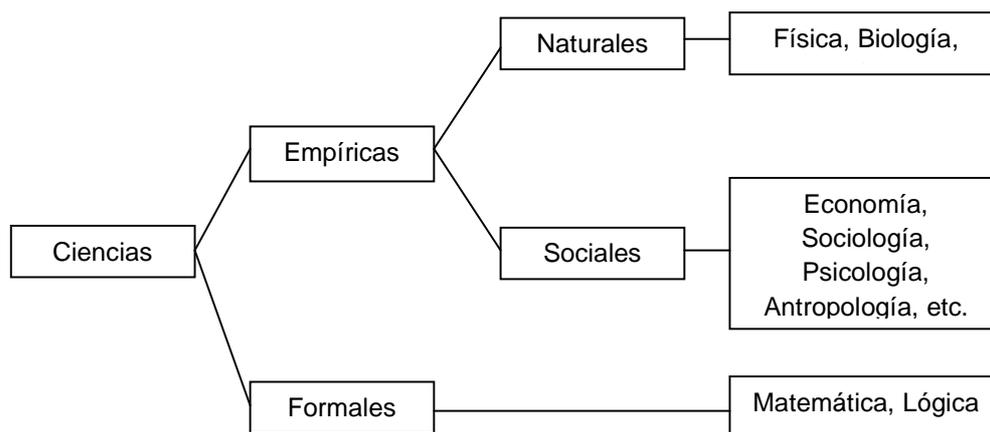
Al alcanzar el conocimiento altos niveles de especialidad, se han agrupado en disciplinas o ciencias, las cuales se dividen y clasifican. La primera gran división de las ciencias, es en formales (o ideales) y fácticas (o materiales). Esta ramificación preliminar toma en cuenta el objeto o tema de las respectivas disciplinas; mientras las ciencias formales utilizan la lógica para demostrar rigurosamente sus teoremas; las ciencias fácticas necesitan más que lógica formal, pues para confirmar sus conjeturas necesitan de la observación y/o el experimento. (Bunge, 2007)

Dentro de las ciencias fácticas, se identifica otra gran división de las ciencias, en Naturales y Sociales. Las ciencias naturales o también denominadas ciencias experimentales, tienen por objeto el estudio de la naturaleza, para lo cual utilizan el método científico o experimental. Además se apoyan en el razonamiento lógico y en el aparato metodológico de las ciencias formales; particularmente de la matemática y la lógica. Por su parte las ciencias sociales, se ocupan de aspectos de los grupos

sociales y los seres humanos en sociedad. La figura 1 muestra la división de las ciencias.

El uso del método científico, tanto para el estudio de los fenómenos naturales, como para los fenómenos sociales, ha sido una práctica común; sin embargo, hay diversos argumentos que apuntan al uso de metodologías distintas. Ejemplo de ello es que en el estudio de las ciencias naturales se buscan procesos regulares y ordenados de los fenómenos en estudio y, por analogía, se pretende encontrar en las conductas de las personas y los grupos sociales, procesos equivalentes. De esta forma la realidad sería entendida como algo uniforme en tiempo y espacio, susceptible de control y predicción. (Canales, M. 2006 y Mella, O. 2003)

Figura 1: División de las ciencias



Una concepción distinta acerca de la realidad social es su característica histórica, lo que significa que no sólo acontece o está dada y hecha, sino que puede hacerse, en parte ser dirigida; nunca está acabada, sino que se encuentra en un constante devenir; además de ser conflictiva y compleja. (Demo,1985)

Otra diferencia, entre las ciencias naturales y las ciencias sociales es que en la primera el objeto de estudio son los fenómenos naturales, no inherentes al investigador, que le permiten tomar distancia al momento de su estudio; pero en el

estudio de la realidad social, es decir, de la sociedad, nos estudiamos a nosotros mismos, el investigador se identifica con su objeto de estudio. (Demo, 1985)

En el estudio de las ciencias naturales se pretende encontrar relaciones causales entre los fenómenos, existe una tendencia a la medición, cuantificación de dichos fenómenos, pero la realidad social es, por su naturaleza, más rica, amplia, y las dimensiones cuantitativas acotan las características cualitativas de dicha realidad.

Es importante recordar que en el progreso en ciencias sociales se vive un ambiente abierto, de crítica libre y bien fundada. No hay una metodología única u obligatoria (Demo, 1985). Es así que se distinguen dos grandes enfoques en la investigación científica: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo.

1.2 Enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación

En la historia de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamiento, tales como positivismo, fenomenología, estructuralismo, etc.; así como diversos marcos interpretativos como la etnografía y el constructivismo; entre ellos se identifican dos enfoques principales o aproximaciones al conocimiento: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo de la investigación (Hernández et al. et al., 2006, p. 4). Si bien, el enfoque cuantitativo ha tenido mayor tiempo de aplicación, principalmente en las ciencias naturales, diversos eventos en el siglo XX, en los que se aprecian rápidos cambios sociales; acontecimientos, tales como guerras, autoritarismos, el auge del capitalismo, nacionalismos, formación de identidades, entre otros, por lo que se necesitaban respuestas, explicaciones que sólo los científicos sociales podían dar. Es en esta búsqueda de respuestas a problemas sociales que se propicia el desarrollo del enfoque cualitativo, dado que se requería de una explicación diferente a dichos problemas.

Estos enfoques o paradigmas¹ de investigación establecen los marcos conceptuales desde los cuales se realiza la investigación; según señala Roberto Hernández et al. (2006) el enfoque cuantitativo en las ciencias sociales se origina en la obra de Augusto Comte (1798-1857) y Emilie Durkheim (1858-1917) ellos propusieron que el estudio sobre los fenómenos sociales requiere ser científico, es decir, susceptible de la aplicación del mismo método que se aplicaba en las ciencias naturales, el método científico. Sostenían que los fenómenos estudiados eran medibles. A esta corriente se le llama *positivismo*. Respecto al enfoque cualitativo, tiene su origen en otro pionero de las ciencias sociales: Max Weber (1864-1920), quien introduce el término “verstehen” o “entender”, con lo que reconoce que, además de la descripción y medición de variables sociales, deben considerarse los significados subjetivos y la comprensión del contexto donde ocurre el fenómeno. Weber propuso un método que tomara en cuenta las variables individuales.

Elssy Bonilla-Castro y Penélope Rodríguez (2005) apuntan:

“...la investigación cualitativa intenta hacer un aproximación global de las situaciones sociales para explorarlas, describirlas y comprenderlas de manera inductiva. Es decir, a partir de los conocimientos que tienen las diferentes personas involucradas en ellas y no deductivamente, con base en hipótesis formuladas por el investigador externo”. (p. 119)

1.2.1 Paradigma de investigación cuantitativo

Cada uno de los enfoques de investigación tiene sus características propias, Juan Luis Álvarez-Gayou (2006) señala las propias del paradigma de investigación cuantitativo:

- El punto de partida del científico es la realidad, El científico observa, descubre, explica y predice aquello que lo lleva a un conocimiento sistemático de la realidad. (Tamayo, 1994)

¹ Paradigma: En el sentido amplio, es un marco teórico-sustantivo en el que se desarrolla la ciencia y es comúnmente aceptado como vía de investigación. En el sentido restringido, todo descubrimiento y/o teoría que no tiene precedentes, se impone durante un tiempo y abre gran cantidad de interrogantes para ser contestados. Diccionario de las ciencias de la educación. Ed. Santillana, México, 2000, p 1068

- Los fenómenos, los hechos y los sujetos son examinados o medidos en términos de cantidad, intensidad o frecuencia.
- La realidad se considera estática.
- Se pretende objetividad en el investigador.
- Las situaciones extrañas se controlan y evitan.
- Plantea que hay una realidad allá afuera que debe ser estudiada, capturada y entendida por el investigador. (Taylor y Bogdan 1996)

El uso del paradigma cuantitativo en el estudio de las realidades humanas, sociales, ha sido cuestionado, principalmente por ser estas realidades más complejas, difíciles de manipular, segmentar, además por ser fenómenos dinámicos, ya que “toda realidad, y más las realidades humanas, son poliédricas (tienen muchas caras) y sólo captamos, en un momento dado, algunas de ellas”. (Martínez, 2006, p. 125)

A partir del objeto de estudio, Bonilla-Castro y Rodríguez (2005) señalan la pertinencia de una aproximación cuantitativa si el objeto de estudio es: Probar o establecer relaciones causa-efecto; establecer la frecuencia de ocurrencia de un fenómeno en particular; realizar una comparación de grupos o predecir consecuencias.

Mientras que el enfoque cualitativo permite tomar en cuenta mayores y diversos ángulos de una realidad, bajo los cuales analiza el problema en cuestión, que es, en su esencia, estructural-sistémico. (Martínez, 2006)

1.2.2 Observar, Registrar, Interpretar

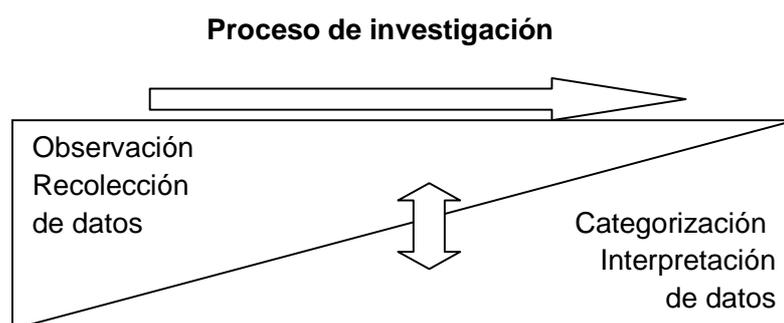
De ambos enfoques de investigación, se distinguen dos centros básicos de actividad:

- 1) Recoger toda la información necesaria y suficiente para alcanzar los objetivos planteados, o solucionar determinado problema; y
- (2) Estructurar esa información en un todo coherente y lógico, es decir, ideando una estructura lógica, un modelo o una teoría que integre esa información. Es decir, el

método básico de ambos enfoques implica la observación de los "datos" o "hechos" y la interpretación de su significado, (Martínez, 2006)

La figura 2 permite visualizar la interrelación de las actividades de recolección e interpretación de datos en el continuo del proceso de investigación, en el que el primero de ellos, inicialmente, implica un mayor tiempo y dedicación y, a medida que avanza la investigación, disminuye, dando paso a la interpretación de datos. Este proceso se explicará más adelante en el apartado de investigación cualitativa, en la que las actividades de recolección e interpretación de datos se interrelacionan en diferentes momentos, retroalimentándose.

Figura 2: Proceso de investigación, en el que se interrelacionan los procesos de recolección e interpretación de datos.



Asimismo los dos enfoques, cuantitativo y cualitativo, utilizan en general cinco fases similares y relacionadas entre sí:

- a) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos;
- b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas;
- c) Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento;
- d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis, y
- e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas; o incluso para generar otras. (Grinnel, 1997)

Un aspecto central de la pertinencia de la investigación cualitativa al estudio de las personas, es que rescata la mirada y perspectiva del sujeto, como protagonista del fenómeno y le devuelve el poder en esta relación “investigador-investigado”. (Saavedra y Castro, 2007)

A continuación se describe la investigación cualitativa, su pertinencia en el área de investigación social, su desarrollo a lo largo de la historia, así como las características y metodología general.

1.3 Investigación cualitativa

La investigación cualitativa se aplica principalmente en las ciencias sociales, y hace referencia a distintas formas y modalidades de investigación social. Hernández et al. (2006) identifica diferentes denominaciones para referirse a ella: cualitativa, naturalista, fenomenológica, interpretativa, etnográfica.

Dentro de la investigación cualitativa se desarrollan constantemente métodos especiales que se adecuan a las particularidades del objeto de conocimiento, el comportamiento humano, busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento. En otras palabras, investiga el porqué y el cómo se tomó una decisión; en contraste con la investigación cuantitativa, la cual busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuándo. La investigación cualitativa se basa en la toma de muestras pequeñas, esto es la observación de grupos de población reducidos.

Son diversas las razones por las cuales se hace necesario el uso de los enfoques cualitativos en investigación social, Fredy González (1997), apunta las siguientes: la insuficiencia del método experimental, ya que no existe experimento alguno que pueda reflejar la realidad social en la extensión de toda su complejidad; el reconocimiento de la dimensión subjetiva de los fenómenos sociales, al ser el investigador un ser humano se acepta, asume y reivindica el carácter subjetivo de la

investigación, y la necesidad de responder a las interrogantes: qué, el cómo y el porqué de las situaciones humanas, el sentido y el significado de ellas, en las que se involucran seres humanos vistos como personas y no como objetos inanimados, destacando la importancia de *quiénes son* y no *cuántos son*. Ese *quiénes son* incluye tanto a las personas que aportan información (investigados), como a los que la recaban (investigadores).

Es así que la investigación cualitativa se esfuerza por conocer la naturaleza profunda de las realidades sociales, sus estructuras y dinámicas que permiten comprender los motivos del comportamiento y sus diversas manifestaciones. Para lograrlo, las metodologías cualitativas se acercan y adaptan a cada grupo o individuo en estudio, acercándose sin categorías preconcebidas, sino construyendo la explicación a partir del conocimiento del sujeto de estudio.

María Mayan (2001), cita a Bogdan para describir el proceso de investigación cualitativa de la siguiente forma:

“...es semejante a armar un rompecabezas: [...] usted no está reuniendo piezas de un rompecabezas cuya imagen ya conoce. Está construyendo una imagen que se forma cuando se reúnen y examinan las partes [...] es usted quien realmente construye la imagen. Esto se llama aproximación inductiva: permite que las ideas o categorías emerjan perfectamente desde los datos” (p. 32)

1.3.1 Historia

Con relación a la historia de la investigación cualitativa Álvarez-Gayou (2006) cita a Norman Denzin e Yvonna Lincon quienes distinguen cinco periodos, a los que llaman *momentos*:

- *El tradicional*. se refiere a la época en que el *otro* era visto como un extranjero, diferente, exótico y extraño. En éste se ubica la escuela de Chicago que propicia el desarrollo de una metodología interpretativa basada en las historia de vida de los sujetos.

- *El modernista*. Considerada la época de oro. Se realizan rigurosas investigaciones cualitativas sobre procesos sociales importantes, incluyendo la desviación y el control social en el aula y en la sociedad;... y se encuentran nuevas teorías y paradigmas interpretativos como la etno-metodología, la fenomenología, la teoría crítica, el feminismo. Durante esta fase Herbert Blumer desarrolla el interaccionismo simbólico.
- *El de los géneros borrosos o vagos*. Representativa de esta fase es la etnometodología de Garfinkel.
- *El de la crisis de representación*. Este periodo se ubica a mediados de la década de los ochenta.
- *El quinto momento*. En este momento los estudios de narrativas grandiosas serán sustituidos por teorías más locales y de menor escala, ajustadas a problemas y situaciones específicas.

1.3.2 Características

Existen características comunes en los diferentes métodos de investigación cualitativa, de las señaladas por Taylor (1996) están las siguientes:

1. *La investigación cualitativa es inductiva*. Los investigadores desarrollan su entendimiento y elaboran conceptos partiendo de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidos; en este sentido el diseño de la investigación es flexible, ya que, a la par que se recolectan los datos, se va estructurando la explicación de los mismos.
2. *El investigador ve el escenario y a las personas en una perspectiva holística*. Las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo, en el que se trata de integrar el contexto en el que las personas se comportan, así como su personal punto de vista sobre su propio comportamiento.
3. *Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de su estudio*. Por ejemplo, en la observación participante (un tipo de metodología cualitativa) los investigadores tratan de no desentonar en la estructura, en el contexto que estudian; y en las

entrevistas en profundidad (una técnica muy utilizada en los métodos cualitativos) siguen el modelo de una conversación normal, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Aunque los investigadores cualitativos no pueden eliminar sus efectos sobre las personas que estudian, intentan controlarlos o reducirlos al mínimo, o por lo menos entenderlos cuando interpretan sus datos (Taylor, 1996).

4. *Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas.* Es así que la participación del investigador integrado al contexto en que lleva a cabo su trabajo, resulta esencial para acercarse a experimentar la realidad tal como otros la experimentan.
5. *El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones.* Mínimamente las tiene presentes, escribe sobre ellas antes, durante y al concluir la investigación.
6. *Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas.* Este investigador busca una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas.
7. *Los métodos cualitativos son humanistas.* El acercamiento cualitativo permite conocer a las personas en lo individual, se aprende sobre “la vida interior de la persona”, sus luchas morales, sus éxitos y fracasos, etc.
8. *Los investigadores cualitativos ponen de relieve la validez de su investigación.* Se obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales, ni escalas clasificatorias.

Mathew B. Miles y Michael Huberman (1994), coinciden en las características de una visión holística; capturar los datos sobre las percepciones de los actores desde dentro; explicar las formas en que las personas comprenden, narran, actúan y manejan sus situaciones. Además señalan que la investigación naturalista se realiza a través de un prolongado e intenso contacto con el campo o la situación de vida por parte del investigador, lo que le permite empaparse del medio y, hasta cierto punto, formar parte de él.

A fin de complementar las características de la investigación cualitativa, a continuación se describen algunos aspectos de la investigación naturalista según la concepción de Herbert Blumer: se investiga el entorno del mundo real, en vez de hacerlo en entornos creados por el investigador; éste interviene mínimamente, en vez de ejercer el control físico de las variables; las estrategias son flexibles para la obtención de datos, esto en contraposición a la pre-estructuración de la recolección de datos, característica de las encuestas; y, por último, se construye y se reconstruye continuamente el modelo del proceso que se estudia, en contraposición con aquella investigación que se aboca a probar una serie de hipótesis predefinidas.

1.3.3 El investigador

Merece un apartado particular hacer algunas reflexiones acerca de la persona que investiga, principalmente porque en las Ciencias Sociales el objeto de investigación es un sujeto, una persona o un grupo de personas, y el investigador también lo es y, como tal, al ir investigando aspectos de la realidad, va investigando su propia condición como persona. Además, el investigador tiene sus propias expectativas, impresiones, animadversiones, relaciones afines, etc., por lo que el reconocer esta subjetividad es un aspecto clave en la investigación cualitativa.

Eugenio Saavedra (2003) hace énfasis en la subjetividad del investigador social señalando:

“...el investigador social que logra integrar sus emociones y sus valores, está asumiendo que es un individuo situado en un contexto y que trae consigo una historia, que lo hace mirar la realidad desde un particular punto de vista... estar consciente de que somos seres subjetivos siempre y por tanto hacemos la construcción del conocimiento desde la subjetividad”. (p. 64)

Saavedra et al. (2007) citan a Maturana con relación al mundo afectivo del que conoce, puntualizando que este mundo afectivo modula la manera de enfrentarse al objeto y de construir la comprensión del mismo. Pretender aislar o controlar ese

mundo emocional sería negar la naturaleza humana. Para disminuir el efecto que esto tiene en la investigación, el investigador requiere tener en cuenta, antes y durante la investigación, las propias emociones que el contacto con su grupo de estudio le provoque.

En la observación intervienen los procesos perceptivos del investigador en un intento por comprender la realidad y hacer una interpretación de lo observado en todo momento (Saavedra et al., 2007, p. 63). Esta interpretación, este poner en palabras la realidad, es un acto, en el que el investigador está tratando de transmitir la realidad, y una forma de darle certeza, es mediante el proceso de triangulación de datos, de investigadores, de teorías y métodos, que más adelante se describirán con mayor detalle.

1.3.4 Pasos

La realización de una investigación cualitativa, se caracteriza principalmente por su flexibilidad y adaptación a la realidad estudiada, además de que las decisiones que va tomando el investigador tienen como base los datos que va obteniendo del contacto con la persona o grupo motivo de la investigación.

Algunos autores establecen una serie de pasos, fases o acciones que sigue toda investigación cualitativa. Por ejemplo, Hernández et al. (2006), en su esquema general sobre los enfoques de investigación apunta los siguientes:

Paso 1. Concebir la idea a investigar. En este paso se generan ideas para investigar desde una perspectiva, cuantitativa, cualitativa o mixta, así como conocer diversas fuentes que puedan inspirar investigaciones.

Paso 2. Planteamiento del problema. Aquí se incluye el establecimiento de objetivos y preguntas de investigación, la justificación y viabilidad; así como la elección del ambiente o contexto y la entrada o inmersión en el mismo.

Paso 3. Elección de las unidades de análisis o casos iniciales y muestra de origen. También requiere una revisión constante de las unidades de análisis.

Paso 4A. *Recolección y análisis de datos cualitativos*. En este paso se confirma la muestra o se modifica, se recolectan y analizan los datos y se genera conceptos o categorías, temas, hipótesis y teoría fundamentada en los datos.

Paso 4B. *Concepción del diseño o abordaje de la investigación*. Esto se lleva a cabo al mismo tiempo que se recolectan los datos; y se adapta el diseño a las circunstancias de la investigación.

Paso 5. *Elaborar el reporte de resultados cualitativos*. En este paso se selecciona el tipo de reporte dependiendo del usuario al que va destinado.

Coincidente con los pasos anteriores, Álvarez-Gayou (2006), desglosa el proceso para la realización de una investigación cualitativa en 11 pasos, a saber:

Paso 1. Definir el tema problema y preguntas;

Paso 2. Importancia y relevancia del estudio;

Paso 3. Viabilidad del proyecto;

Paso 4. Definir objetivos del proyecto de investigación;

Paso 5. Búsqueda bibliográfica; elaborar marco bibliográfico;

Paso 6. Fundamentar la elección del paradigma cualitativo para responder a las preguntas;

Paso 7. Definir paradigma interpretativo;

Paso 8. Definir características de los participantes;

Paso 9. Definir procedimientos para la obtención de la información;

Paso 10. Análisis de datos; definir la forma de organizar y analizar la información, y

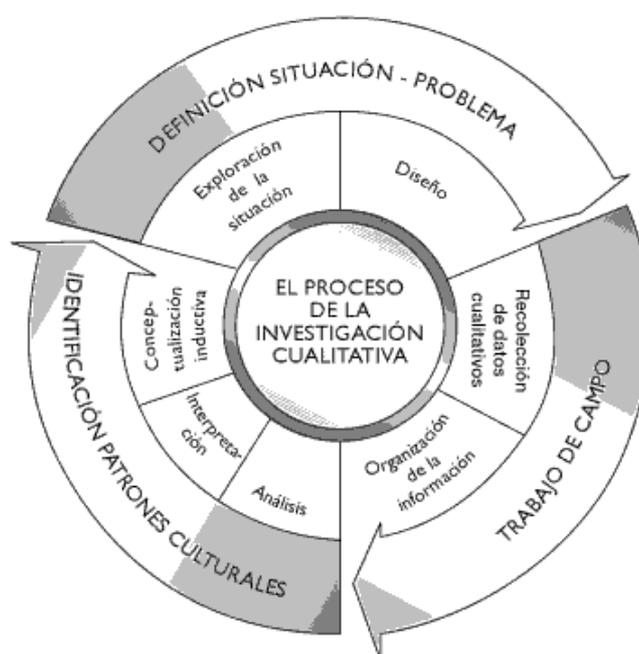
Paso 11. Elaboración del informe final.

Un paso que complementa este proceso, es el de la inmersión en el campo, esta acción es obvia, ya que es en el campo donde se recolectan los datos; la inmersión se puede dar al inicio de la investigación, y a partir de este contacto, definir tanto los aspectos a investigar, como la elección de la muestra, o bien definir inicialmente algún tópico que se desea estudiar, para posteriormente insertarse.

Respecto al lugar, Martínez (2006) marca, como un criterio general de la investigación cualitativa, el buscar la información en el campo donde ésta se encuentra. Además, advierte un segundo criterio; que la observación que se realice, no debe distorsionar o perturbar la verdadera realidad del fenómeno que se estudia.

Bonilla-Castro et al. (2005, p. 127) explican el proceso de investigación cualitativa desde tres grandes momentos o periodos, que incluyen siete etapas. Los tres periodos son: 1) *La definición de la situación a investigar*, 2) *El trabajo de campo* y 3) *La identificación de patrones culturales*. Este proceso de investigación lo grafican en la Figura 3.

Figura 3: El proceso de la investigación cualitativa. Diseño Elssy Bonilla-Castro y Penélope Rodríguez.



1.3.5 La muestra

En la investigación cualitativa, el tamaño de la muestra no se fija previamente a la recolección de datos, sino que se establece un tipo de caso o unidad de análisis y, a veces, se perfila un número aproximado de casos (Mertens, 2005). Las personas o

grupos son escogidos intencionalmente, de acuerdo con los objetivos de la investigación, es decir, escogiendo a la persona que tiene la información de interés, ya que esto dará riqueza, profundidad y calidad a la información, no cantidad ni estandarización.

El objetivo del muestreo cualitativo es comprender el fenómeno de interés, en comparación con el objetivo del muestreo cuantitativo, que es generalizar los hallazgos en la población de la cual la muestra fue obtenida. La investigación cualitativa, en su interés por comprender el fenómeno de estudio, trabaja sobre muestras seleccionadas intencionalmente. Para ello es necesario preguntarse: ¿Quién puede dar la mayor y mejor información acerca del tópico? ¿En qué contextos se es capaz de reunir la mayor y mejor información? (Mayan, 2001)

Martínez (2006, p. 136), en relación a la elección de la muestra, escribe que dependerá de lo que pensamos hacer con ella y de lo que creemos que se puede hacer con ella, “en la muestra intencional se elige una serie de criterios que se consideran necesarios o altamente convenientes para tener una unidad de análisis con las mayores ventajas para los fines que persigue la investigación”.

Cabe destacar que, dentro del método de investigación cualitativo, como lo es la Etnografía, el identificar a las personas que servirán de informantes requiere, además, ganar su confianza, para que perciban al investigador como alguien inofensivo, ser parte del grupo y además digno de su confianza.

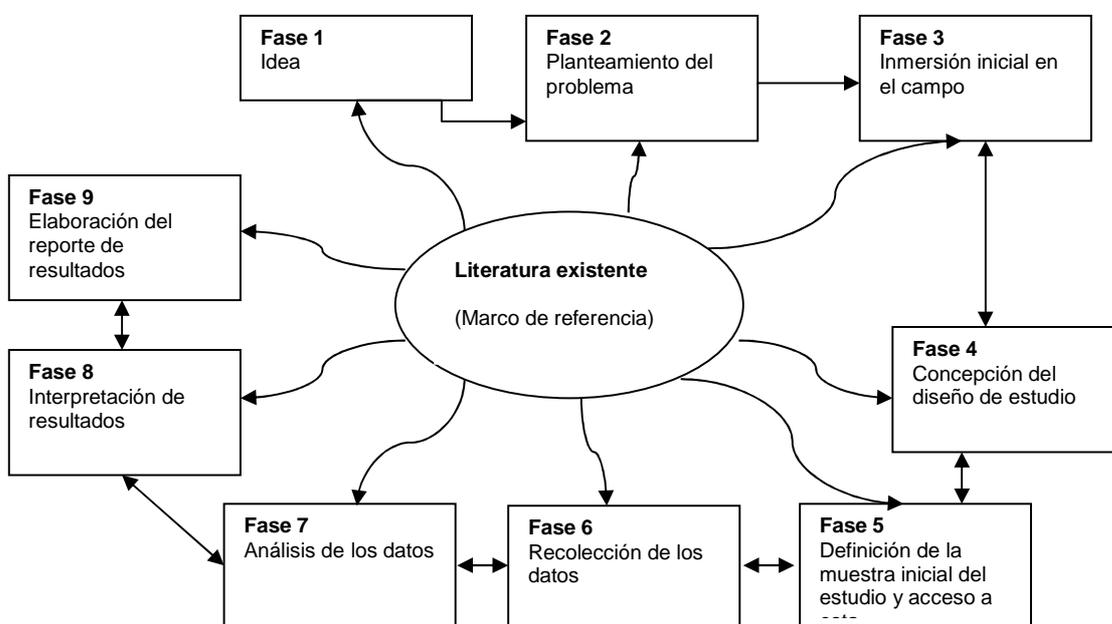
Por último, la información obtenida de los informantes sirve para explicar el tema de investigación conforme a los propios informantes o grupo de estudio; no para generalizarlos a otro grupo. Enfatizando, en la investigación cualitativa el interés está en la profundización y comprensión de una persona o grupo determinado, no en la generalización de datos a otras personas o grupos. La transferencia de los hallazgos de una investigación a otros escenarios corresponde a los nuevos investigadores, por lo que se sugiere que se detallen las condiciones, de la investigación.

1.3.6 Inserción de literatura existente

Un aspecto particular de la investigación cualitativa es el uso y sobre todo, la inserción de la literatura existente, respecto al tema de investigación, ya que el investigador puede, prácticamente en cualquier fase de la investigación, integrar la literatura relacionada, sin perder de vista que la orientación la dan los mismos datos que se van recolectando de las personas o del grupo de estudio.

Hernández et al. (2006, p.24) muestra un esquema de inserción de literatura existente que evidencia la influencia de esta acción, en prácticamente todas las fases del proceso de investigación (Figura 4). La revisión de la literatura puede realizarse en cualquier etapa del estudio, y apoyar desde el planteamiento del problema, hasta la elaboración del reporte de resultados. Además, el esquema explicita una particularidad de la investigación cualitativa, que con frecuencia es necesario regresar a etapas previas para reiniciar el proceso en dicha fase.

Figura 4: *Inserción de literatura existente*



El siguiente paso que describiremos es la recolección de datos y, posteriormente, su análisis; sin embargo, en la práctica, la recolección y el análisis de datos ocurren prácticamente en paralelo; además, el análisis no es estándar, ya que cada estudio requiere de un esquema o “coreografía” propia de análisis. El análisis de los datos influye en la siguiente recolección, en la que el investigador les da estructura y regresa nuevamente a la fuente para la integración de más datos. (Hernández et al., 2006)

1.3.7 Recolección de datos

En la recolección de datos, la actividad esencial del investigador consiste en ir dándoles estructura, ya que la información que proporcionan las personas se encuentra estructurada de una forma muy personal, y se va vertiendo conforme se da el proceso con el investigador. Hernández et al. (2006, p. 623) escribe, en relación a la variedad de los datos, que en esencia son “narraciones de los participantes”:

- a) visuales (fotografías, videos, pinturas),
- b) auditivas (grabaciones),
- c) textos escritos (documentos, cartas) y
- d) expresiones verbales y no verbales (como respuestas orales y gestos en una entrevista o grupo de enfoque). Además de las narraciones del investigador (anotaciones de la bitácora de campo).

Los instrumentos, al igual que los procedimientos y las estrategias a utilizar, para la recolección de datos se establecen a partir del método, los cuales se centran alrededor de la observación participativa y la entrevista semiestructurada. Cabe destacar que el método es empleado como algo flexible y se cambia de acuerdo al dictamen, imprevisto, de la marcha de la investigación y de las circunstancias. (Martínez, 2006, p. 136)

1.3.8 Análisis de datos

El análisis de los datos es un proceso, que se puede ampliar o reducir dependiendo de la investigación en cuestión, que implica, en términos generales: encontrar similitudes y diferencias entre los datos, significados, patrones, relaciones (Hernández et al., 2006). Este mismo autor desglosa esta actividad, dividiéndola en dos planos:

- a) *Análisis de datos primer plano*. Para explicarlo se basa en Coffey y Atkinson (1996), quienes señalan que son tres las actividades de la codificación en primer plano:

Primera actividad: Advertir cuestiones relevantes en los datos;

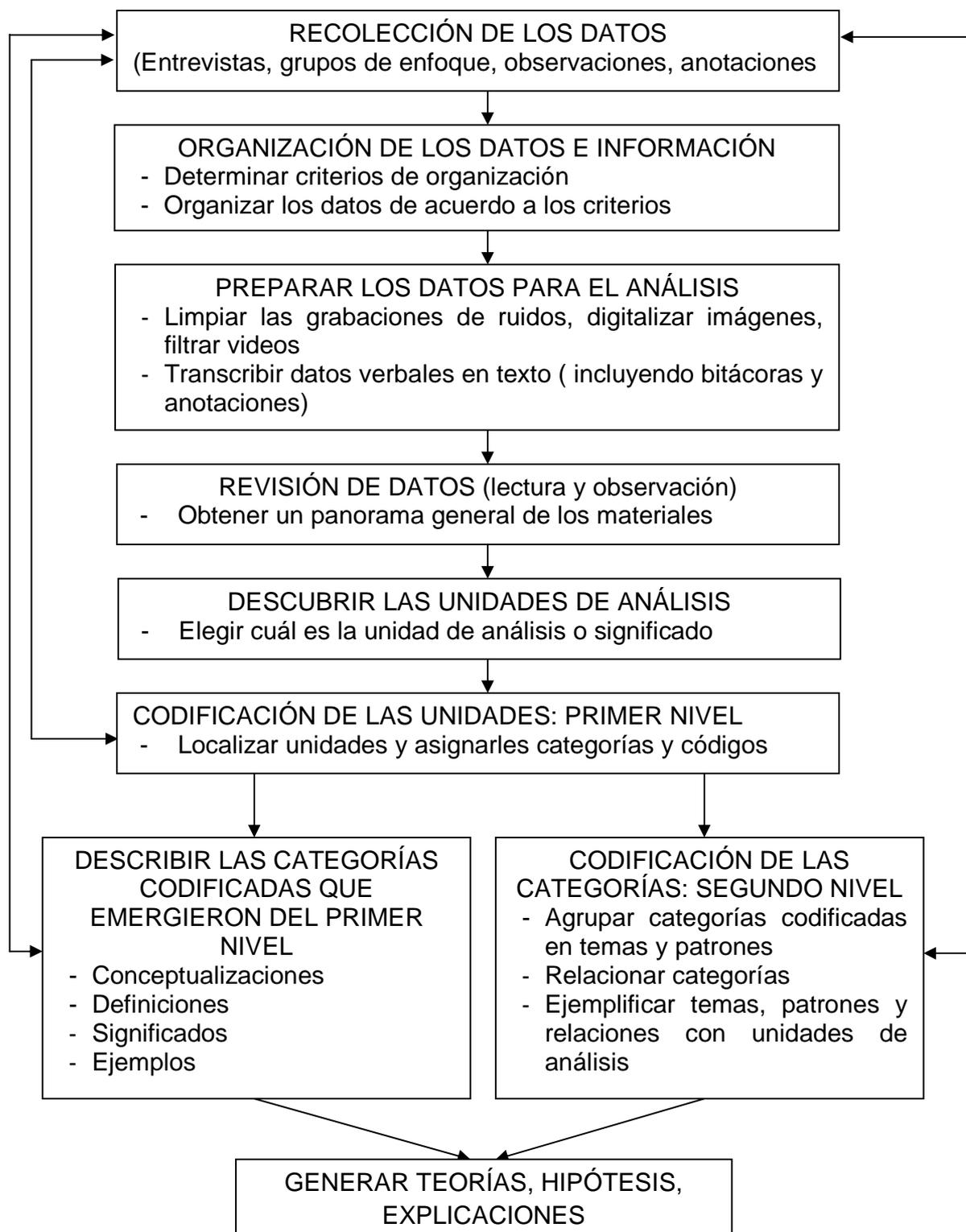
Segunda actividad: Analizar esas cuestiones para descubrir similitudes y diferencias, así como estructuras, y

Tercera actividad: Recuperar ejemplos de esas cuestiones. La codificación en primer nivel es predominantemente concreta e involucra identificar propiedades de los datos, las categorías se construyen comparando datos; pero en este nivel no combinamos o relacionamos datos; todavía no interpretamos el significado subyacente en los datos.

- b) *Análisis de datos segundo plano*. Implica describir las categorías codificadas que emergieron y codificar los datos en un segundo nivel o central. Este segundo plano es más abstracto y conceptual que el primero e involucra describir e interpretar el significado de las categorías (en el primer plano interpretamos el significado de las unidades). Para tal propósito, Berg (2004) recomienda recuperar al menos tres ejemplos de unidades para soportar cada categoría. Para lo cual cabe preguntarse ¿qué nos “dice” la categoría? ¿cuál es su significado? y ejemplificar con segmentos.

El proceso de análisis de datos, fundamentado en los mismos datos se observa en la Figura 5, en él se describen los pasos, la relación entre ellos, se destaca la plasticidad para regresar a pasos anteriores conforme el investigador decide integrar la nueva información. (Hernández et al., 2006 p. 630)

Figura 5. *Proceso de análisis fundamentado en los datos cualitativos.*

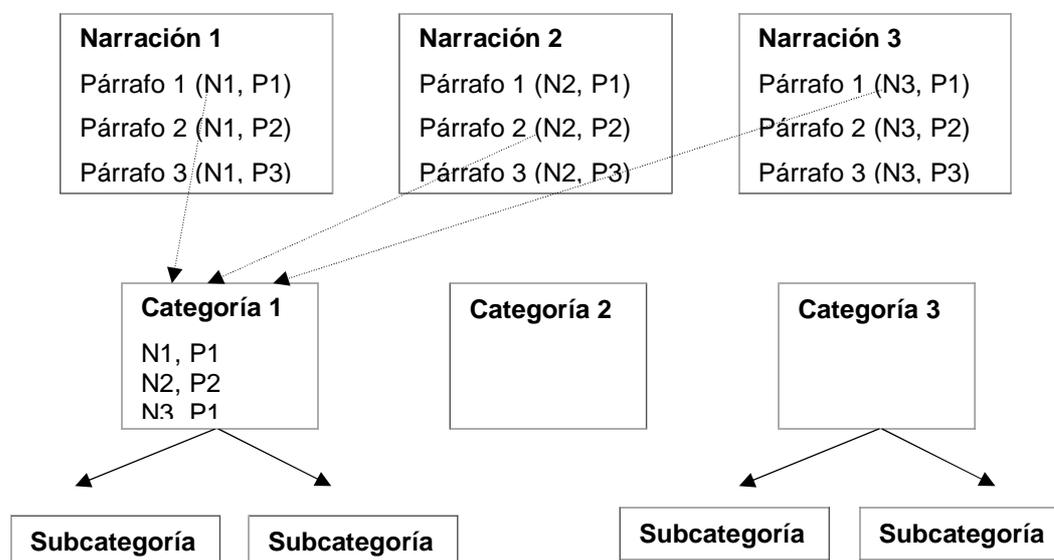


Mayan (2001) ofrece un ejemplo del análisis de datos en un método conocido como *Análisis de contenido*. Lo puntualiza en 11 pasos, en los que guía al investigador:

1. Codificar datos, es el proceso de identificar palabras, frases, temas o conceptos dentro de los datos;
2. Leer totalmente los datos, se leen de nuevo, se subraya y hacen comentarios al margen;
3. Recortar las secciones subrayadas del texto y se agrupan en categorías;
4. Mediante un diagrama de árbol se ilustran las relaciones entre las categorías y subcategorías;
5. Si un caso negativo aparece el investigador debe buscar casos similares. Si se identifican casos similares, se codifican y una nueva categoría surge y se suma al diagrama del árbol:
6. Todos los datos han de ser considerados y representados. Se escribe un resumen para cada categoría y subcategoría;
7. Las categorías son entonces juzgadas mediante dos criterios, homogeneidad interna (se refiere a las categorías individuales) y homogeneidad externa. Todos los datos reflejan la categoría y encajan perfectamente en ella; la homogeneidad externa se refiere a las relaciones entre las categorías, son todas distintas y diferenciables;
8. Las categorías dan sentido y crean una imagen de la totalidad de los datos;
9. Las categorías deben dar sentido a otros investigadores;
10. Validez interna; deben ser creíbles para la persona o gente que proporcionó la información;
11. Se ha de buscar contradicciones entre los datos. Si dos piezas de datos relatan diferentes historias, entonces los datos deben ser investigados posteriormente

La figura 6 pretende mostrar la forma en cómo se identifican los párrafos dentro de las diversas narraciones, en el análisis de contenido. En su elaboración se tomó como base el Diagrama para la codificación inicial para el análisis de contenido propuesto por Mayan (2001).

Figura 6: *Análisis de contenido.*



Nomenclatura: Narración= N ; Párrafo = P..

Cuando el párrafo de una narración cae en dos categorías implica categorías cruzadas, por lo que es necesario explicar.

Las relaciones entre categorías, consiste en encontrar vinculaciones, nexos y asociaciones entre categorías. Algunas relaciones comunes entre categorías son: temporales; causales; de conjunto-subconjunto. (Hernández, 2006 p. 654)

1.3.9 Conceptos base: validez (autenticidad), confiabilidad, triangulación y saturación

A fin de realizar una investigación cualitativa que refleje la realidad en estudio y que su descripción sea confiable, dicha descripción debe realizarse apegándose a varios criterios como son: la confiabilidad tanto interna como externa, la validez interna y externa, así como la triangulación y saturación. Considerando que en la investigación cualitativa no se busca la extrapolación del conocimiento con fines normativos, sino la ilustración detallada y profunda de los casos estudiados, algunas investigaciones acerca de fenómenos complejos como el uso de drogas, han asumido la limitación de

las conclusiones a las que se llega con el uso de la investigación cualitativa, decidiendo por un acercamiento sistemático a casos específicos que dan cuenta del consumo de drogas sintéticas².

1.3.9.1 Validez

Álvarez-Gayou (2006, p. 31) apunta que, dentro de la investigación cualitativa, *la validez* implica que la observación, la medición o la apreciación, se enfoquen en la realidad que se busca conocer, y no en otra. Implica que el investigador logre captar el significado completo de las experiencias de los participantes vinculadas con el problema a resolver o investigar. Mayan (2001) considera que para lograrlo es necesario poner cuidado y empeño en la exactitud de la descripción de eventos particulares, que logra la representación de los datos; a esto se le conoce como *validez interna*, lo que permitirá tener la completa confianza en que sus conclusiones surgen de los mismos datos.

Una crítica constante a la validez en la investigación cualitativa es el sesgo de los participantes, es decir, que reporten sucesos que no ocurrieron, que olviden los detalles, que magnifiquen su participación en el hecho, que sus descripciones no revelen lo que realmente experimentaron y sintieron en el momento de los sucesos, sino lo que piensan y sienten ahora, en el presente. Por ello el papel y destreza del investigador al recolectar los datos es fundamental. (Hernández et al., 2006)

Dentro del criterio de validez, ubicamos la validez externa o generalización, la que se puede describir como “ajuste”, es decir, el grado en el cual los lectores del reporte son capaces de transferir los hallazgos de la investigación a otros escenarios, a contextos ajenos a la situación del estudio (Mayan, 2001). Para lograr la generalización o transferencia de hallazgos se hace necesario una comparación o “ajuste” de contextos, entre la investigación original y la actual investigación, para lograrlo se requiere una descripción detallada y clara del fenómeno.

² *Estudio Cualitativo sobre el consumo de drogas sintéticas en grupos de riesgo*. Informe Ecuador, 2010, DORISCAN Proyecto de cooperación UE – CAN Apoyo a la Comunidad Andina en el Área de Drogas Sintéticas

1.3.9.2 Confiabilidad

Otro concepto básico dentro de la investigación cualitativa es *la confiabilidad*, o consistencia lógica, se refiere a la estabilidad, seguridad, congruencia y previsibilidad en los resultados, que sean iguales a sí mismos en diferentes tiempos.

Hernández et al. (2006) la define como el grado en que diferentes investigadores que recolecten datos similares en el campo y efectúen los mismos análisis, generen resultados equivalentes. Para ello es necesario grabar los datos (entrevistas), sesiones, observaciones, etc.

Se pueden distinguir dos clases de dependencia o confiabilidad: La confiabilidad se considera *externa* cuando otros investigadores llegan a los mismos resultados en condiciones iguales, pero cada quien recaba sus propios datos; e *interna* cuando varios observadores concuerdan en los hallazgos al estudiar la misma realidad, con los mismos datos. (Álvarez-Gayou, 2006 p. 31)

Mayan (2001), con la finalidad de construir la confiabilidad y la validez, propone unas estrategias de verificación que incluyen la responsabilidad e interés del investigador, la coherencia metodológica, el muestreo, el análisis de los datos y pensar teóricamente.

Primero. La responsabilidad del investigador implica el análisis, la formulación de conjeturas y preguntas al revisar los datos, lo cual determina necesidades subsiguientes.

Segundo. El objetivo de la coherencia metodológica es asegurar la congruencia entre la pregunta de investigación y los componentes del método, es decir, que la pregunta coincida con el método.

Tercero. El muestreo debe ser apropiado, seleccionando a los participantes que representan mejor o tienen el conocimiento del tópico de la investigación, o bien

explicando con claridad los criterios de selección de los participantes. Lograr la saturación de los datos, vinculado con el muestreo significa que existen suficientes datos para dar cuenta de todos los aspectos del fenómeno.

Cuarto. Colectar y analizar los datos concurrentemente forma una interacción mutua entre lo que es conocido y lo que uno necesita conocer.

Quinto. Pensar teóricamente significa que las ideas que emergen de los datos son reconfirmadas en nuevos datos, lo que requiere perspectivas macro-micro, conjugando el uso de la literatura.

1.3.9.3 Triangulación

La triangulación, es la utilización de múltiples métodos, materiales empíricos, perspectivas y observadores; con ella se aporta confiabilidad y validez a investigación cualitativa, permitiendo, además, agregar amplitud y profundidad. (Denzin et al., 1998)

Siguiendo a Norman Dezin, se distinguen cuatro tipos de triangulación: de datos, de teorías, de investigadores y de métodos; lo que provee de una mayor riqueza y profundidad en los datos, si éstos se obtienen de diferentes informantes del proceso, de distintas fuentes, y utilizando una mayor variedad de formas de recolección de los datos.

1.3.9.4 Saturación

Este criterio se alcanza considerando la cantidad de información recogida y, ante todo porque los datos recogidos dejan de aportar información novedosa. Este proceso requiere que la recolección y análisis de datos se lleven conjuntamente. Strauss y Corbin (1990) consideran que se alcanza cuando todas las categorías de datos han sido saturadas y cuando las relaciones entre categorías están bien establecidas y validadas.

1.4 Los Métodos Cualitativos

Mayan (2001) señala como principales métodos cualitativos: la etnografía, la teoría fundamentada y la fenomenología, en ellas se coincide en la entrevista como estrategia principal de recolección de datos, seguida de la observación; complementan las estrategias, las notas de campo, los documentos periodísticos, los diarios, etc. Cada una de ellas se emplea dependiendo del objetivo que se tenga en la investigación y de las particularidades del objeto de estudio.

Los métodos cualitativos permiten el estudio de un todo integrado que forma o constituye una unidad de análisis y que hace que algo sea lo que es. Donde el objeto de estudio puede ser una persona, una entidad étnica, social, empresarial, un producto determinado, etc. (Martínez, 2006, p. 128)

Un aspecto que destaca dentro de los métodos cualitativos es el papel del investigador, que se convierte en la herramienta principal de la investigación, como un observador completamente participante (convive con el grupo o vive en la comunidad) y pasa largos periodos inmerso en el ambiente o campo, y recolecta los datos haciendo uso de la observación y entrevistas. (Hernández et al., 2006, p. 700)

1.4.1 Etnografía

En este espacio solamente se mencionan algunos aspectos generales de la Etnografía, tales como un método que nace en el estudio de comunidades, consiste en observar las prácticas de los grupos humanos y participar en ellas para contrastar lo que la gente dice y con lo que hace. Actualmente se aplica también al estudio de las comunidades urbanas, enfermos mentales y, en general, a cualquier grupo que se quiera conocer mejor. Su aplicación se ha ampliado al estudio de otros fenómenos sociales, al estudio de personas en relación con otras personas, retomando las particularidades del método como son: el contacto constante del investigador con el grupo en estudio, la visión del propio investigador, organizada, estructurada y evidente en la forma en que se analiza. El apartado 1.5 se amplía acerca de las características de la Etnografía.

1.4.2 Fenomenología

El método fenomenológico se centra en el estudio de las realidades vivenciales poco comunicables, pero determinantes para la comprensión de la vida psíquica de cada persona. Martínez (1989) las menciona como realidades cuya naturaleza y estructura peculiar sólo pueden ser captadas desde el marco de referencia interna del sujeto que las vive y experimenta. Este método respeta plenamente la relación que hace la propia persona de sus vivencias, ya que se considera que, al tratarse de algo muy personal, no habría razón para pensar que esa persona no vivió, percibió o sintió, las cosas tal como las narra.

Mediante el método fenomenológico se busca entender los fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor, así, examina el modo en que se experimenta el mundo; se busca la comprensión por medio de métodos cualitativos, tales como la observación participante, la entrevista en profundidad y otros, que generan datos descriptivos, esto es, la comprensión en un nivel personal de los motivos y creencias que están detrás de las acciones de la gente. (Ruiz, 2004)

El método fenomenológico fue propuesto por el filósofo alemán Edmund Husserl, por medio de él se puede distinguir cómo son las cosas a partir de cómo una persona piensa que son en realidad, alcanzando así una comprensión más precisa de las bases conceptuales del conocimiento.

Martínez (1989) hace una descripción del método propuesto por Husserl, quien acuñó el término *Lebenswelt* (mundo de vida, mundo vivido), siguiendo las particularidades del método fenomenológico, precisa que prescribía abstenerse de los prejuicios, conocimientos y teorías previos, con el fin de basarse de manera exclusiva en lo dado y volver a los fenómenos no adulterados. El procedimiento consiste en oír detalladamente muchos casos similares o análogos, describir con minuciosidad cada uno de ellos y elaborar una estructura común representativa de esas experiencias vivenciales.

Siguiendo con la descripción de Martínez (1989), en el método fenomenológico se pueden distinguir cuatro etapas principales, las cuales se integran por diversos pasos, a saber:

Etapas previas: En ella se clarifican los presupuestos relacionados con el tema, entre los que se distinguen: valores, actitudes, creencias, sentimientos, intereses, conjeturas e hipótesis. Es necesario hacer manifiestos estos puntos de partida y describir su posible influencia en la investigación.

Etapas descriptivas: Se detalla el fenómeno de la forma más completa y no prejuiciada posible, de tal forma que refleje la realidad vivida por cada sujeto. Se selecciona la técnica o procedimiento, que puede ser observación directa, entrevista, auto reportaje, etc. Dentro de este método se pueden emplear varias de estas técnicas para complementarse. Posteriormente se realiza la recolección de datos, para pasar a la *elaboración de la descripción protocolar*, que consta de relatos escritos y grabaciones de audio y video.

Etapas estructurales: la actividad principal es el estudio de las descripciones contenidas en los protocolos. Los pasos de este estudio inician con una *Lectura general de la descripción de cada protocolo*, posteriormente la *Delimitación de las unidades temáticas naturales y el tema central de cada una*, aclarando y elaborando su significado, lo cual se logra relacionándolas una con otra y con el sentido del todo. Posteriormente se expresa el *Tema central en lenguaje científico y se integran todos los temas centrales en una estructura descriptiva*. Finalmente se realiza una *Entrevista final con los sujetos estudiados*.

Discusión de los resultados. El objetivo es relacionar los resultados de la investigación con los encontrados por otros autores. En el análisis de este método se trata de descubrir una secuencia, reconstrucción o concepción lineal y simplista de los hechos.

1.4.3 Teoría fundamentada

La noción de "teoría fundamentada" tiene su base en Glaser y Strausses, ésta surge de los datos y responde a las interrogantes del qué, el cómo y el porqué de las situaciones humanas, y se amplía en el sentido y el significado (Montero, 1995). Desde esta perspectiva los seres humanos son vistos como personas y no como objetos inanimados, haciendo énfasis en *quiénes son* y no sobre *cuántos son*. Ese *quiénes son* incluye tanto a las personas que aportan información (investigados) como a los que la recaba (investigadores). (González, 1997)

Jaime Andréu y Ana María Pérez (2009) exponen que, la teoría fundamentada se entiende mejor como un marco de trabajo que evoluciona en el curso de un proyecto de investigación, en la cual no hay trayectoria de investigación rígida ni lineal; se trata de elegir las opciones que mejor contesten a las hipótesis que van surgiendo continuamente durante la trayectoria de la investigación. Con esta metodología es posible recolectar todo tipo de datos para generar teoría fundamentada.

Vargas e Ibañez (2007), realizan una exposición sobre los tres elementos de la Teoría Fundamentada: los conceptos, las categorías y las proposiciones. Los *conceptos* son las unidades básicas de análisis, desde la conceptualización de los datos, se desarrolla la teoría. En este sentido, cuando se analiza una entrevista, después de ser leída un cierto número de veces, a cada oración se le da una "etiqueta conceptual". A estas etiquetas se les llama códigos.

Siguiendo con la exposición de Vargas et al., en el siguiente paso se desarrollan las categorías o familias. Las categorías se encuentran en un nivel más abstracto que los códigos. Estos se generan a través del análisis conceptual del material, por ejemplo, del texto de una entrevista. Las categorías son las "piedras angulares" del desarrollo de la teoría. Alrededor de estas categorías se agrupan los códigos en forma conceptualmente lógica.

El último paso, implica la elaboración de las *proposiciones*, son las relaciones generalizadas entre una categoría y sus conceptos o códigos. Este tercer elemento se le llama “hacer hipótesis”. A partir de la elaboración de las proposiciones, se va generando una teoría.

Resumiendo, en la teoría fundamentada, conforme avanza sistemáticamente la investigación, se recogen datos, se analizan, generando principios teóricos, con lo que se desarrolla una teoría cada vez más completa sobre el tema determinado. Cuando los datos son repetitivos, o bien la teoría se comprueba, es momento de detener la investigación.

Cristina Cárdenas (1999) hace énfasis en el aspecto autocrítico de la teoría fundamentada, señalando el fundamento teórico y suficientemente crítico hacia el propio proceso investigativo, abre la posibilidad de desarrollar y/o verificar los resultados del proceso de investigación, generando con ello confiabilidad hacia el proceso de investigación y a los resultados obtenidos.

1.4.4 Investigación acción

La investigación-acción tiene sus orígenes en la Psicología Social de la Gestalt de Kurt Lewin y en la Psicología Social Comunitaria. Su objetivo es analizar un grupo social que presente problemas y carencias, con la finalidad de transformarlo y mejorarlo. Sigue una serie de pasos que se retroalimentan entre sí: conocimiento de la comunidad, elaboración de un plan de acción, implantación y evaluación. La investigación-acción no posee una metodología propia, las técnicas utilizadas pueden ser cuantitativas y cualitativas. (Bisquerra, 1989)

El método de investigación-acción es el indicado cuando el investigador no sólo quiere conocer una determinada realidad o un problema específico de un grupo, sino que desea también resolverlo. Durante su desarrollo los sujetos investigados participan como coinvestigadores en todas las fases del proceso. El fin principal de estas investigaciones no es algo exógeno a las mismas, sino que está orientado

hacia la concientización, desarrollo y emancipación de los grupos estudiados y hacia la solución de sus problemas. (Martínez, 2006)

1.5 La Etnografía

1.5.1 Elección del método, el más adecuado al objeto de estudio a partir de la labor de capacitación

Tomando en cuenta el concepto de investigación que señala Peter Wodds (1987), quien considera que es una indagación, es buscar un nuevo conocimiento y una nueva comprensión, es ser curioso, desear saber algo nuevo, lo que implica también, reconocer que el conocimiento que se posee es imperfecto e incompleto. Para el caso de la presente investigación, la labor como instructor dentro de la capacitación de policías, permitió al autor tener contacto directo con los agentes, tanto con los que recién ingresan, como con aquellos que tienen varios años de experiencia, dando la oportunidad de escuchar sus vivencias, los riesgos del trabajo, así como escucharlos hablar acerca de su clasificación de delincuentes y los motivos por los que se delinque y, sobre todo, la concepción que tienen de su labor policial. En el contacto durante la capacitación se discernió con ellos sobre los problemas más comunes a los que se enfrentan, en relación con los jefes, los denunciante, las víctimas y entre compañeros, se escucharon las distintas formas que tienen, cada uno de ellos, para ejecutar una misma tarea, la investigación policial.

Lo anterior permitió acumular una serie de datos surgidos de los policías y dentro de la labor de capacitación, se hizo un intento por entenderlos, analizar las situaciones y tratar de dar forma a todo este conocimiento. Por ello se consideró que el método que más se adapta a la presente investigación es el método etnográfico, ya que, en términos generales la utilización del mismo método implica, en palabras de Álvarez-Gayou (2006, p. 77), que el investigador se encuentre inmerso en las actividades cotidianas del grupo, o bien realice entrevistas individuales con sus miembros; además la investigación etnográfica no solamente describe, sino que profundiza, con

preguntas adicionales, en el significado de las cosas para las personas estudiadas. A continuación se expone con más detenimiento éste método.

1.5.2 Conceptos básicos en etnografía

La investigación etnográfica ha consistido en la producción de estudios analítico-descriptivos de las costumbres, creencias, prácticas sociales y religiosas, conocimientos y comportamiento de una cultura particular. Los etnógrafos, trabajan compartiendo la vida y las costumbres del grupo que estudian, requieren de habilidad para interpretar los hechos que viven y observan. (Martínez, 1989, p 199)

1.5.2.1 Etnografía: producto y proceso

A partir de esta definición se puede considerar a la etnografía como una descripción (*producto*), y como una forma de estudiar (*proceso*). Considerándola como un producto, Wodds (1987) apunta que lo importante es la descripción del modo de vida de una raza o grupo de individuos, el interés se centra en lo que la gente hace, cómo se comporta, cómo interactúa. En ella se propone descubrir sus creencias, valores perspectivas, motivaciones y el modo en el que todo eso se desarrolla o cambia en el tiempo, o de una situación a otra. En palabras de Goetz, Lecompete y Ballesteros (1988, p. 28) esta descripción es una reconstrucción analítica, que recrea para el lector las creencias compartidas, prácticas, artefactos, conocimiento popular y comportamientos de un grupo de personas.

El investigador se inserta en el grupo, interactúa con sus miembros y recopila el discurso de los mismos, por lo que esta descripción la realiza desde *dentro* del grupo y desde *dentro* de las perspectivas de los miembros del grupo. En la descripción lo que cuenta son sus significados e interpretaciones, quiere decir, hay que aprender el lenguaje y costumbres del grupo en estudio. (Wodds, 1987)

1.5.2.2 Interacción y escritura

Se identifican dos momentos principales: uno es la interacción con el grupo, el otro es la escritura de lo vivido, lo recopilado y analizado. Es así que la etnografía se ha

descrito como una forma de “estar allá y escribir aquí” (Geertz, 1988). Este lugar de estudio no es el objeto de estudio. Los antropólogos no estudian aldeas, pueblos o vecindarios; estudian *en* aldeas, pueblos o vecindarios. (Geertz, 1987)

Elsie Rockwell, cita a Brettel (1993) y apunta: el “allá” puede ser tan lejos como Australia o tan cerca como el traspatio, mientras uno construya la distancia interna necesaria para verlo como algo “externo”. El “aquí” es en primer lugar la comunidad de lectores para la cual uno escribe. Generalmente el “aquí” es el mundo académico, pero conscientemente, este auditorio se amplía y llega a incluir los habitantes del “allá”.

1.5.2.3 Descripción densa

Geertz (1987) cita a Gilbert Ryle al considerar a la etnografía como "descripción densa", explica: lo que la define es cierto tipo de esfuerzo intelectual: una especulación elaborada, para ejemplificarlo describe un acto muy sencillo: guiñar el ojo. Es el caso de dos muchachos que contraen rápidamente el párpado del ojo derecho. En uno de ellos el movimiento es un tic involuntario; en el otro, una guiñada de conspiración dirigida a un amigo, éste último muchacho hizo dos cosas: contraer el ojo y hacer una señal (deliberadamente, a alguien en particular, con una finalidad), mientras que el que exhibió el tic hizo sólo una. Contraer el ojo con una finalidad consiste en: una pizca de conducta, una pizca de cultura y un gesto. De tal forma que la intención de la acción es lo que le da un carácter diferente. Es así que la “descripción densa” o etnografía se enfoca en el segundo ejemplo en la conducta y en el significado de esa conducta, elaborando estructuras significativas y jerarquizándolas de tal manera que adquieran sentido, que expliquen cómo se construye el orden social.

Dentro de la descripción etnográfica Geertz (1987) diferencia cuatro rasgos característicos de la descripción etnográfica: 1) es interpretativa, por lo que el desempeño del investigador adquiere gran relevancia, 2) lo que se interpreta es el flujo del discurso social, que 3) consiste en tratar de rescatar "lo dicho" en ese

discurso y fijarlo en términos susceptibles de consulta; por último 4) es microscópica. Este último rasgo no quiere decir que no haya interpretaciones antropológicas en gran escala de sociedades enteras.

También, como se señaló líneas arriba, la etnografía es un *proceso*, una metodología para el estudio de la vida humana, en el que resalta el estudio en el campo, en ella se especifican los procedimientos, condiciones y recursos, como son el contacto y selección de los informantes, el nivel de participación del investigador y las técnicas de recolección, más adelante en el apartado de *etapas del proceso* se profundiza en los elementos que constituyen dicho procedimiento.

1.5.2.4 Historia. Las primeras descripciones

Si bien la etnografía surge en la antropología y su objeto de estudio es el desarrollo de las culturas, este método se ha difundido y empleado en otras áreas del conocimiento como son la sociología, la psicología, la pedagogía, de tal manera que no es definida por su objeto, sino más por la forma en que se acerca al objeto.

Para mayor claridad se refiere un poco de historia. Las primeras descripciones se identifican en el siglo XIX, estas fueron aportadas por misioneros, viajeros, científicos naturalistas, algunas de estas descripciones eran impresiones apasionadas y otras detalladas narraciones del comportamiento primitivo. El material lo componían, diarios, memorias, cartas y entrevistas. (Goetz et al., 1988)

En el desarrollo de la etnografía los antropólogos subrayaban los aspectos interpersonales de la investigación, como el ganar el acceso al campo, la selección de informantes, el trabajo con ellos y las relaciones de tipo ético con los participantes, lo cual reflejaba lo peculiar y crítico de su rol como investigadores.

La etnografía también fue desarrollada por sociólogos, es así que ya en 1900, entre las décadas 20 y 30 se realizaron trabajos en lo que posteriormente se conocería como la Escuela de Chicago. Mientras los antropólogos exploraban técnicas de

trabajo de campo, en la universidad de Chicago, sociólogos hacían algo parecido en el estudio de escenarios contemporáneos, realizaban investigación de campo en comunidades urbanas (Stein, 1960), por lo que hablaban de sociedad y socialización y no de cultura y enculturación; sin embargo, coincidían en las estrategias.

1.5.3 Justificación del uso de los métodos cualitativos

Esta presencia de la etnografía en otras áreas del conocimiento tiene su origen en algunos cuestionamientos al método tradicional de investigación –método experimental- lo que generó la necesidad de una metodología cualitativa más que cuantitativa, al postular otras formas de ver el mundo.

Profundizando un poco en los diferentes modos de ver el mundo, Wilson (1977) justifica la aplicación del método a partir de dos posturas en relación a la conducta humana la perspectiva naturalista ecológica y la cualitativa fenomenológica.

La perspectiva naturalista-ecológica se señala que la conducta humana está influida significativamente por el medio en que se da. Las tradiciones, roles y valores y normas del ambiente se van internalizando poco a poco, generan regularidades, guían y hasta pueden determinar la conducta posterior, por lo que es necesario estudiar los eventos psicológicos en su ambiente natural.

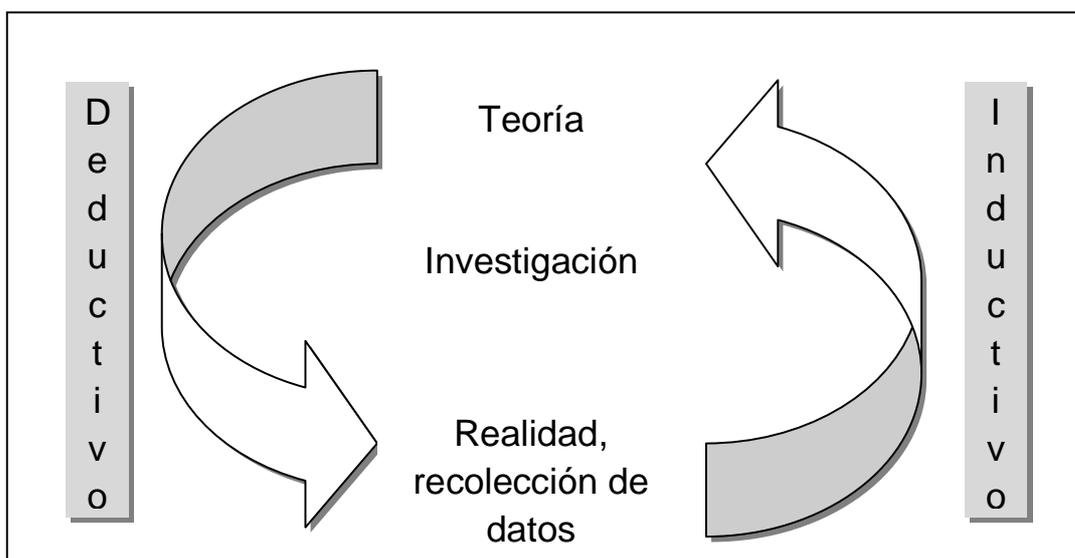
La hipótesis cualitativa-fenomenológica sostiene que los científicos sociales no pueden comprender la conducta humana sin entender el marco interno de referencia desde el cual los sujetos interpretan sus pensamientos, sentimientos y acciones. En teoría, es posible estandarizar las interpretaciones, por ejemplo, mediante la fijación de un esquema de codificación de conductas observadas y un marco de referencia conceptual para su interpretación. El investigador cree que el marco de referencia más importante para comprender la conducta de los sujetos sea el de éstos, y no el del investigador. Para lograr tal visión, se aconseja la puesta en práctica de la famosa “reducción” fenomenológica, que consiste en “poner entre paréntesis” (suspender temporalmente) las teorías, hipótesis, ideas e intereses que pueda tener

el investigador, para poder ver las cosas desde el punto de vista de los sujetos estudiados.

El uso de métodos cualitativos, centra su validez en los resultados que surgen y regresan a las personas investigadas; el análisis de los fenómenos es global, a diferencia de la división en partes que hace el método experimental, la selección de la muestra es pragmática y teóricamente informada, haciendo la selección de informantes clave (Goetz et al., 1988). Así también, la etnografía es integral en su visión de la realidad, ya que trata de llegar a la construcción de estructuras del comportamiento humano, es decir, a sistemas explicativos que integren procesos y motivaciones, intencionales y funcionales, o patrones de conducta humana, individual o social, que dé una idea de la realidad que se tiene delante (Martínez, 2002).

En la etnografía se hace uso, principalmente, de la inducción más que de la deducción, siendo que los investigadores deductivos pretenden encontrar datos que corroboren una teoría, mientras que los investigadores inductivos intentan descubrir una teoría que explique sus datos. La investigación puramente inductiva comienza con la recogida de datos, a través del examen de los fenómenos semejantes y diferentes que han sido analizados, se desarrolla una teoría explicativa. (Goetz et al., 1988. p 30). La figura 7 muestra la interrelación entre la teoría, los datos y los métodos inductivo y deductivo.

Figura 7. Interacción entre teoría y realidad.



1.5.4 Tipos de etnografías

Álvarez-Gayou (2006), utiliza como criterio la unidad social que el etnógrafo desea estudiar para identificar diferentes tipos de etnografías:

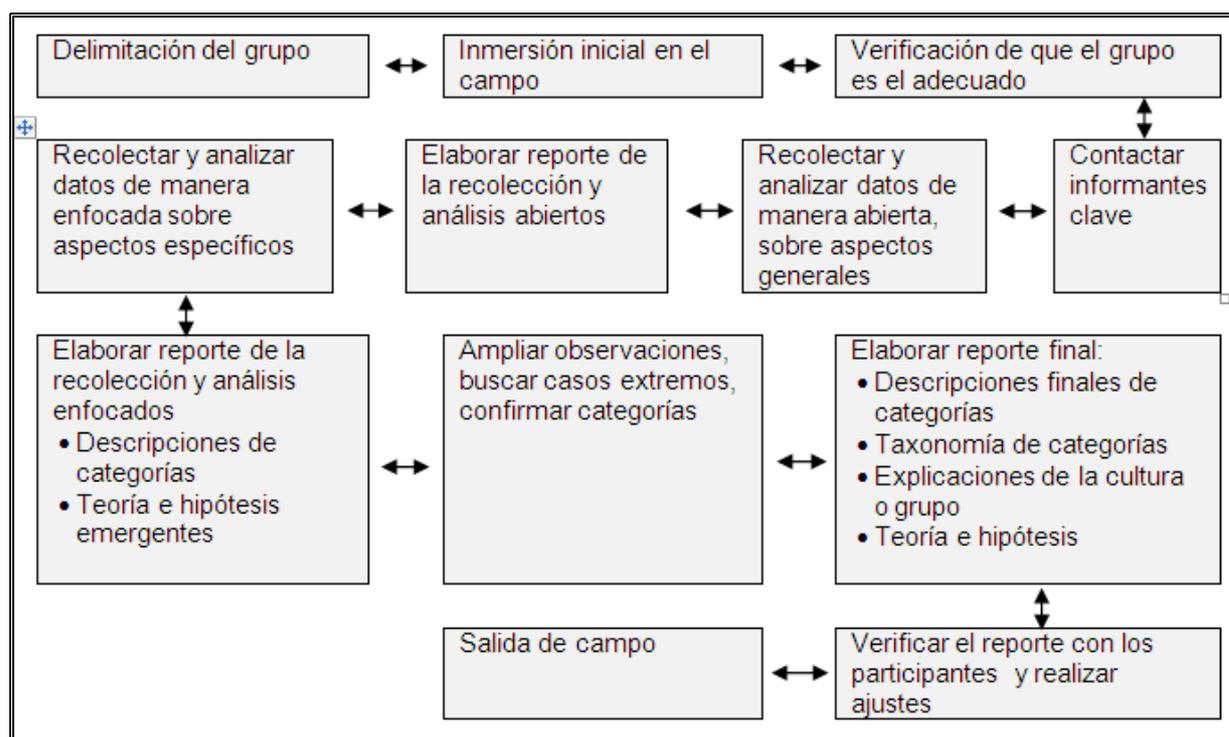
- *Las etnografías procesales:* Describen ciertos elementos de los procesos sociales, dentro de determinado lapso y se ignoran los antecedentes históricos.
- *Etnografía holística o clásica:* Se enfoca en los grupos totales y amplios.
- *Etnografía particularista:* Es la aplicación de la metodología holística a grupos particulares o a una unidad social. Ejemplo de este tipo es el estudio de Erving Goffman, que realizó un trabajo con pacientes de hospitales psiquiátricos.
- *Etnografía de "corte transversal":* Se realizan estudios de un momento determinado de los grupos.
- *Etnografía etnohistórica:* Implica el recuento de la realidad cultural actual, como producto de sucesos históricos.

Existen otras clasificaciones de las etnografías que incluyen factores como los espaciales (hospitales, estaciones de bomberos, centros comerciales, escuelas), los idiomas, las teorías subyacentes, etc. (Álvarez-Gayou, 2006. p. 78)

1.5.5 Acciones para la realización de un estudio etnográfico

Hernández et al. (2006) desglosa el proceso de investigación etnográfico, señalando una serie de acciones, las cuales se suceden una a otra, además el método permite la flexibilidad de regresar de una a otra y trabajar los ajustes o modificaciones necesarias. La figura 8 muestra las principales acciones.

Figura 8: Principales acciones para llevar a cabo un estudio etnográfico³



Las primeras acciones de *Delimitación del grupo*, *Verificación de que el grupo es el adecuado* y *Contactar informantes clave*, se pueden integrar a lo que otros autores marcan como selección y muestreo, por ejemplo, para Goetz, Lecompete y

³ Hernández et al. (2006) *Metodología de la Investigación*. Ed. Mac Graw Hill, México. Cap 15. p. 701.

Ballesteros (1988) la selección implica la identificación de los perfiles relevantes de la población (eventos, artefactos, individuos), a partir de lo cual se decide si se debe o no obtener una muestra. Los aspectos que se toman en cuenta son: número de participantes, forma en que fueron seleccionados, el tamaño del grupo y las características de la población general.

Con relación a los procedimientos de selección de participantes, los mismos autores Goetz, Lecompete y Ballesteros, destacan los siguientes: los aleatorios o estratificación, los semiestructurados como la selección de casos críticos y los informales, estos últimos conformados por voluntarios o a conveniencia del investigador.

Respecto a la recolección de datos Wodds (1987) apunta que las realidades a las que el etnógrafo debe o pretende observar, comprender, están construidas por muchas capas, y no todas están al mismo tiempo disponibles a nuestra percepción. Lo ejemplifica en la investigación dentro de la escuela, donde los profesores enfrentan o participan en diversos estadios dentro de la escuela. Los profesores, para mejorar las posibilidades de ser admitidos en la cultura y la realidad vital de los alumnos, deben ser de mentalidad abierta y flexible, tienen que saber algo del lenguaje de los alumnos, de sus creencias, valores y costumbres, y saberlo pronto, para estar en condiciones de comunicar en iguales términos.

Para el investigador, las acciones de recolección de datos y análisis de datos, se encuentran interrelacionadas, seguidas unas de otras en una constante, identificando dos diferentes niveles de análisis: una abierta, sobre aspectos generales, y otra enfocada sobre aspectos específicos.

1.5.6 Características

Diversos autores distinguen características de la etnografía a partir de su conceptualización como un método de investigación, o como una descripción de

determinado fenómeno social. Rockwell (1994) señala dos características que la distinguen de otras maneras de investigar:

- a) Un trabajo de campo marcado por “el diálogo con el otro”, y
- b) La elaboración de textos descriptivos y narrativos

En la primera característica, comparando la etnografía con otros métodos de investigación, se integran disertaciones acerca de la objetividad de la información proporcionada por los informantes, la validez de la investigación en el sentido que lo que se pretende investigar sea en realidad lo que se está investigando y la representatividad de los informantes en relación al grupo en estudio.

En la segunda característica destaca la forma en cómo el investigador describe la experiencia de campo, y que esta narración muestre lo que se observó, es decir, el proceso de escribir. Siguiendo esta característica de la elaboración de textos, el texto etnográfico debe transmitir una nueva conceptualización acerca del asunto que se estudia, que integre algo del conocimiento local acerca de ese asunto. La conceptualización a la que se llega debe reflejarse en el texto etnográfico, no solamente en los testimonios transcritos, sino también en las categorías que ordenan el texto, en la narración de la experiencia de campo y en la lógica de la argumentación. (Rockwell, 1994)

Complementa esta característica que la etnografía admite, dentro del marco de investigación, las experiencias subjetivas tanto del investigador como de los participantes, permitiendo profundidad en la comprensión. Ejemplo de ello es que los etnógrafos registran sus supuestos iniciales y sus reacciones subjetivas e informan a menudo a sus lectores de sus Preconcepciones y posconcepciones (Goetz, Lecompete y Ballesteros , 1988, p 34)

1.5.6.1 El papel del investigador

Merece particular mención el papel del investigador en la investigación etnográfica, se destaca dicha actividad considerándola como uno de los factores que distinguen una investigación cualitativa de otra, Hernández et al. (2006) señala:

“no hay dos investigaciones cualitativas iguales o equivalentes son... 'piezas artesanales del conocimiento', hechas a la medida de las circunstancias... el hecho de que el investigador sea el instrumento de recolección de datos y que el contexto o ambiente evolucione con el transcurrir del tiempo, hacen a cada estudio único” (p. 686).

La actividad del investigador es observar durante su convivencia con el grupo o comunidad. Al participar de las actividades, pasa largos periodos inmerso en el ambiente o campo. Durante su estancia, recolecta datos mediante diversas herramientas, registros de observaciones, entrevistas; redes semánticas, técnicas proyectivas, autorreflexión. Hace descripciones detalladas del sitio, los miembros del grupo o comunidad, sus estructuras y procesos, y las categorías o temas culturales. A la par, va interpretando lo que percibe, siente y vive, siempre abierto a autoevaluar su papel (Hernández et al., 2006, p. 700). Álvarez-Gayou (2006, pp. 76-77) lo describe así: “La etnografía suele requerir un estudio prolongado del grupo, usualmente por medio de la observación participante... el investigador se encuentra inmerso en las actividades cotidianas del grupo, o bien realiza entrevistas individuales con sus miembros”.

Goetz, Lecompete y Ballesteros (1988, p. 114) explican que la etnografía es una de las escasas modalidades de la investigación científica que admite en su seno las percepciones y sesgos subjetivos tanto de los participantes como del investigador. Y profundiza sobre la subjetividad del investigador considerando que el etnógrafo compara implícitamente su propia cultura con aquellas que investiga, en un proceso que arroja luz sobre ambas, pues tiene presente lo que están observando en un momento dado y lo que experimentaron con anterioridad.

Taylor et al., (1987) consideran que en todos los estudios los investigadores presentan y ordenan los datos de acuerdo con lo que ellos piensan que es importante; toman decisiones sobre lo que deben observar, preguntar y registrar, determinan lo que deben describir y el modo como lo describen.

Ahora bien, durante el contacto del investigador con los investigados, crece la comprensión mutua entre ellos, pero también crece el riesgo de que el investigador pierda la perspectiva, identificándose con sus participantes y dejando de documentar los aspectos más inusuales o censurables de sus vidas; por lo que para conservar la objetividad es recomendable ausentarse por un tiempo del campo.

Para cerrar este apartado acerca del papel del investigador, es importante resaltar la forma en que es percibido por el grupo o personas investigadas, de tal suerte que se recomienda que establezca en general, un contacto informal y directo; así como una actitud de ingenuidad, ya que esto genera una relación de novicio y experto. (Goetz, Lecompete y Ballesteros, 1988)

Lo más importante, entre el investigador y los investigados es crear confianza, que el investigador muestre que se es una persona de cierto valor e integridad, "...la mejor manera de desarrollar confianza es tener un proyecto honesto; creado con el fin de mejorar el conocimiento, capaz a su vez de mejorar la enseñanza propia y/o la de otros, o bien las condiciones de los otros" (Wodds, 1987, p. 44)

Algunos elementos que permiten al investigador una aproximación adecuada hacia los informantes y mantiene la confianza durante la recolección de datos, son:

1. *Los motivos e intenciones del investigador.* Explicitar qué es lo que se espera obtener del proyecto, ya que la mayor parte de las personas comprende las metas educacionales y académicas.
2. *Anonimato.* Es sensato emplear seudónimos para designar personas y lugares en los estudios escritos.

3. *La palabra final*. Un modo de ganar la confianza de los informantes consiste en decirles que tendrán la oportunidad de leer y comentar los borradores de cualquier libro o artículos antes de la publicación. (Taylor y Bogdan, 1987)

1.6 La entrevista en profundidad

1.6.1 Concepto y uso

En la entrevista se sigue el modelo de una conversación entre iguales, y existen múltiples definiciones, una de ellas la considera como una reunión para intercambiar información entre una persona -el entrevistador- y otra -el entrevistado- (Hernández et al., 2006). A esta definición se anexan una serie de elementos que la complementan: *la estructura y propósito*, es decir, la conversación en la entrevista tiene orden y sentido (Alvarez-Gayou, 2006). Otro elemento a destacar es el propio *entrevistador* como la herramienta principal, además de que el rol que desempeña implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas (Taylor et al., 1987, p. 101).

Otros autores le dan contexto, al utilizarla dentro de un estudio analítico de investigación o para contribuir *en los diagnósticos o tratamientos sociales* (Ruiz, 2007). Además que con la entrevista en profundidad se busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado, y desmenuzar los significados de sus experiencias (Álvarez-Gayou, 2006), o situaciones, tal como las expresa con sus propias palabras. Ejemplo del uso de la entrevista en profundidad es el *Estudio Cualitativo sobre el consumo de drogas sintéticas en grupos de riesgo* realizado en Ecuador en 2010, en el que se buscó principalmente escuchar, transcribir, ordenar, procesar y analizar “la voz y el sentir” de la población objetivo.

Taylor et al. (1996) destacan las situaciones en que la entrevista en profundidad es una herramienta de gran utilidad, cuando el observador no puede retroceder en el tiempo para estudiar hechos del pasado, o forzar su entrada en todos los escenarios y situaciones privadas, ya que requiere una gran cantidad de tiempo y esfuerzo. Creswell (2005) coincide con este planteamiento señalando que las entrevistas se

emplean cuando el problema de estudio no se puede observar o es muy difícil hacerlo por ética o complejidad, ya que se puede influir sobre ciertos aspectos de la conducta de una persona o grupo.

Un ejemplo de acceso difícil al estudio de un fenómeno es el de la violencia contra las mujeres, por lo que en la encuesta nacional sobre este tema, realizada en México en el 2006, se optó por el uso de una metodología mixta (cuantitativa y cualitativa) y por la recolección de datos cualitativos mediante la entrevista en profundidad, con ella pudieron acercarse a prestadores de servicios profesionales que atienden a las víctimas de violencia de pareja así como a las mismas víctimas (Olaiz et al., 2006).

Así también, el uso de la entrevista en profundidad es adecuado cuando lo que se pretende es estudiar la subjetividad de la experiencia humana, debido al acercamiento entre el entrevistador y el entrevistado. El entrevistado relata un suceso que ha experimentado, la narración la hace desde su punto de vista, y es en el contexto de la entrevista que el entrevistador facilita la narración.

1.6.2 Limitaciones

En el uso de esta técnica es susceptible de producir las mismas falsificaciones, engaños, exageraciones y distorsiones que caracterizan el intercambio verbal. Al respecto Taylor et al. (1996) señalan que todas las personas son propensas a exagerar sus éxitos y negar o escamotear sus fracasos, sin embargo, el investigador cualitativo no está interesado en la verdad *per se*, sino en perspectivas.

Respecto a la subjetividad que se manifiesta durante la entrevistas en profundidad, Taylor et al. (1996) apuntan que toda conversación posee su propio equilibrio de revelación y ocultamiento de pensamientos e intenciones; que las personas dicen y hacen cosas diferentes en distintas situaciones. Además hacen énfasis en que los investigadores pueden utilizar sus propias experiencias para guiar su investigación, principalmente cuando los investigadores tienen como base un cuerpo de experiencia directa, pueden ser algo más directivos y agresivos en la indagación

inicial. En el desarrollo de la entrevista el investigador está obligado a suscitar recuerdos y sentimientos, algunos de los cuales pueden ser penosos y debe estar preparado para tratar con ellos.

1.6.3 Tipos y variantes

Una forma de división de las entrevistas la ofrece Grinnell (1997) dividiéndolas en: estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas o abiertas. Las *entrevistas semiestructuradas*, por su parte se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados, es decir, no todas las preguntas están predeterminadas.

Algunas variantes de las entrevistas, la ofrecen Taylor et al. (1996):

- 1) *La historia de vida o autobiografía sociológica*. Trata de aprehender las experiencias destacadas de la vida de una persona y las definiciones que ésta aplica a tales experiencias.
- 2) *Aprendizaje*. Se dirigen al aprendizaje sobre acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente.
- 3) *Situacional*. La finalidad es crear un cuadro amplio de una gama de escenarios, situaciones o personas, se usa para estudiar un número relativamente amplio de personas.

Una forma más de clasificar las entrevistas es por el número de entrevistados: pudiendo entrevistar a una sola persona o a un grupo de ellas, además de una combinación, iniciar por entrevistas individuales para introducirse en el tema, y posteriormente grupales, al conocer un poco más del tema y del grupo en estudio.

1.6.4 La guía de entrevista

Por último, cabe destacar que la guía de entrevista no es un protocolo estructurado. Se trata de una lista de áreas generales que deben cubrirse con cada informante. En la situación de entrevista el investigador decide cómo enunciar las preguntas y

cuándo formularlas. La guía sólo sirve para recordar que es necesario hacer preguntas sobre ciertos temas. Taylor y Bogdan (1996).

Durante la entrevista el entrevistador emplea preguntas abiertas que permiten al entrevistado libertad al expresarse y generan una gran cantidad de información, combinadas con preguntas cerradas que verifican la verdad de las afirmaciones.

1.6.5 El registro de la entrevista

Acorde con las características de la investigación cualitativa, y dado que el investigador no puede registrar todo el discurso del entrevistado, se recomienda el uso de la grabadora, lo que permite escuchar en diferentes ocasiones la narración. Las notas del entrevistador complementan el registro, ya que mediante ellas puede hacer énfasis en determinado tema o bien proporcionar información de su propia percepción sobre el entrevistado y su narración.

La grabación de las entrevistas permite que otros investigadores realicen un análisis sobre los mismos datos, además las notas del entrevistador proporcionan información sobre el lugar y el ambiente de la entrevista.

1.7 Consideraciones acerca de la pertinencia del Método Etnográfico y la Entrevista en Profundidad para el estudio del aprendizaje informal de la labor policial.

La entrevista en profundidad, al estar enfocada en las vivencias de persona, narradas desde su perspectiva, revaloriza la importancia de la persona que proporciona la información, tanto en el momento de la narración inicial, como al preguntarle por detalles y situaciones específicas, y, dependiendo del método, al regresar a ella para que lea y opine sobre el análisis que el investigador hace de su discurso.

La entrevista en profundidad retoma la experiencia del investigador para introducirse en el tema de estudio y contactar con las personas o grupo de estudio, permitiendo con ello una amplitud y profundidad sobre el tema de investigación.

El método etnográfico y la entrevista en profundidad son las herramientas más adecuadas para la realización de la presente investigación, debido a que el objeto de estudio, *el aprendizaje informal de la labor policial*, no es accesible directamente al investigador y, además, involucra toda la experiencia que los agentes van acumulando en el desempeño de su labor, por lo que su punto de vista sobre el objeto es fundamental.

2. POLICÍA DE INVESTIGACIÓN

2.1 Aspectos Generales

2.1.1 Concepto general de policía

La *policía*, como institución, se refiere al cuerpo encargado de velar por el mantenimiento del orden público y la seguridad de los ciudadanos, a las órdenes de las autoridades políticas; también el nombre común policía hace referencia a cada uno de los miembros que la conforman.⁴

Complementa la definición anterior el considerar a la policía como una organización especializada –en el uso de la fuerza- y profesional –se preocupa por mantener un adecuado y evaluable nivel de eficiencia- autorizada para usar la coerción, con el fin de restablecer el derecho y el orden social. (Frühling, 2001)

De acuerdo con su acepción en el ordenamiento jurídico mexicano, el término policía corresponde a los cuerpos de seguridad pública encargados de la prevención e investigación de delitos y faltas administrativas en auxilio del Ministerio Público, de los tribunales judiciales y autoridades administrativas. Como señala el artículo 3º de la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal, los cuerpos de seguridad pública son la policía preventiva y la policía complementaria del Distrito Federal (integrada por la policía auxiliar y la policía bancaria e industrial), así como la policía judicial, actualmente Policía de Investigación del Distrito Federal, de acuerdo a la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal.

Si se consideran las funciones que realiza la policía, se pueden distinguir dos tipos:

- a) Prevención de los delitos o faltas, e
- b) Investigación de los delitos

⁴ *Diccionario de la lengua española*, Real academia española, España: Espasa Calpe, 2001, p. 1794

La policía preventiva se encarga del mantenimiento del orden, la vigilancia y el patrullaje en las calles, sólo puede detener a individuos en flagrancia de un delito, no posee la facultad de investigar los delitos y puede llegar a auxiliar al Ministerio Público, si éste se lo pide. (Pérez, 2004. p.19)

Respecto a la policía investigadora, ésta es auxiliar del Ministerio Público en la Investigación de delitos, conforme lo señala el artículo 21 constitucional. Para el caso de la presente investigación es la Policía de Investigación del Distrito Federal.

2.1.2 Creación e historia de la policía judicial

En México la década de 1910 a 1920 se caracterizó por el clima de intranquilidad generado por los movimientos armados en los que la estabilidad de las instituciones gubernamentales disminuyó, ejemplo de ello es que, en el año de 1912, las funciones de policía estuvieron a cargo de la guardia nacional, cuerpos de seguridad, gendarmes y de grupos de particulares organizados para otorgar garantías en las ciudades. La ciudad de México, de forma particular, fue escenario de constantes cambios; en el mismo periodo hubo un total de veinte directores de policía, lo que se prestaba como un campo fértil para que la delincuencia actuara con mayor impunidad. (Martínez Gernelo, 1999, pp. 175 y 187)

A partir de la promulgación de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en 1917 y la emisión de leyes que de ella derivaron, la nueva generación policiaca obtuvo sus primeros frutos después de que el gobernador del Distrito Federal había recibido amplias facultades en materia de seguridad pública. El gobierno capitalino se preocupó por que los cuerpos guardianes del orden fueran sometidos a procesos de capacitación y superación personal de cada uno de sus miembros. La preparación de los nuevos policías se hacía en base a la experiencia práctica y directa en los cuarteles de policía o en la calle. (Martínez Gernelo, 1999, p. 188)

El Manual de Organización Específico de la Dirección General de la Policía Judicial, en su apartado sobre los antecedentes apunta que durante el gobierno del

presidente Venustiano Carranza se publicó la Ley Orgánica del Ministerio Público, en 1919, con base en ella se creó la Policía Judicial. Una de las principales disposiciones contempladas en esta Ley especifica que: Toda orden de aprehensión dictada por un juez, se comunicaría al Ministerio Público, para que éste la transcribiera a los agentes de la Policía Judicial y a los de la Policía Preventiva, a fin de que la ejecutaran.

Una nota periodística de esa época hace referencia a las declaraciones del Licenciado Martínez Sotomayor, Procurador del Distrito Federal, en las que señala que, conforme a la nueva Ley de Organización del Ministerio Público, las investigaciones se tienen que hacer por medio de la Policía Judicial, investigaciones que antes hacía la Policía urbana.⁵

Sin embargo, a pesar de la promulgación de leyes, en la práctica la creación de la Policía Judicial y la institucionalización del Ministerio Público no se realizaron de forma inmediata. Prueba de ello es que, en el informe de 1931 del presidente de la República, Pascual Ortiz Rubio, se dice:

“...la ley orgánica del 2 de octubre de 1929 señala una nueva etapa del desenvolvimiento del Ministerio Público y tiende a reivindicar las funciones que hasta hoy desempeñadas por la policía común. Agregó que el establecimiento de las delegaciones del Ministerio Público en cada una de las antiguas comisarías constituyó otra conquista para el establecimiento del orden constitucional y que pese a los esfuerzos desarrollados por el jefe de la policía para seleccionar al personal bajo su dependencia para que se prestase una colaboración decidida al ministerio público, no se logró que las autoridades policiacas inferiores se abstuvieran de intervenir en la práctica de las primeras diligencias encaminadas a la comprobación de un hecho delictuoso”. (Martínez Gernelo, 1999, p. 1195)

⁵ Defiende el Procurador General del Distrito. *El Universal*, México, año 4 Tomo XIII, número 1136, 28 de noviembre de 1919.

De lo anterior se desprende que las funciones de prevención e investigación no estaban bien establecidas entre las policías.

2.1.3 Definición y denominación de la Policía de Investigación

El carácter de la Policía Judicial empleada para designar a la policía auxiliar del Ministerio Público en la investigación de los delitos, fue reconocida en la ciudad de México hasta apenas el año 2011, el 20 de junio de ese año se emitió la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Distrito Federal.

La Policía de Investigación del Distrito Federal es un cuerpo de seguridad pública, auxiliar del Ministerio Público, cuya función principal es la investigación de delitos. El auxilio que da la policía de investigación al Ministerio Público en la investigación de delitos es, principalmente, en la búsqueda de pruebas, presentación de testigos, ofendidos e inculpados; y al juez, en la ejecución de las órdenes que dicta: presentación, aprehensión e investigación (Colín, 1998, p. 278), dentro de estas tareas también se contempla el arraigo y el cateo.⁶

2.1.4 Formación de los agentes de la Policía de Investigación

La formación de los agentes de la policía de investigación abarca tanto la teoría como la práctica, reciben la capacitación en el Instituto de Formación Profesional durante un periodo, definido en las convocatorias de ingreso que va de 3 a 12 meses, a menudo seguido de un periodo de formación sobre el terreno bajo la orientación de un agente de policía de mayor experiencia. En algunos casos este agente de policía de mayor experiencia ha recibido formación específica para orientar a los nuevos agentes. La formación sobre el terreno está orientada a que aprendan cómo realizan su trabajo los agentes en ejercicio, gran parte de este aprendizaje se realiza a través de la imitación.

⁶ Reglamento de la ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011.

El aprendizaje de la labor policial a través de un policía de mayor experiencia, y mediante la observación e imitación, es un motivo por el que resulta difícil cambiar la cultura y la práctica policiales, ya que el paradigma de la tutoría hace difícil inculcar las nuevas aptitudes y actitudes. Además, los policías con mayor tiempo tienden a ser escépticos en lo que se refiere a la formación y a los institutos de formación, ya que perciben que la teoría no guarda relación con la práctica, tienden a considerar su forma de trabajo como la única correcta y a mantenerla presente en sus compañeros. (Osse, 2006, pp236-237)

2.2 Estructura, Funciones y Actividades

2.2.1 Activación de la Policía de Investigación

La activación de los servicios que presta la Policía de Investigación se inicia con la realización de un acto presuntamente delictivo y la denuncia del mismo ante el Ministerio Público, con lo que se empieza una averiguación previa.

Gabriela Pérez García (2004, p. 22) lo explica de la siguiente forma:

“La averiguación previa se puede iniciar cuando se presenta una denuncia, o cuando alguien es detenido en flagrancia y presentado ante el Ministerio Público. Una vez que se inicia la averiguación, el Ministerio Público ordena a la policía investigadora y peritos especializados, que investiguen los hechos y recaben pruebas. Una vez integrada la averiguación, el Ministerio Público decide si hay suficiente evidencia de que efectivamente se cometió un delito. Si éste es el caso, entonces el Ministerio Público le pide a un juez que gire las órdenes de aprehensión de los implicados en el delito. Para que un juez gire la orden de aprehensión, el Ministerio Público debe acreditar la probable responsabilidad de los sospechosos, así como la existencia que el delito efectivamente existió.”

La misma autora también explica los casos en que se puede presentar a una persona ante el Ministerio Público (MP) sin que medie una orden de aprehensión, esto es, cuando la persona ha sido detenida en flagrancia, mientras cometía el delito

o se fugaba del lugar de los hechos; y, en casos de urgencia, cuando, por circunstancias fuera de lo común, si no se actúa rápido el sospechoso puede huir. En ambos casos, una vez que se tiene bajo custodia al sospechoso, el juez debe revisar la forma en que fue detenido para verificar que efectivamente no se le violó ningún derecho. Los sospechosos no pueden permanecer detenidos por el MP más de 48 horas o 72 en algunos casos; una vez que se cumple este plazo, el MP tiene que liberarlos o consignarlos ante un juez.

2.2.2 Estructura orgánica

Hasta el año de 2004 la Policía de Investigación (entonces policía judicial) estaba integrada por 3,939 agentes (Naval, 2006), en los siguientes años este número ha disminuido hasta 3,500, aproximadamente (Sierra, 2012). Los agentes se distribuyen en las diferentes áreas que integran la estructura orgánica, señalada en su Reglamento:

- I. Dirección General de Inteligencia.
- II. Dirección General de Investigación Criminal en Fiscalías Centrales
- III. Dirección General de Investigación Criminal en Fiscalías Desconcentradas
- IV. Dirección Ejecutiva de Administración;
- V. El Centro de Arraigo, y
- VI. El Grupo Especial de Reacción e Intervención (GERI).

A la cabeza de la Policía se encuentra un jefe general que depende directamente del Procurador.

2.2.3 Estructura y funciones por áreas

Tomando como base el Manual de la Policía Judicial (2002) podemos describir algunas de las funciones que se realizan en las áreas señaladas:

- I. *Dirección General de Inteligencia.* Encargada, entre otras funciones, de organizar, analizar e interpretar la información obtenida por medios propios o externos; de recabar, evaluar y analizar la información que se genere en

la investigación de los delitos, desintegración de grupos delictivos, atención a zonas críticas detectadas en el Distrito Federal, así como de los resultados de los operativos conjuntos; y de establecer canales de comunicación con otras instituciones de procuración de justicia.

II. *Dirección General de Investigación Criminal en Fiscalías Centrales*; está conformada por 8 coordinaciones de policía dedicadas a la investigación de delitos especiales, integradas, cada una, a las siguientes fiscalías:

- Fiscalía Especial de Investigación para la Atención del Delito de Secuestro, denominada Fuerza Antisecuestro (FAS);
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención del Delito de Homicidio;
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Sexuales;
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes;
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención del Delito de Robo de Vehículos y Transporte;
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Delitos Financieros;
- Fiscalía Central de Investigación para la Atención de Asuntos Especiales y Electorales;
- Fiscalía Central de Investigación,
- Fiscalía de Mandamientos Judiciales

III. *Dirección General de Investigación Criminal en Fiscalías Desconcentradas*; integrada por 16 coordinaciones de policía; una por cada delegación política: Álvaro Obregón; Azcapotzalco; Benito Juárez; Coyoacán; Cuajimalpa; Cuauhtémoc; Gustavo A. Madero; Iztacalco; Iztapalapa; Magdalena Contreras; Miguel Hidalgo; Milpa Alta; Tláhuac; Tlalpan; Venustiano Carranza y Xochimilco; cada una de estas delegaciones integra 2 y hasta 9 Coordinaciones Territoriales de procuración de justicia en las que existe una Agencia del Ministerio Público y una Coordinación de Policía de Investigación; así mismo, en la Fiscalía Desconcentrada de

Investigación en Delitos Ambientales y en Materia de Protección Urbana y en la Fiscalía Desconcentrada de Investigación en Agencias de Atención Especializadas (delitos sexuales).

- IV. *Dirección Ejecutiva de Administración*; encargada del control y administración de recursos humanos y materiales para el área.
- V. *El Centro de Arraigo*, es el lugar destinado para la permanencia, custodia y vigilancia de las personas contra quienes la autoridad judicial haya decretado la medida cautelar de arraigo.
- VI. *El Grupo Especial de Reacción e Intervención (GERI)*. Conformado por agentes de la Policía de Investigación, destinados a la reacción e intervención inmediata para atender situaciones de emergencia o de gravedad.

2.2.4 Cuatro funciones principales de la Policía de Investigación

Las funciones de la Policía de investigación se encuentran señaladas en la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, por razones de exposición y didáctica aquí destacamos 4 principales:

- Investigación de delitos
- Inteligencia
- Custodia y seguridad
- Respuesta a emergencias y operativos

2.2.4.1 Investigación de delitos

Esta función se describe en el Manual de Organización Específico de la Dirección General de la Policía Judicial de 1999, de la siguiente forma: La investigación de campo es el conjunto de actividades que se realizan para recabar información a través de la inteligencia policial. Consiste en: análisis de información, operativos de vigilancia, seguimiento, fotografía, detección de conductas ilícitas y establecimiento de red de vínculos entre las mismas.

Esta actividad de investigar delitos se realiza en las coordinaciones centrales y desconcentradas, y los servicios que presta la policía de investigación se estructuran en: a) Guardia, b) Imaginaria, c) Unidades de investigación sin detenido y d) Operativos dinámicos de investigación, como a continuación se describen.

a) Guardia,

Es el servicio de 24 horas que se realiza en las áreas de la policía. Las funciones que realiza la guardia de agentes de la policía son:

- Atención al público y de reacción ante emergencias,
- Operación de la base de radio y telefonía. Es uno de los servicios de mayor importancia ya que sirve para enlazar a diversas áreas de la policía, dar una respuesta rápida y eficaz a cualquier eventualidad, para intercambiar datos de las investigaciones y brindar apoyo y auxilio a los agentes que así lo soliciten, según se señala en el Manual de Formación de la Policía de Investigación;
- Realización de las investigaciones que ordene el agente del Ministerio Público, que pueden ser: orden de localización y presentación, de testigos, de denunciantes o de probables responsables de un delito; orden de investigación exhaustiva; *modus vivendi* y *modus operandi* de probables responsables, y custodia de probables responsables.
- Elaboración de las investigaciones que ordene el agente del Ministerio Público,
- Atención de las llamadas de emergencia canalizadas por la línea telefónica,
- Custodia en áreas de seguridad, ya que la comandancia cuenta con zona específica con las medidas preventivas para evitar la evasión de alguna persona que el Ministerio Público ha dejado bajo custodia de la Policía, señalada en el Manual de Formación de la Policía de Investigación,
- Custodia en centros de salud,
- Traslado de detenidos a hospitales o reclusorios, de objetos a servicios periciales o recopilación de oficios de servicios periciales y otras dependencias.
- Rendición del informe de actividades.

b) Imaginaria,

Este servicio dura 12 horas, en la cuales los agentes continúan con las investigaciones que se hayan iniciado en la guardia anterior para la integración de la averiguación previa.

c) Unidades de investigación sin detenido

En ellas se lleva a cabo la labor de investigación principalmente en aquellos casos en los en que inicialmente no hay detenido. El citado Manual de Formación de la Policía de Investigación marca la actividad del agente de la policía inicia con un oficio o llamado de intervención por parte del agente del Ministerio Público, la investigación se avoca a la ubicación, localización y presentación personas u objetos relacionados con el hecho delictivo, plasmando los resultados en un informe.

d) Operativos dinámicos de investigación

Son las acciones estratégicamente diseñadas o tácticas que permiten establecer la ubicación y detención de los probables responsables en el lugar donde ocurren los hechos. Estos operativos son descritos en el Manual de la Policía Judicial del Distrito Federal publicado en el año 2002.

2.2.4.2 Inteligencia

La inteligencia policial se integra por aquellas investigaciones, de gabinete y de campo, que realiza la policía con el fin de recopilar información para proceder a su análisis y evaluación, permitiendo identificar la comisión de ilícitos y sus autores, con el propósito de rastrearlos y ubicarlos, y así prevenir, frustrar o detener en flagrante delito al o los sujetos. (Artículo 51 del Manual de la Policía Judicial del Distrito Federal)

2.2.4.3 Custodia y seguridad

Custodiar y trasladar detenidos. Cuando la persona bajo custodia de la Policía de Investigación se encuentra internada en un hospital, sanatorio, clínica u otro centro de salud, el agente de la Policía corrobora, en conjunto con la Dirección de Servicios Periciales, si la persona detenida cuenta con un historial delictivo.

La actividad de custodia y protección se brinda a víctimas, ofendidos y testigos, de un delito, por orden del Ministerio Público; así como a servidores públicos que, con motivo de sus actividades, se encuentran en situación de riesgo o peligro. Estas medidas están encaminadas a proteger su vida, así como su integridad física y psicoemocional.

2.2.4.4 Respuesta a emergencias y operativos

Para la atención de emergencias la Policía de Investigación cuenta con un grupo especial de reacción e intervención conformado por agentes. Este grupo también realiza acciones de apoyo en las actividades de detención de delincuentes.

La planeación de operativos para ubicar y detener a los delincuentes en flagrancia se estructura mediante el operativo dinámico de investigación, que es la estrategia o táctica policial, los operativos pueden ser encubiertos o abiertos. Para realizarlos, se trabaja en equipo, con acciones coordinadas con otras corporaciones policíacas. (Artículo 57 del Manual de la Policía Judicial del Distrito Federal)

2.2.5 Actividades principales de los agentes

Las funciones que tienen encomendadas cada uno de los agentes, se ven desmenuzadas en acciones. Por ejemplo, la función de investigar para localizar a un probable responsable de un delito, requiere de allegarse de información a través de entrevistas a las personas involucradas con el hecho delictivo, víctimas o testigos; posteriormente, con los datos del probable responsable, que pueden ser desde un retrato hablado, o su nombre o algún otro que permita su ubicación, se procesa y se

puede solicitar información a los centros de identificación, también puede requerir de realizar alguna vigilancia o seguimiento de la persona en cuestión.

Es decir, si bien las funciones están señaladas en los ordenamientos, para su ejecución se requiere de una serie de acciones, y éstas son enseñadas de manera informal por agentes de mayor antigüedad a los agentes novatos.

Dos actividades adquieren relevancia en la enseñanza informal de la labor policial: la redacción de informes y la entrevista.

2.2.5.1 Redacción de Informes

Es una actividad que está presente en todas las funciones que realiza el policía, ya que el informe es el instrumento mediante el cual se plasma el trabajo realizado, la información obtenida y los elementos necesarios para la integración de la averiguación previa de delitos. El informe que rinden los agentes puede dirigirse al agente del Ministerio Público, para la integración de la averiguación, o bien a los mandos superiores y áreas de la Policía, para su análisis y procesamiento dentro de la inteligencia policial o investigación criminal.

El Manual de Policía Judicial, en sus artículos 25 al 29, puntualiza algunos aspectos en la elaboración de informes, tales como: requisitos, datos, para todos los informes y, de manera particular, los oficios para puesta a disposición y presentación del probable responsable.

El agente de la policía de investigación debe redactar su informe dirigido al Ministerio Público. En él plasma los avances de su investigación, los datos sobre el delito que investiga, tanto del probable responsable del delito como de la víctima, además de las circunstancias y condiciones del lugar de los hechos.

Conforme al Manual de la Policía Judicial, algunas de las características que debe observar en el informe son:

- Claridad. Con una redacción y formato simples, siguiendo su redacción una secuencia cronológica de hechos;
- Exactitud. Deberá apegarse a la realidad de los hechos investigados, procurando ser totalmente imparcial en su narración. Para ello tiene la obligación de corroborar los nombres, descripciones, direcciones, números y demás datos que incluya en el informe, con el fin de asegurar su exactitud, e
- Integral.- Por lo que debe incluir todos los hechos de los que tenga conocimiento el agente de la Policía de Investigación y que estén relacionados con el caso. De ser necesario, y dependiendo de la complejidad de la investigación, se realizarán las ampliaciones de informe que se requieran.

2.2.5.2 Entrevista policial

La entrevista es una de las herramientas principales en la actividad policial, debido a que el objeto de su investigación son hechos pasados, principalmente, por lo que es de vital importancia obtener la mayor información, tanto de las víctimas directas, como indirectas, testigos y probables responsables del delito. La realización de la entrevista se inicia a partir de la intervención que le da el Ministerio Público al agente de la policía de investigación, previas declaraciones de denunciante, víctimas y testigos y su objetivo es recabar información relacionada con los hechos delictivos, para rendirla ante el Ministerio Público por escrito.

El Manual de la Policía Judicial señala, entre otros aspectos, los tipos de entrevista, lugares en que se pueden realizar y reglas a seguir.

Por lo que hace a los tipos de entrevista, se distinguen en el manual arriba citado, la entrevista directa, la entrevista indirecta, la entrevista formal y la entrevista informal. Entendiendo la entrevista directa como aquella en la que se realizan preguntas con base en un cuestionario elaborado previamente, y tiene como finalidad obtener información acerca de temas específicos. En la entrevista indirecta se hace el planteamiento de preguntas abiertas que permiten al entrevistado hablar libremente. En la entrevista formal el agente planea la hora, el lugar y el método, así como las

preguntas que realizará; para un mejor desempeño, el agente que realice una entrevista formal deberá consultar previamente los detalles relevantes del caso que obren en la averiguación previa y recabar información acerca del entrevistado. Dicha información consiste en los antecedentes y actividades del mismo, así como los posibles nexos entre éste y el sospechoso o la víctima. Se entiende como entrevista informal aquélla que se realiza para obtener mayores indicios, información acerca de la identidad y ubicación de personas e información general del caso.

Respecto a los principales lugares en que se realizan las entrevistas, el Manual señala las oficinas de la policía, o bien directamente en la calle o lugar en que ocurrieron los hechos delictivos.

El agente de la policía de investigación, al realizar sus entrevistas, debe observar algunas reglas que apoyan el alcance de objetivos. Una de ellas es que la realice tan pronto como sea posible, con el fin de recuperar la mayor cantidad de información y no se vea afectada por la pérdida de la memoria del entrevistado. Una más es que, al realizar la investigación, tienda a comprobar la veracidad del testimonio del entrevistado, particularmente en el caso de que éste admita ser el autor del hecho delictivo. Procurar mostrar atención, interés y respeto hacia la persona entrevistada, así como el uso de vocabulario adecuado, y poner en ejercicio cualidades como agilidad mental, paciencia, perseverancia, autoridad, firmeza y agudeza para observar.

Es importante resaltar que, tanto la redacción de informes, como la realización de entrevistas, son actividades que se presentan con características particulares, cambiantes en cada realización, y es la experiencia acumulada de su repetición lo que hace que el policía con mayor tiempo las domine y que las aplique de alguna forma determinada.

2.3 Estudios, críticas y directrices en torno a la policía

Los estudios revisados y que se describen en este apartado comparten dos características relacionadas con la presente investigación, 1) emplean metodologías cualitativas; y 2) se enfocan a los cuerpos de policía. Estas dos características permiten destacar lo adecuado de la metodología cualitativa en la investigación de la población policial, atendiendo a las particularidades de sus actividades y que permiten un mayor acercamiento con la población.

Una investigación que muestra la adecuación de la metodología cualitativa al estudio de la policía es el realizado por Rodríguez y Mora (2006, p. 49) acerca de las narrativas resilientes en policías discapacitados por hechos violentos, mediante el empleo de entrevistas en profundidad. En el que a través del relato de sus experiencias, a los policías les fue posible identificar que la capacidad para transformar el significado del accidente, desde una concepción limitante, a una que asumió la situación, para cuestionarla y cuestionarse, apropiarse de sus emociones, sentimientos y creencias para convertirlos en retos, se logró con el intercambio discursivo con otros, que actuaron como co-autores de los relatos.

Gustavo Fondevilla (2009a) hace énfasis en las dificultades para acceder a un objeto de estudio dentro de los cuerpos policiales, en su caso los informantes o parapolicías conocidos como “madrinas”, por lo que, en su trabajo, aseveró que era imposible proponer un diseño metodológico único, y optó, inicialmente por un trabajo documental de tipo hemerográfico y, posteriormente, realizar un acercamiento a través de entrevistas a profundidad.

El estudio del mundo policial a través de la narración de sus integrantes se encuentra el libro *Placa 36. Cara y cruz del comandante Moneda* de Alejandro Almazan (2009), en el cual reconstruye parte de la vida de un comandante de la Policía Judicial, a partir de entrevistas realizadas a sus familiares, amigos, subordinados, jefes y políticos. En él integra la narración de cada uno de los entrevistados, intercalándola con información que, en diversas entrevistas, tuvo con el comandante.

La descripción que realiza Almazan del comandante Moneda, acerca de su ingreso, desempeño y fallecimiento dentro de la Policía Judicial del Distrito Federal, permite también una panorámica más amplia acerca del mundo policial, al señalar entre otros aspectos, las formas de investigación, la conceptualización del propio trabajo policial, formas de dirigir al personal, estrategias de entrevista para obtener la confesión, etc.

De los estudios realizados acerca de la policía, resaltan los realizados por Nelson Arteaga Botello (2000a; 2000b) y los realizados por él mismo en colaboración con Adrián López Rivera (1988a; 1988b), en los cuales la población estudiada pertenece a la policía municipal. Las metodologías cualitativas empleadas, van desde la inserción de un investigador al grupo policial como un elemento más, el cual realiza todo el proceso de reclutamiento, selección y formación para ingresar como policía municipal, así como el contacto con informantes clave, estudios de caso, hasta la observación directa de las actividades policiales. Los temas en los que desglosa sus investigaciones abarcan los procesos de aprendizaje de la extorsión, los sistemas de reproducción de la corrupción, padecimientos y enfermedades de los policías y la perspectiva de género del trabajo policial destacando el trabajo de las mujeres policías. A continuación describiremos algunas de estas investigaciones.

Los primeros estudios realizados por Arteaga y López (1988a; 1988b), acerca de la policía municipal, tienden a analizar principalmente los actos de corrupción, su aprendizaje, perfeccionamiento, reproducción de sistemas, tanto en el proceso de ingreso a la academia como en la ejecución cotidiana de las labores policiales municipales. Gran parte de estas acciones de corrupción son transmitidas, enseñadas y aprendidas, de un policía con experiencia a otro novato.

Siguiendo con los estudios realizados por Arteaga (2000b), se enfoca a las mujeres policías, es un estudio de caso realizado en un municipio de la zona metropolitana del valle de México. Es una investigación basada en acontecimientos interpersonales observados, de la que se desprende que las razones de ingreso a la policía tanto en

hombres como mujeres son las mismas: un trabajo y un ingreso fijos; la manera en cómo son reclutados resulta también similar: algún pariente o amigo se convierte en el vínculo para su ingreso a la policía; un aspecto más es que las relaciones familiares, de parentesco o los círculos de amistad, juegan un papel determinante para mantener las alianzas.

Un aspecto más acerca de la investigación realizada por Arteaga Botello (2000b) que se vincula con el presente trabajo, es la precisión que hace respecto al sistema educativo o formación de los policías, considerando que el sistema educativo se puede dividir en dos: uno formal, que cumple cierta currícula, y otro informal, donde se enseña la manera en cómo se puede obtener dinero de manera ilícita a través de determinadas redes de complicidad.

Otro estudio realizado por Arteaga (2000a), se enfoca al padecimiento y enfermedad en la policía, hace un análisis de los padecimientos biológicos y psicológicos de los miembros de una policía de un municipio de la Zona Metropolitana del Valle de México. La población en estudio pertenecía a corporación policial municipal preventiva, por lo que los resultados sólo abarcan a este sector de la policía. Al describir las condiciones de trabajo, señala los hábitos alimenticios de los policías, lo cual resulta de gran importancia por el hecho de que la gran mayoría de las enfermedades que padecen son de tipo gastrointestinal como infecciones; así como las enfermedades respiratorias, que son también frecuentes, debido a los cambios de clima a los que son expuestos los policías.

Las investigaciones de Arteaga Botello, arriba descritas, si bien tienen puntos en común con la presente investigación, es menester realizar algunas precisiones en comparación con la población de la policía de investigación. Como se señaló líneas arriba, los trabajos se centran en policías municipales cuyas funciones principales son de seguridad y prevención del delito, mientras que las funciones de la policía de investigación son de investigación de delitos; otra diferencia entre los elementos de la policía municipal y de investigación es el nivel escolar, para los policías

municipales es de primaria, para la policía de investigación es de dos años de licenciatura.

Un estudio enfocado específicamente a la policía judicial, actualmente de investigación, del Distrito Federal, es el realizado por Elena Azaola y Miguel Ángel Ruiz (2009), en el cual emplearon una metodología cualitativa, grupos de discusión, con elementos de la policía de todos los rangos. Integraron 13 grupos de discusión con 12 elementos cada uno. Algunos de los temas fueron: los procedimientos de ascenso; el trato entre los compañeros y con superiores; las condiciones materiales y humanas de trabajo; los problemas percibidos para llevarlo a cabo y la percepción sobre la corrupción policial.

Del análisis realizado por Azaola y Ruiz (2009) se desprende el señalamiento de acciones de corrupción comunes, la reproducción de la violencia institucional, el abuso de poder, entre otros; asimismo, la explicación del porqué son considerados los policías como investigadores de papel, ya que los policías judiciales representan un papel como si actuaran con apego a la legalidad y realizaran operativos eficientes contra la delincuencia, es decir actúan en el papel de policías; porque realizan reportes de investigaciones nunca llevadas a cabo y basan la apariencia de eficiencia en la presentación de informes inventados.

3. MÉTODO

3.1 Objetivos y preguntas de investigación

Los objetivos establecidos para la presente investigación fueron:

- Identificar características del aprendizaje informal de la labor policial desde la perspectiva de los agentes de la policía de investigación.
- Identificar situaciones de conflicto y cohesión en la relación entre policías de reciente ingreso y mayor antigüedad laboral que inciden en el aprendizaje informal de la labor policial.

Las preguntas se plantearon en función de los objetivos de la investigación, además fueron ordenadas y reformuladas durante el desarrollo de la investigación.

Pregunta central

- ¿Cuáles son las características del proceso de aprendizaje informal de la labor policial?

Preguntas complementarias

En el marco del proceso de aprendizaje informal de la labor policial:

- ¿Cuáles son las situaciones de conflicto entre los agentes de nuevo ingreso y los de mayor antigüedad?
- ¿Cuáles son las características de otros compañeros que valoran los policías, al momento de desempeñar sus actividades?

3.2 Población objetivo y muestra

Hernández et al. (2006, p.669), señala como características de los grupos o comunidades estudiados en diseños etnográficos, las siguientes: Implican más de una persona, pueden ser grupos pequeños (una familia) o grupos grandes; los individuos que los conforman mantienen interacciones sobre una base regular y lo han hecho durante cierto tiempo atrás; representan una manera o estilo de vida;

comparten creencias, comportamientos y otros patrones y poseen una finalidad común.

De manera general el grupo de policías de investigación, y de forma particular los policías que tienen experiencia como instructores, presenta características particulares que corresponden a las señaladas en el párrafo anterior, lo que es un argumento más sobre lo adecuado del método para el presente estudio.

Respecto a nuestra población objetivo, los agentes de la Policía de Investigación del Distrito Federal, inicialmente se puede señalar que son un grupo numeroso, conformado por 3,500 elementos, aproximadamente⁷. La policía, sus miembros, componen un grupo de trabajo, con formas de comportamiento, lenguaje, costumbres propios, esto propiciado, entre otras cosas, por las características de su labor, su estructura funcional, el tiempo que lleva conformada, la dinámica de relación entre sus miembros.

Algunos de los policías se han desempeñado, de manera particular, como instructores en la formación y capacitación de otros policías. Las formas en que pueden ser comisionados son 3: la primera de ellas, por instrucción directa, que sean seleccionados por sus superiores para desempeñarse en el área de capacitación; la segunda, por haber asistido a un curso de capacitación en el extranjero, y se hayan comprometido a compartir el conocimiento adquirido adaptándolo a las circunstancias particulares de la policía a la que pertenecen, y la tercera, por convocatoria, es decir que, atendiendo a una convocatoria interna, concursan voluntariamente para ser asignados como instructores por determinado tiempo.

Durante estos periodos de instrucción comparten diversas actividades docentes, las cuales inician con una capacitación en manejo de grupos y técnicas pedagógicas, posteriormente que se les asigna la impartición de clases de las materias afines a la actividad policial; también dentro de sus actividades docentes pueden tener a su

⁷ Sierra Arturo, "Pagan agentes su licencia", periódico *Metro*, martes 28 de febrero, 2012, p 15.

cargo grupos de aspirantes a policía, fungiendo como tutores, por lo que deben monitorear el desempeño de los alumnos, considerando su apego al reglamento, desempeño escolar y desarrollo de actitudes y habilidades.

El número de instructores policías, comisionados en formar y capacitar, varía aproximadamente entre 15 y 20, la mayoría de ellos tienen cargo de mando medio (jefe de grupo) o alto (comandante o comandante en jefe) y su ejercicio en la capacitación ha implicado periodos que oscilan entre meses y años.

La muestra fue elegida de manera intencional, atendiendo a los siguientes criterios de inclusión: 1) que los agentes de la policía de investigación tuvieran experiencia en la impartición de capacitación a aspirantes a policía, y 2) haber tenido bajo su responsabilidad la instrucción informal de los aspirantes en sus primeros meses de trabajo. Es decir tener experiencia en la transmisión de conocimientos a policías nuevos de manera formal, en las aulas, cumpliendo con un programa escolarizado y estructurado para la formación de policías; además poseer experiencia en la práctica, en diferentes áreas operativas en las que hubieran recibido a los novatos, enseñándoles la labor policial de manera informal.

Atendiendo a las dos premisas anteriores, los integrantes de la muestra seleccionada tienen experiencia como instructores de 3, 5 y 9 años; su experiencia acumulada como policías es de 11, 14 y 23 años, al momento de las entrevistas. Algunas otras características de los participantes son: recibieron instrucción formal para ingresar como policías, la cual fluctuó entre 3 y 9 meses; los tres tienen cargo de mandos medios y altos, debido a esto, durante su desempeño en actividades policiales han tenido bajo su mando a cierto número de elementos que van desde 6 hasta 40; y se han desempeñado en diferentes áreas de la policía, en las que el trabajo policial tiene diversos aspectos, actividades y grados de riesgo.

Posterior a su desempeño como instructores, en diferentes momentos, los informantes fueron reasignados a otras áreas de trabajo, sin embargo se han

mantenido encuentros esporádicos con ellos, durante los cuales se comentan aspectos del trabajo, formas y propuestas de cómo mejorarlo, a partir de estos encuentros se amplió la perspectiva sobre la labor policial.

Se ponderó el grado de profundidad de la información que pudieran proporcionar, así como la rapidez con que abordaron los temas, presentando poca resistencia, y definitivamente fueron los factores de confianza entre el investigador y los entrevistados, así como el tiempo de conocerse lo que permitió que ellos proporcionaran información de forma rápida y sincera; ejemplo de ello es que hacían referencia a situaciones vividas en el tiempo en que se compartió la instrucción.

3.3 Enfoque de la investigación

El enfoque de la presente investigación de tipo cualitativo fue el estudio etnográfico, con informantes clave, agentes de la policía de investigación con experiencia en la formación y capacitación de otros policías, así como con experiencia en la transmisión informal de conocimientos de la labor policial a agentes novatos.

Se consideró conveniente el enfoque cualitativo, y en particular el método etnográfico, para la realización de esta investigación, dado que el aprendizaje informal de la labor policial se lleva a cabo directamente entre un agente de mayor experiencia y un agente novato; y esta interacción entre ellos no puede ser observada de forma directa, únicamente se puede conocer a través de su discurso. Además que la convivencia del investigador con la población durante la capacitación permitió adelantar la inserción inicial que señala el método, así como la identificación y el acercamiento a los informantes clave.

Se siguieron los principios que marca el método respecto a la convivencia con la población, siendo participe de sus actividades, problemas y objetivos, (en el ámbito de la formación y capacitación), aun cuando la recolección de datos se realizó fuera del ambiente de la capacitación, meses, y en un caso años después de que los informantes dejaran la actividad docente, es importante señalar que los tres informantes se mantenían en activo como agentes de la policía de investigación al

momento de realizar las entrevistas. Asimismo, para el análisis, clasificación y sistematización de la información, se organizó generando categorías que surgieron de los discursos, para posteriormente relacionarlas y aportar una explicación general al fenómeno del aprendizaje informal de la labor policial.

En relación a los resultados de la presente investigación, se procuró escuchar, transcribir, ordenar, analizar y validar (con la entrevista de retroalimentación para la verificación del reporte) la experiencia y el sentir de los participantes a partir de sus propias palabras. Además de robustecer la información de las primeras entrevistas.

3.4 Técnicas de producción y recolección de información

3.4.1 Entrevista en profundidad

Se aplicaron tres entrevistas en profundidad de forma individual, en un periodo de 12 días, dos de ellas consistentes en una sola sesión y la tercera en dos sesiones, para identificarlas se les asignó una clave: *A1*, *M1* y *S22*, esta clave se señala al final de cada extracto. Se contactó vía telefónica a los informantes para solicitar su participación, se les explicó que se estaba realizando un estudio acerca de la formación de policías, que la investigación era personal con fines de titulación, y que dada su experiencia podían aportar información relevante. Los informantes aceptaron con buena disposición, y se acordó realizar las entrevistas en su lugar de trabajo.

El lugar de las entrevistas fueron las oficinas de la policía de diferentes puntos de la ciudad en las que estaban adscritos los informantes, en las oficinas se escuchaba el radio con la frecuencia de policía, se observó que los entrevistados han desarrollado la capacidad de atender a una persona y a los mensajes de radio simultáneamente. Los espacios están acondicionados con escritorios, sillas, computadoras, mapas geográficos de la zona y libros de registro. Los demás agentes que entraban a la oficina observaban al investigador como tratando de identificarlo, probablemente deduciendo si era una víctima de delito o un informante, para ampliar su información algunos saludaban al entrevistado en turno y le solicitaban ordenes sobre actividades a realizar con frases como: “a sus órdenes...”, “¿alguna instrucción?, al no recibir

instrucción alguna que tuviera que ver con la estancia del investigador, se sentaban aparte, manteniendo la observación e intercambiando preguntas entre ellos.

Cada una de las entrevistas se inició con una explicación acerca del tema y objetivos de la investigación, las características necesarias para ser entrevistados y que ellos tenían, se les informó que la entrevista requería ser grabada, que a esta grabación únicamente tendría acceso el tutor de tesis y que una vez concluida la investigación se procedería a su destrucción, los tres aceptaron de buena forma, argumentando que entre el investigador y ellos había confianza. También se les hizo saber que la información que proporcionaran sería anónima y que tendrían la oportunidad de leer el escrito antes de su entrega para realizar sus observaciones. Estas dos condiciones, de anonimato y revisión de la información, probablemente acrecentó su disposición para responder con sinceridad.

El discurso introductorio, en las entrevistas, hacía referencia a años de convivencia del investigador con la policía, durante los cuales había conocido diferentes historias, lo que hacía ver que la policía es un mundo del cual se podía hablar de muchas cosas, y que cada agente puede dar una versión de lo que es la policía, que el interés principal era la forma en cómo la percibían y habían vivido cada uno de ellos. Sobre todo en tres temas: sus inicios; adaptación entre los compañeros y el aprendizaje de la labor policial. Respecto a este último punto se les expuso la división formal e informal que existe en la formación de policías, coincidiendo los entrevistados, en que ambas eran importantes pero tenían características distintas.

3.4.2 Análisis documental

El análisis documental integró la revisión y análisis de artículos de opinión, investigaciones científicas, libros, documentos oficiales públicos, manuales de capacitación, y notas periodísticas, entre otros, relacionados con la población objetivo.

Merecen especial mención las notas periodísticas, ya que una conducta común entre los policías es la lectura de noticias en los periódicos, particularmente de los temas

relacionados con su trabajo, de ellos destaca la conducta de algún policía contraria a su misión; también es común que la opinión de los agentes no conceda credibilidad a las notas periodísticas, debido a que la información es incompleta, o presenta un punto de vista sesgado de la realidad; ejemplo de ello es la narración de uno de los entrevistados, en ella vincula un posible error en la ejecución del ejercicio policial y la forma en que se hace referencia en los diarios:

“...porque te puedes equivocar pero nadie te va a creer que te equivocaste, y en los medios de comunicación va a salir que “un policía secuestrador”, “un policía extorsionador”, “éste policía golpeador”, “este policía torturador”, y no fue así, aunque así se ve a los ojos del mundo, es lo que vende...” M1

Un ejemplo más que da cuenta de la antipatía de los agentes hacia el manejo de la información en los medios de comunicación, presentándolos como los chivos expiatorios de las deficiencias en el sistema de procuración de justicia, es la cita que hacen Azaola et al. (2009, p. 27) respecto al periódico Reforma que incluyó en sus notas, durante 2006, un contador numérico donde aparecían los policías judiciales consignados, como si se esperase con ello batir un récord.

Este seguimiento de notas periodísticas, fue de utilidad para conocer las preocupaciones actuales de los agentes, ya que algunas de generan un ambiente entre ellos, y estar informado es un aspecto que permite el diálogo con ellos durante la capacitación. Un ejemplo de lo anterior es el tema de los exámenes de control de confianza, consistentes en las pruebas poligráficas, toxicológicas, médicas, psicológicas o de entorno social (patrimonio)⁸, a los que todo agente está obligado a

⁸ El secretario ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP), José Óscar Vega Marín, afirmó que de acuerdo con los resultados de los exámenes de confianza, 30 por ciento de los procuradores y secretarios de seguridad pública y de los policías del país reprobaban las pruebas poligráficas, toxicológicas, médicas, psicológicas o de entorno social (patrimonio). Entrevistado al concluir una mesa de trabajo del cuarto Foro Nacional sobre Seguridad y Justicia, dijo que de un universo de 500 mil personas, 175 mil policías y mandos han sido sometidos a exámenes de confianza, y de ellos unos 55 mil han sido declarados no aptos. Castillo Gustavo, Aranda Jesús y Román José A. “Reprobarán exámenes de confianza 30% de los policías del país, dice Vega Marín”. Periódico La Jornada, Miércoles 23 de mayo, 2012, p. 8

presentar. Estas evaluaciones generan entre los policías un ambiente de incertidumbre acerca de su estabilidad laboral, y es un tema común en los pasillos.

Un uso diferente que hacen los agentes de las notas periodísticas es para documentar un trabajo realizado con éxito, la resolución de un caso relevante, o alguna intervención que implicó un riesgo, ya que pueden ser propuestos para un premio o estímulo, por ejemplo la acción de un agente al evitar el asalto en un camión en el que viajaba, enfrentándose con tres asaltantes, de los cuales mató a dos⁹.

3.4.3 Bitácora de campo

La bitácora de campo se conformó de una serie de notas recogidas durante la capacitación de policías, las cuales sirvieron para que el investigador se adentrara en el campo, conociera a la población y entablar un diálogo más sincero con los agentes.

Las notas consistían, entre otras cosas en ejemplos de problemas específicos a los que se enfrenta el agente de la policía de investigación, los cuales sirvieron para explicarles un tema de otra disciplina adecuándolo a la labor policial. A continuación se exponen algunos ejemplos.

Durante la capacitación que reciben los agentes en activo, una conducta muy común en ellos es “probar” al instructor, comprobar si conoce acerca de la actividad policial, cuestionando los conocimientos de su materia y refutando que “eso en la práctica no sirve”, “porque la calle es otra cosa, diferente a la escuela”, por lo que el instructor (que no es agente de la policía) requiere de conocer un poco de la labor y la forma en que los conocimientos de su materia se pueden aplicar en la labor policial. Una forma que se logró, disminuir esta actitud de crítica y establecer un diálogo más productivo, ha sido recopilando ejemplos de anécdotas policiales, que tienen que ver

⁹ Jiménez Carlos, “Policía frustra asalto en treinta segundos”, periódico *La Razón*, jueves 16 de agosto, 2012, p.

con las dificultades que enfrentan, como la falta de recursos, la imposición arbitraria de formas de trabajar por parte de sus jefes, la falta de personal para cubrir las distintas actividades de una guardia en agencia, etc., haciendo referencia de estos problemas durante la instrucción, lo cual es bien recibido por los policías, además muestra empatía del instructor hacia ellos.

Otro ejemplo del tipo de notas que conformaron la bitácora de campo es el siguiente: es muy común en los agentes de la policía que, al inicio de los cursos de capacitación, muestren un descontento por su asistencia, debido a que los envían sin una programación anticipada, o bien porque simplemente rompe con su rutina; sin embargo, en el fondo la actitud negativa hacia la capacitación tiene que ver con la presión acumulada por el desempeño laboral; esto se analizó con otros instructores, a fuerza de observar que en cada curso, inicialmente, los agentes buscaban un espacio para quejarse de muchas adversidades en su labor. Este espacio era ocupado para “descargar” la presión, como si tuvieran una necesidad de ser escuchados. En el caso de que se les permitiera descargar esta presión, poco a poco adoptaban una actitud de mayor disposición hacia la capacitación.

Durante la investigación, el uso de la bitácora de campo, apoyó la recopilación de información durante las entrevistas, y la recolección de vivencias por parte de otros agentes de policía. Las notas dan cuenta tanto del nivel de profundidad de los discursos (algunos refieren temores, sentimientos, perspectivas), como de la confianza que generó la posición del investigador dentro de la población. La siguiente narración es ejemplo de los sentimientos de un agente en sus primeras experiencias laborales, así como de los cuestionamientos éticos que le provoca su actividad policial.

“Desde que salí del IFP estoy en secuestros, la primera vez que salí a un operativo traía yo un arma larga, y de verdad, estaba atrás de una puerta, temblando, yo sentía que se me iban las fuerzas, mi temor era que se me fuera a caer el arma, creo que al final la estaba deteniendo no con las manos sino

con los brazos, de la fuerza con la que la agarraba. Me fui a mi casa y pensé: pues si no sirvo para policía, entonces para qué. Así regresé al siguiente día. Ahora es cuestión de controlar los nervios, la presión, ahora lo hago en automático.”

“Una vez me cambiaron de área a (...) ahí se la llevan bien tranquilos, una vez vamos a la plaza de Santo Domingo, había una señora con su bolsa, y su hijo como de 30 años, habían comido pan y lo que les sobró se lo daban a las palomas, estaban alimentando a las palomas, y bueno por radio me dicen mis compañeros, abusado con la vieja de rojo, (ella traía un suéter rojo), yo les dije: ¿la viejita?, Sí, sí, ella, y en eso se acerca otro cuate y le da a su hijo un folder, y pues les caemos. Vemos el folder y sí traía un certificado de secundaria o de preparatoria falso y le pregunto para qué lo quiere; me contó que él repartía agua y que en una de las empresas le habían ofrecido un mejor puesto, pero le pedían la prepa y por eso había ido por él a santo domingo, y dicen: – mis compañeros- pues llévatelos. Yo pensé: pues cómo, si lo quiere para trabajar, le dije al chavo este: no te va a servir si quieres seguir estudiando, te van a investigar y van a ver que es falso. La señora, cuando le dijimos que quedaba detenido, se puso a llorar, decía que sólo lo querían para trabajar, imagínese cómo me sentí. Yo acostumbrado a detener verdaderos malandros, cabrones que traían armas y secuestraban, y ese pobre... dije: yo no sirvo para esto, me sentí bien mal un motón de tiempo.”

Las notas de campo son un ejemplo del conocimiento acumulado respecto a la población de la policía, que sirvieron para perfilar el objeto de estudio, identificar la problemática que enfrentan los agentes al integrarse a la actividad policial, así como el aprendizaje informal de su labor.

3.5 Instrumentos

3.5.1 Guía de entrevista

Considerando como base la información y experiencia del investigador, sobre de los tópicos de la policía, se estructuró una guía de preguntas acerca de la transmisión informal de conocimientos, en la que se plantearon los siguientes temas:

- Los inicios, formación y vocación
- Adaptación, habilidades, actitudes y valores.
- Enseñanza y aprendizaje de la labor policial

Tabla 1. *Guía de entrevista.*

TEMA	PREGUNTA GENERAL	PREGUNTAS PARTICULARES
Los inicios, formación y vocación	¿Cómo iniciaste?	¿Cómo llegaste a la policía?
		¿Cómo fue tu formación inicial?
		¿Qué te hizo decidirte a quedarte en la policía?
Adaptación, habilidades, actitudes y valores	¿Cómo te adaptaste o te integraste al ambiente de la policía?	¿Los recién llegados pasan por un proceso de adaptación?
		¿Cómo fueron tus primeros días?
		¿Cómo te recibieron los compañeros?
		¿Qué fue lo que te sacó a flote en tus primeras experiencias?
		¿Cómo fue tu primera experiencia “fuerte”?
		¿Cómo fue la experiencia en la que te “estrenaste” como policía?
		¿Qué te ayudó a adaptarte a la policía?
Enseñanza y aprendizaje de la labor policial	¿Cómo se aprende a ser policía?	El ser policía ¿Cómo se aprende?
	¿Cómo enseñas a los nuevos a ser policías?	¿Quién te enseñó, ya en la práctica?
		¿Qué es lo más importante que hay que aprender en la policía?
		Entre la forma en que tú aprendiste y la forma en que actualmente se aprende, ¿Cuáles serían las principales diferencias?
		Manejo de Información Informes

A partir de los temas se elaboraron preguntas generales y particulares, las cuales sólo sirvieron de guía, ya que no se realizaron todas. El esquema 10 incluye los temas, preguntas generales y algunas preguntas particulares.

Durante la entrevista se hizo referencia a los entrevistados que podían hablar con libertad, y que iban a poder revisar el escrito final sobre esta investigación para su lectura y observaciones.

3.5.2 Entrevista de retroalimentación

Una vez que se realizaron las entrevistas en profundidad, se procedió a la transcripción y procesamiento de la información, se analizó y redactó un documento el cual se entregó a los entrevistados para su lectura. Posteriormente se realizó una entrevista de retroalimentación en la que se recopilaron sus comentarios, observaciones para posteriormente realizar la redacción final.

La entrevista siguió la estructura siguiente: a) Presentación del escrito y sus apartados; b) Intercambio de opiniones, recolección de comentarios, críticas y sugerencias.

3.6 Ambiente, accesos y objeto de estudio

3.6.1 La policía actualmente

Dos aspectos dan cuenta de la situación actual de la policía de investigación: uno, las condiciones en las que desarrollan su trabajo, y otro, su relación con el cumplimiento de normas. En los contactos establecidos con diferentes agentes, durante la capacitación, un tema común es el de las condiciones en que realizan su labor, por ejemplo, la excesiva carga de trabajo, la cual tiene efectos tanto en la calidad de la atención que brindan al usuario, como en la calidad de las investigaciones. Azaola et al. (2009) a partir de sus encuentros con policías lo describen de la siguiente forma:

“Podemos adelantar que la mayor parte de las vulneraciones a los derechos humanos de los policías suceden como consecuencia de las condiciones

precarias y deficientes en las que tienen que desempeñar su trabajo, y la falta de respeto a su integridad personal, especialmente el honor y la salud psicofísica”. (p. 25)

Robustece lo anterior una cita de López Ugalde (2003):

“...la desatención de las víctimas del delito, la dilación en las averiguaciones, la inexecución de órdenes de aprehensión, la integración deficiente de las averiguaciones y la actitud de “cansar” o “aburrir” a las víctimas, tienen su origen, en buena medida, en la excesiva carga de trabajo que enfrentan los agentes del Ministerio Público, la Policía Judicial y, en general, el personal de la Procuraduría”. (p. 38)

Respecto de la relación de los agentes con el cumplimiento de normas, Narval (2006) hace un análisis citando la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal incluye una serie de referencias acerca de los derechos y condiciones laborales de los agentes de policía. El Artículo 40 establece que los agentes de policía deberán *“percibir un salario digno y remunerador acorde con las características del servicio [...]; gozar de un trato digno y decoroso por parte de sus superiores jerárquicos; recibir el respeto y la atención de la comunidad a la que sirven; contar con la capacitación y adiestramiento necesarios para ser un policía de carrera; recibir tanto el equipo como el uniforme reglamentarios sin costo alguno”*. Enfatiza que, sin embargo, la realidad es algo diferente, por lo que la instrumentación incompleta de esta legislación conlleva a que el policía también desconfíe del sistema, como la realidad no coincide con la teoría respecto a su integridad, los policías no se sienten obligados a actuar según la ley respecto a la población.

3.6.2 Inmersión al campo y tipo de contacto

El hecho de que el investigador compartiera con los entrevistados periodos laborales como instructores, permitió intercambiar puntos de vista sobre la labor policial, lo cual fue generando confianza, al grado de compartir vivencias personales, sentimientos, aspiraciones y confesiones. Lo anterior sirvió como base para solicitarles a los

entrevistados su participación en la presente investigación, la solicitud fue aceptada de forma inmediata, explicitando los participantes que la base de su colaboración era la confianza y el tiempo de convivencia.

Durante desempeño como instructores de los entrevistados, se observó que los tres se caracterizaron por que constantemente compartían impresiones sobre los alumnos en formación, tanto con los instructores policías como con instructores de otras disciplinas. Discutían entre ellos las formas en que debían conducir a determinado alumno, ya sea porque el alumno presentaba problemas en su comportamiento o aprovechamiento; o bien por un desempeño destacado. Además los informantes formaron parte de grupos interdisciplinarios en los que se discutía sobre las técnicas pedagógicas, los contenidos de las materias y la formación de alumnos en general.

3.6.3 Objeto de estudio

El objeto de estudio de la presente investigación es *el aprendizaje informal de la labor policial entre agentes de mayor experiencia y novatos*, del cual, se puede señalar que las actividades que realizan los agentes las aprenden mediante dos procedimientos principales: uno académico, formal, y otro empírico o informal, que se describen a continuación.

El aprendizaje de la actividad policial mediante el procedimiento formal se realiza en el Instituto de Formación Profesional¹⁰, en él los aspirantes a agentes pasan por un proceso que inicia con el reclutamiento, seguido de la selección que incluye evaluaciones de conocimientos y aptitudes, posteriormente la aprobación de un curso propedéutico y un curso formal, este último integrado por una serie de asignaturas teóricas y prácticas, que se aprueban mediante exámenes. Cabe destacar que en este currículo se estructura el conocimiento de manera organizada e institucional.

¹⁰ Conforme a la Ley Orgánica de la PGJDF, artículo 51, unas de las atribuciones del Instituto son establecer los programas para el ingreso, formación, permanencia, promoción, especialización y evaluación de los servidores públicos de la Procuraduría, así como implantar planes y programas de estudio.

El segundo procedimiento de aprendizaje, el informal o empírico, se realiza en la ejecución misma de la labor policial, mediante su ejercicio; previamente los aspirantes pasan por el procedimiento formal y son asignados a un área de trabajo, con un compañero, el cual comúnmente ya posee antigüedad en el puesto y experiencia en la labor. Este compañero es quien orienta y muestra la manera en que se realizan las actividades. Arteaga (2000b), en su estudio sobre el trabajo de las mujeres policías, distingue estos dos procedimientos de aprendizaje señalando que el sistema educativo de los policías se puede dividir en dos: uno formal, que cumple cierta currícula, y otro informal, donde además se enseña la manera en cómo se puede obtener dinero de manera ilícita a través de determinadas redes de complicidad.

Otro elemento, además de los procedimientos de aprendizaje formal e informal, que se integran en el objeto de estudio, son los actores involucrados, dos tipos de agentes diferenciados por su antigüedad, formación y experiencia.

Uno de los actores, el agente de mayor antigüedad y experiencia, tiene, entre otras características, que los requisitos de ingreso a la institución eran menores y más sencillos, ejemplo de ello es la instrucción escolar, que en 1983 era el nivel de secundaria concluida, para 1996 era de preparatoria concluida y, a partir de 1999, el requisito mínimo es dos años de licenciatura en cualquier carrera. Otra característica es el tiempo de formación, es decir la duración del curso de formación, la cual ha ido aumentando, variando desde algunos meses hasta un año, y para algunos de los agentes de mayor experiencia, este curso duró sólo algunos días.¹¹

El segundo actor de la relación, el agente de reciente ingreso a la institución, presenta como característica inmediata su formación, mediante el procedimiento formal escolarizado en el Instituto de Formación Profesional, y cumple con mayores

¹¹ La anécdota de uno de los entrevistados da cuenta de la variabilidad de la duración de los cursos de formación: *"A mi me toca que me den de alta a los tres meses que entre al Instituto, hubo unos peores, tuve un compañero, que a los 15 días de que entró al instituto lo dieron de alta"*.

requisitos de ingreso. Como ejemplos: el nivel escolar mínimo es de dos años a nivel licenciatura y no deben haber pertenecido a ninguna corporación policial ni a las fuerzas armadas. Una característica que, adquiere especial relevancia es que a partir de febrero de 2003, a los egresados del curso de formación se les reconoce con el título de *Técnico superior universitario en investigación policial*, mismo que es avalado por la Secretaría de Educación Pública.

Como se puede distinguir, con las explicaciones que anteceden, el objeto de estudio es un proceso que involucra a 2 actores: uno que enseña, y otro que aprende, dado en un contexto social, es decir en un área en particular, las áreas de la policía y los escenarios en que lleva a cabo su labor: las agencias, oficinas, la calle.

La accesibilidad al objeto de estudio se limitó por dos factores principales: uno que, por la naturaleza de la labor y la necesidad de discreción y secrecía que ameritan las actividades policiales, no es posible observarlas directamente en los contextos en el que suceden, la calle, las oficinas, las agencias, etc. Otro de los factores que dificultan su accesibilidad es que las relaciones entabladas por el agente de recién ingreso y el de mayor antigüedad van más allá de la realización de actividades propias de la labor policial, de la transmisión y asimilación de conocimientos, debido a que, en su encuentro, realización de actividades comunes, conversaciones, etc., se muestra una actitud sentimental, irreflexiva y súbita que motiva la simpatía o la antipatía entre ellos, esta experiencia personal, es más accesible a través del discurso de los actores.

3.7 La inserción del investigador y el proceso de análisis de datos

3.7.1 La inserción del investigador

En el presente apartado se describe los niveles de inserción del investigador en la población, así como algunos ejemplos de la información que se compartía en ellos; del mismo modo se describe el procedimiento de análisis de datos, tomando en consideración algunas notas de la bitácora, que dan un mayor sentido a la información.

Respecto a la identificación de los niveles en que se mueve el investigador dentro de la población, Wodds (1987) lo maneja como realidades a las que el investigador debe o pretende observar y comprender, plantea que, están construidas por muchas capas y no todas están al mismo tiempo disponibles a la percepción. El autor brinda un ejemplo al describir su acceso a una escuela en el que distingue tres estadios, el *primero* en un domingo o reunión de festejo, en la que todo el mundo tenía un comportamiento que se reserva para las ocasiones especiales, como las visitas de inspectores o tardes abiertas. En un *segundo estadio* la gente actuaba con mayor naturalidad y había aceptado al observador. En el *tercer estadio* eran reuniones secretas en las que el participaba en calidad de testigo del modo que se tomaban decisiones clave y de los debates que en ellas se realizaban, la gente comentaba algunos secretos personales, sus esperanzas y temores, placeres y angustias. En todo momento se avanzaba y enfrentaba diversos estadios, no se enfrentaba en un frente compacto.

Otro estudio realizado por Arteaga y Rivera (1988 b) con policías municipales, en el que el objeto de trabajo era entender por qué la policía actúa como lo hace, para alcanzarlo consideraron necesario introducirse en la policía misma, los autores decidieron que uno de ellos tendría que entrar en la policía, lo cual le llevó dos años, para pasar por los procesos de reclutamiento, selección y formación académica policial, periodos en los que fue viviendo diversos momentos de inserción con la población.

En la presente investigación los niveles de inserción del investigador en la población, como se mencionó en el apartado de población objetivo, la labor como instructor del investigador permitió establecer contacto con policías de diferentes características: novatos, con experiencia y con policías que realizan funciones de instructores, en este contacto se pueden distinguir diferentes etapas y tipos de interacción con ellos, en las que se manejó información diversa, y de diferente grado de profundidad. Los 3

tipos de interacción identificados son: a) instructor – capacitando, b) instructor – instructor y c) instructor – ex alumnos.

1ª interacción instructor –capacitando

En este tipo de interacción, debido a que la capacitación es grupal y algunos de los temas que se desarrollan tienen que ver con las dificultades de los policías para realizar su trabajo con mayor eficacia, y ante todo con un sentido humano, los alumnos tendieron a exponer situaciones personales, familiares, o de salud, que vivían alrededor de su trabajo. También fue común, al finalizar la capacitación, que algunos de los alumnos se acercaran para solicitar una orientación más específica para tratar alguno de sus problemas.

2ª interacción instructor – instructor

Esta interacción se estableció principalmente con los informantes, de ella destaca que la información que proporcionaban acerca de sus vivencias profesionales, era empleada para adecuar los contenidos de otras materias o utilizadas como ejemplo, para preparar a los aspirantes a policías a enfrentar las situaciones.

Un ejemplo del uso de las vivencias profesionales proporcionadas por los agentes instructores es el siguiente: dentro de la labor del agente se encuentra la atención a víctimas de delito; y dado el momento que vive la víctima, ésta se encuentra en un estado emocional alterado, es así que este contacto provoca en el agente que atiende la situación un efecto a nivel emocional, el cual tiene que ser capaz de manejar, y brindar el servicio de forma eficaz. Para acercarse a los aspirantes a este tipo de vivencia, primero se realizó una entrevista a los agentes instructores para que platicaran algunas de sus experiencias más difíciles en el trato con víctimas, se identificaron los sentimientos y sensaciones experimentadas para poder referirlas a los aspirantes, pero sobre todo se diseñó una metodología de enseñanza para el manejo de estas emociones, que implicó un juego de roles, en las que los aspirantes representaban una situación de atención a una víctima, procurando hacer énfasis en el manejo de emociones.

A partir de que los agentes instructores observaron el uso que se le daba a la información que ellos proporcionaban, se mostraron más dispuestos a colaborar para estructurar las clases con ejercicios didácticos diversos y que correlacionaban una materia con otra.

3ª interacción instructor - ex alumnos

Durante los años en que el investigador ha impartido capacitación, han sido comunes los encuentros fortuitos con ex alumnos de la capacitación, en agencias o en la calle, en esos encuentros los agentes han compartido experiencias sobre el trabajo, la zona geográfica en la que se desempeñan en ese momento, así como de los jefes y estilos de trabajo, y en pláticas más amplias se llegaron a plantear críticas y proyecciones acerca de cómo pudiera mejorar el ejercicio de la labor policial.

3.7.2 El proceso de análisis de datos

Como se describió en el apartado 3.4.1 sobre la entrevista a profundidad, se entrevistó a tres informantes, a quienes se contactó vía telefónica, se les explicó brevemente los objetivos generales de la investigación y la importancia de su participación, los tres aceptaron inmediatamente y se concertaron las citas en su lugar de trabajo.

Se realizaron las entrevistas siguiendo la guía en sus aspectos generales y, en momentos, apoyando los cuestionamientos con preguntas específicas. Las tres entrevistas se grabaron en su totalidad. Un aspecto relevante es que durante las entrevistas se les expuso una serie de hipótesis acerca de aspectos relacionados con el aprendizaje informal de la labor policial, las cuales fueron criticadas o bien complementadas por los entrevistados.

Completadas las entrevistas, se procedió a su transcripción en un programa Microsoft Word, se utilizó una tabla de trabajo de doble entrada, conformada por tres columnas, la primera de ellas para anotar los minutos de la grabación, la segunda

para el texto y la tercera para anotaciones o categorías. Se procuró separar el discurso de los entrevistados por párrafos.

Transcritas todas las entrevistas, se procedió a una serie de lecturas, primera lectura para subrayar los aspectos relevantes, identificar palabras, frases, temas o conceptos, otra lectura para notas personales, comentarios, posteriormente se procedió a la identificación de categorías. En otro momento se revisaron las notas de campo y, a partir de ellas, se realizó una nueva lectura de los datos. La mayoría de los párrafos fueron identificados con un tema, o con una nota; posteriormente se procedió a la identificación de categorías, es decir, se elaboró una lista con las categorías y notas, se compararon los términos y se procuró homogeneizarlos dando lectura a cada párrafo que describían.

Una vez que se tuvieron las notas, los conceptos y categorías, se procedió a compilar los párrafos en ellas. Se identificaron 9 categorías y 17 subcategorías, se nombraron a partir del discurso de los entrevistados. Realizadas una serie de lecturas, las categorías se agruparon en tres bloques, aquellas que tenían que ver con la persona que enseña; las que tenían que ver con la persona que aprende y un tercer bloque conformado por las propuestas al proceso de aprendizaje de la labor policial. Las categorías referentes a la persona que enseña fueron: *Primeras vivencias; Lo más difícil; Características de los entrevistados para el trabajo policial; Percepción sobre las nuevas generaciones; Actitudes en la supervisión del trabajo*, asimismo bajo estas categorías e integraron 5 subcategorías; en relación al bloque que se denominó *El que aprende*, se integraron dos categorías y 5 subcategorías, los nombres son: *El perfil policial y Renunciar o permanecer*. El último bloque de categorías se integró en las propuestas, que hacen referencia a la *Ruta de aprendizaje* y a diferentes recomendaciones tales como *usar el miedo, bajar el exceso de confianza y no cometer errores*.

En la identificación de subcategorías, se observó que algunas surgen naturalmente, por ejemplo: en la categoría *Qué es lo más difícil*, se integraron 3 subcategorías, *enfrentar el sufrimiento*, *la cárcel*, y *las formas de trabajo arraigadas*. Cabe destacar que el tema del contacto con el sufrimiento, se menciona en diferentes momentos de la entrevistas, por lo que dentro del análisis se relacionaron las categorías que lo abordan.

Para finalizar, se procedió a entregar el escrito a los entrevistados para su lectura y observaciones, se llevó a cabo una entrevista de retroalimentación en la que los entrevistados manifestaron que estaban de acuerdo con la información, tanto en lo general como en lo particular, y precisaron algunos datos. Un aspecto que destaco de la reunión es que los entrevistados manifestaron que a partir de la lectura, se daban cuenta de la importancia de una formación más humana de los agentes, y observaron con agrado las coincidencias con los otros entrevistados.

4. ANÁLISIS DE DATOS

Cada una de las entrevistas en profundidad realizadas fueron transcritas; posteriormente se efectuaron diversas lecturas de las transcripciones que permitieron identificar temas relacionados con el eje de la investigación, el aprendizaje informal de la labor policial, se codificaron y fueron agrupados los diferentes discursos, verificando que el contenido correspondiera a la categoría. Es así que se obtuvieron 9 categorías y 17 subcategorías, la lógica que se siguió para organizar y relacionar las categorías tomó como base el proceso de enseñanza-aprendizaje, agrupándolas en dos bloques iniciales: *El que enseña*, y *El que aprende*, en el primer bloque se integran las categorías: *Las primeras vivencias*, *Lo más difícil*, *Características de los entrevistados para el trabajo policial*, *Percepción sobre las nuevas generaciones* y *Actitudes en la supervisión del trabajo*. En el segundo bloque, *El que aprende*, se integraron las categorías: *El perfil policial* y *Renunciar o permanecer*.

Un tercer bloque: *Las propuestas*, surgió como colofón del análisis, e integra dos categorías: *Ruta de aprendizaje* y *Recomendaciones*. Posteriormente se entregó el escrito a los entrevistados para su lectura, se realizó una entrevista de retroalimentación en la que los entrevistados manifestaron estar de acuerdo con la información tanto en lo general, como en lo particular. Las categorías se describen a continuación, acompañadas por los discursos que las sustentan.

El que enseña

Uno de los actores del proceso de enseñanza-aprendizaje, para la presente investigación, se identifica en el agente que tiene mayor experiencia quien trasmite sus conocimientos y es alrededor de este actor que se agrupan las primeras categorías. Es importante destacar que los entrevistados se ubican en el lugar de quienes enseñan ya que cumplen con los requisitos principales, tener conocimientos y experiencia, así como la vivencia de enseñar a otros policías.

4.1 Primeras vivencias

Las primeras vivencias que enfrenta un policía en la práctica de su trabajo, son experiencias que dejan marcado su desempeño posterior, en ellas el agente pone en acción sus conocimientos y formación, a pesar de ello, la sensación que impera en los entrevistados es de un desconcierto, de un temor, así como de un vacío de conocimientos. Acompaña a estas sensaciones una acción que parece obvia y adecuada, solicitar apoyo de los compañeros de mayor experiencia.

4.1.1 No saber hacer nada

Algunas de estas primeras vivencias enfrentan al policía con sus propias capacidades y, en ocasiones, con el reconocimiento de sus carencias, ejemplo de ello es que los entrevistados efectuaron actividades que, a pesar de conocerlas teóricamente, no las habían realizado en la práctica; de manera particular estas tienen que ver con la redacción de textos, relativos a sus actividades, en formatos específicos: el informe de novedades y el informe de policía, que son documentos del trabajo cotidiano de un policía para informar a los superiores acerca de sus actividades o para reportar los avances o acciones en la investigación de delitos. Uno de ellos narró su experiencia:

“cuando me enfrenté por primera vez a la famosísima “puesta a disposición”, me dijeron: hazte la puesta, y yo ¿así? ¿cómo? (mira de un lado para otro como desconcertado), ahora ¿qué es la puesta? ¿No sabes qué es la puesta? No, ¿qué es eso? Hazte el informe. ¿Pues cómo lo hago? Y qué debe contener, ese fue mi primer tope, no sabía yo nada” (A1).

Coincidentemente, otro de los entrevistados enfrentó una actividad similar al tener que informar a sus superiores de las actividades realizadas durante su jornada laboral.

“Mi superior me deja encargado de un grupo, los compañeros me dicen: no jefe, no te preocupes [...] Es que yo no sé hacer novedades. No te preocupes, nosotros ahorita lo hacemos. Me apoyaron mucho, me apoyó

mucho la gente, los que en un momento dado fueron mis alumnos, me recibieron muy bien, recibí mucho apoyo de ellos” (S22).

Dos de los entrevistados consideraron que su sensación principal al iniciar el trabajo policial fue de temor, el cual también experimentan al cambiar de un área de la ciudad a otra. Lo señalaron así:

“el primer día que entré a Topacio sentí, yo quisiera llamarle nerviosismo, pero creo se llama temor” (M1).

“al salir del Instituto y enfrentar la calle mi sensación sí fue con temor, honestamente fue con temor, o sea el ser policía no es cosa fácil” (S22).

Esta vivencia del temor, adquiere relevancia porque coincide con la percepción que tienen los entrevistados acerca de la forma en que algunos agentes de las nuevas generaciones experimentan el miedo, la cual se describe en la categoría *Ruta de aprendizaje*. El miedo es una vivencia que los policías deben aprender a controlar y canalizar, ya que parte del trabajo implica enfrentar a delincuentes armados y la determinación con la que los enfrenten tiene consecuencias para un trabajo eficaz. Una vivencia compartida por un policía novato lo narró así:

“Una de las situaciones que más estrés me causó, que hasta estuve temblando, fue una ocasión que patrullando y nos emparejamos a unos chavos que van en un auto reportado como robado, les marcamos el alto, y mi compañero se les cierra y yo me bajo, me pongo enfrente de la patrulla y les gritamos que se bajen. Se bajaron, revisamos y venían armados, los teníamos sobre el auto y en ese momento empiezo a pensar me pudieron haber disparado, cualquiera de ellos y comencé tiemble y tiemble sobre todo las manos, mi compañero, se dio cuenta y trató de tranquilizarme, fue la vez en que me di cuenta en que pudieron matarme”.

4.1.2 Acercarse a policías con mayor experiencia

Una alternativa que los entrevistados llevaron a cabo para enfrentar estas primeras experiencias fue acercarse a policías con mayor experiencia, para platicar sobre su vivencia o bien para solicitar información, uno de los entrevistados lo relató así:

“cuando salí del Instituto hubo gente que se me acercó y que tuve la oportunidad de decirle ese temor: de que si yo no he estado en una agencia, ¿ahora qué voy a hacer? Esos compañeros me dieron varios consejos, [...] uno de esos consejos fue apoyarme en gente que ya tiene tiempo, y así lo hice” (S22).

Otro más realizó este acercamiento con elementos de mayor experiencia durante la realización de las labores policiales:

“te pagaban a los tres meses, en esos tres meses trataba de juntarme con gente que hiciera sus investigaciones y detenciones y que además era muy común [...] cuando se detenía a los delincuentes, la gente lo agradecía con una recompensa económica. [...] yo quería ir con ellos, porque el dinero lo necesitaba, y no estaba cobrando” (M1)

Estas acciones de orientación y apoyo por parte de los compañeros policías para resolver problemas relacionados con el trabajo, lo señala Arteaga Botello (2000 a) en su estudio sobre los padecimientos y enfermedades en un grupo de la policía municipal:

“...el primer grupo de atención para resolver los problemas de ansiedad, nerviosismo o sueño durante las jornadas nocturnas, son los propios compañeros policías con más tiempo en la corporación; ellos son quienes van indicando las “terapéuticas” a seguir a los novatos”. (p. 18)

La orientación de los compañeros hacia los policías novatos se extiende hasta el adoctrinamiento de conductas delictivas, como lo señala Arteaga (1998a) en otro estudio, realizado también con policías municipales, respecto a la enseñanza de diferentes formas de extorsionar a la población, y distingue un proceso de integración

a la vida en activo de los nuevos policías que tiene varias etapas. En la primera se presenta un proceso de identificación entre los mandos superiores y los novatos; en un segundo momento, los novatos son capacitados para desenvolverse de tal suerte que se haga posible la reproducción sistemática de la corrupción.

4.2 Lo más difícil

El trabajo de policía está considerado dentro de los más estresantes, debido a que la naturaleza de su actividad implica el contacto con la gente, la cual se encuentra en un estado emocional alterado, ya sea porque fue víctima de alguna agresión, o bien porque es responsable de cometer algún delito, entre otros factores. Los entrevistados señalaron dentro de sus actividades, situaciones que desde su perspectiva representan lo más difícil de enfrentar.

4.2.1 Enfrentar el sufrimiento

La primera de ellas es el tener que observar el sufrimiento infringido a una persona con la intensión malsana de obtener algún beneficio de ella, en particular el sufrimiento en menores de edad, o bien en el arrepentimiento de una persona por haber realizado alguna conducta ilícita. Los testimonios siguientes son claros ejemplos:

“el tener que observar el video de un niño secuestrado, eso a mí me afectó muchísimo, es la fecha que me acuerdo de él y digo... (su cara es de sufrimiento, incomprensión)” (A1).

Otro de los entrevistados consideró que lo más difícil, al inicio de su trabajo policial, fue el observar el arrepentimiento de un delincuente y tener que contener las ganas de ayudarlo:

“El ser frío, yo lo siento así, el ser frío. El hecho de tener a un delincuente, que sí lo hizo (cometió el delito), que robó con toda la intención, y sabes que lo van a meter a la cárcel y hay todos los elementos, y estaba llorando: “No, es que mi madre”, y no poder hacer nada. [...] Después hablé con otro

compañero que tenía más experiencia, le dije cómo me había sentido, él me aconsejó que me pusiera más duro” S22

Se considera de especial relevancia la observación del sufrimiento de una persona, como la experiencia más difícil dentro del trabajo policial, ya que los agentes constantemente atienden a víctimas directas y a los familiares de éstas considerados víctimas indirectas; este contacto constante provoca efectos tanto en el ánimo como en la conducta, ejemplo de ello lo señala Morales, Pérez y Menares (2003) al describir que dentro de los procesos emocionales vividos por profesionales que trabajan con el sufrimiento humano, la emoción central es la angustia, que identificó a partir de diversas entrevistas en profundidad realizadas a ocho profesionales de la salud. En su investigación escribe que la angustia se transforma en miedo o impotencia, que puede llevar al aislamiento y a sentimientos depresivos, así como a experimentar tristeza o rabia. Por último, señala la conversación grupal como estrategia para la promoción del cuidado entre estos profesionales.

4.2.2 La cárcel

Otra situación considerada como lo más difícil que se vive en la policía es la probabilidad de ir a la cárcel derivado de la ejecución de su trabajo, para uno de los entrevistados fue motivo de decisión entre quedarse a trabajar como policía o renunciar. Lo refirió así:

“la primera vez que tuve un problema legal, difícil, [...] estuve detenido una tarde, con unos compañeros, [...] nos citaron a declarar, y de ahí nos pasaron a una galera [...] “yo que tengo que ver en esto”, [...] estaba a punto de ir a un reclusorio, jamás en mi mente había pasado eso, para mi pasaron muchas cosas en esos momentos [...] temores, incertidumbres, arrepentimientos, porque me había metido en esto. Esa tarde nos retiraron y pidieron que fuéramos al día siguiente, fuimos dos días seguidos, y nos retiraban y la persona que supuestamente nos denunció, pues nunca se presentó” (M1)

4.2.3 Las formas de trabajo arraigadas

El enfrentar las formas establecidas en que se realiza el trabajo, y sobre todo la actitud de resistencia a las innovaciones, fue considerada por uno de los entrevistados como la situación más difícil en el trabajo policial, ya que este enfrentamiento no se lleva a cabo en un solo momento, sino en el día a día, y cada vez que se tiene que cumplir con una orden que carece de fundamento o de sentido (desde la perspectiva que quien la cumple), de tal forma que las aportaciones o sugerencias para mejorar el trabajo tienen que hacerse poco a poco, el entrevistado lo rememoró así:

“los problemas legales que yo enfrentaba eran porque tenía desconocimiento de muchas cosas de leyes, hacía yo las cosas por imitación, porque todo mundo lo hace y no hay bronca, [...] y ahora que tengo conocimiento de las normas he tenido que enfrentar situaciones delicadas, esto junto a las formas de trabajo arraigadas, porque aquí hay formas arraigadas de trabajo y si el trabajo consiste en dar vueltas, tienes que dar vueltas. Si tú pretendes llegar e innovar, vas a ser perseguido, o pueden empezarte a relegar. Debes de entender cómo funciona (el sistema) y explotarlo, no podemos decir que todo está mal, pero tener la capacidad de evolucionarlo bajita la mano” A1

Este testimonio acerca de las formas de trabajo arraigadas, tiene relación con órdenes que se contraponen con las funciones de investigación, en las que es común que “rutinas de investigación” estén diseñadas, o incluso sean reemplazadas, por cotidianos operativos callejeros de control policial que se limitan a supervisar discrecionalmente.¹²

El enfrentamiento las formas de trabajo arraigadas, en palabras de Artega y López (1988b, p. 92), la “rutinización”, que explican así: La rutinización de la vida permite ver las cosas que rodean al individuo como algo habitual, y que las actividades de la vida cotidiana se den por supuestas y ciertas. La habitualidad de las formas de

¹² *Temas y Debates en la Reforma de la Seguridad Pública. Una guía para la sociedad civil. «Convocatoria y Selección Policial»* (2002) Oficina en Washington para Asuntos Latinoamericanos - WOLA-, Cap. 6. Investigación Criminal.

conducta propias y de otras personas proporciona un sentimiento de seguridad sobre las actividades que se realizan.

Este mismo fenómeno de vivir prácticas de trabajo enraizadas lo identificaron Azaola et al. (2009) en los relatos de policías respecto a la elaboración de informes, en los que gran parte de sus energías se invierten en un constante hacer “como si”, esto es, en escenificar un trabajo para cumplir aparentemente con los objetivos establecidos o las órdenes recibidas, básicamente a través de la elaboración de informes ficticios, en palabras de un par de agentes:

“no nos dejan investigar, nos mandan a patrullar. Difícilmente se trabajan investigaciones, entonces *nomás metemos pura paja, uno mete reportes que no son reales*”; “Cada quien *tenemos mucho trabajo* y por eso *informamos pura basura*: que fui, que no lo encontré, que no vive ahí. Pero si no tengo las herramientas ni el tiempo, las investigaciones que hacemos son pura basura”.
(p. 101)

4.3 Características de los entrevistados para el trabajo policial

Los entrevistados señalaron características que les sirvieron para aprender y realizar con eficiencia su trabajo policial. La mayoría de ellas se concentran en su formación académica profesional, su dedicación por seguir estudiando desde un idioma hasta cursos especializados. Otra característica tiene que ver con el carácter, que se distingue por escuchar a la gente y el trato respetuoso hacia la misma, por último, el valor ante situaciones de peligro y realizar con ánimo su trabajo. Al respecto uno de los entrevistados argumentó:

“La base para mí fue, a la hora de la comida, ir a estudiar inglés, casi dos años estudiando inglés. [...] Hasta que pude ir a Estados Unidos y estudiar armas de fuego, eso me sirvió para las clases que impartía y con eso ascender” M1.

Otro de los entrevistados señaló un ejemplo de cómo su formación universitaria y conocimientos de computación le ayudaron a realizar mejor su trabajo:

“Mi formación universitaria me ha permitido ir salteando los problemas, [...] mis conocimientos de computación, cuando yo inicié no había todavía muchas computadoras, un día nadie nos prestaba la máquina de escribir para hacer la puesta (informe de policía) y lo que nosotros queríamos era ya hacer la puesta, [...] en eso veo una computadora que nadie usaba, pregunté si podía usarla, me contestan asombrados: órale, pero no vayas a borrar nada. No, nada más quiero hacer mi informe. [...] Me habré tardado, exageradamente, media hora y recuerdo sus caras y preguntándome, ¿ya? Cuando el comandante se dio cuenta que yo las puestas las hacía de volada, me agarró de secretario” A1.

El último de los entrevistados también señaló su formación universitaria como base para enfrentar el trabajo policial, junto con su carácter:

“Yo creo que lo que me ayudó a enfrentar este trabajo fue mi carácter,[...] tengo un carácter suave, hablo con la gente, me gusta escucharla, respeto a los compañeros; [...] el haber ido a la universidad y mi carácter es lo que me ha ayudado” S22.

Esta característica de la formación escolar como base para un mejor desempeño de los entrevistados, contrasta con los hallazgos de Arteaga (2000b, p. 79), el cual identifica como valores reconocidos en el mundo policial: el valor, la temeridad, la valentía, la fuerza y el coraje, siendo que el conocimiento no es considerado como un valor por el mundo masculino de la policía. Así también el poseer un alto nivel escolar se contrapone con la perspectiva que algunos policías tienen de su propia labor, manifiesta en aquellos que al momento de ingresar el nivel de escolaridad requerido era de bachillerato o secundaria, ejemplo de ello es la narración que apunta Almazan (2009, p. 17) atribuida a un comandante a quien le sacaba de quicio que su hijo tuviera la idea de ser policía: “Qué tira (policía) ni qué la chingada, maricón; este trabajo es pa’ los que no estudiamos, tú vas a ser abogado; yo te voy a ayudar pa’ que seas diputado o una jalada así”.

Sin embargo, estudios más amplios, que toman en cuenta desde el perfil de ingreso a la policía hasta el diseño del plan de estudios de la carrera policial, consideran que todos los agentes de policía deben tener una buena capacitación inicial en cuestiones de investigación criminal, también que las tareas de investigación requieren personal con aptitudes específicas; exige – en general – un grado mínimo de educación formal más elevado que para otras especialidades policiales; e incluso exigir experiencia y buenos antecedentes policiales.¹³

4.4 Percepción sobre las nuevas generaciones

Uno de los entrevistados consideró que, en cada generación, llegan buenos y malos policías, unos listos, disciplinados y leales; otros, por el contrario, con poca disposición, poca responsabilidad.

Dos de los entrevistados establecieron una comparativa entre la generación con la que ellos ingresaron y las nuevas generaciones, caracterizándose las viejas generaciones por su mayor disponibilidad hacia el trabajo, más obedientes a las órdenes del mando, con un nivel escolar menor y con una actitud de querer aprender que los obligaba a acercarse a los policías viejos, en comparación con las nuevas generaciones en las que perciben una actitud generalizada de poca disposición, ya que los elementos nuevos cuestionan constantemente las órdenes, comúnmente no quieren verse involucrados en problemas, y estas actitudes consideran que se debe al miedo. Asimismo, señalan que el miedo para realizar las labores puede ser utilizado como impulso para aprender con mayor rapidez.

La narración fue la siguiente:

“En comparación, los mayores (de edad) estaban acostumbrados a que las cosas se dieran de manera más fácil, [...] un elemento que ya tenía tiempo estaba acostumbrado a llegar y decir “soy policía” y como que las cosas se le dieran de una manera más sencilla, [...] los más jóvenes, que para mí eran los mejores, le daban más seguridad de trabajar en la calle, sobre todo

¹³ Op cit.

cuando había que hacer una detención. [...] Las generaciones de antes tenían más o menos conocimientos técnicos, yo siento, sin generalizar, que los muchachos tenían más disposición, antes, quizás con menos conocimientos, pero más conscientes de ese vacío, conscientes de la necesidad de llenarlo, entonces provocaba que nos acercáramos a otros policías, no sólo a mandos, sino a otros policías. [...] En comparación con las nuevas generaciones, hoy llegan llenos de miedos, como todos llegamos, llegan con temores, ya que, al formarlos, [...] los llenaron de miedo, diciéndoles “ te van a mandar a hacer algo indebido” y por eso el elemento de todo se quiere asegurar, pero el comandante o el que está en la calle no lo entiende, no lo ve así, para él es un rebelde, [...] esa rebeldía se puede ocupar ya que lo hace estar muy al pendiente de todo, y si uno lo lleva a trabajar, va con más cuidado, nada más cuidándose, por lo que va a aprender más rápido” M1.

Las motivaciones por las que muchos elementos de la policía ingresan a la institución se relacionan con la intención de obtener un trabajo estable, de ganar dinero, lo cual no se relaciona necesariamente con la vocación. (Arteaga et al.1988 a).

Esta percepción de los mandos sobre los novatos, acerca de la falta de disposición y vocación en las nuevas generaciones, se constata con lo que subrayan Azaola et al. (2009) en la opinión de un mando de la policía:

“Hay gente que será abogado, pero no tiene vocación de policía, no tiene el amor a la profesión, viene por la chamba pero no tiene arraigo. Y ellos nos vienen a desplazar porque tienen título, pero no tienen preparación. Aquí no les han enseñado a investigar y piensan que uno es ignorante. Yo entré sólo con estudios de secundaria, pero aquí nos hemos ido preparando poco a poco. Ellos piensan que todos los comandantes son ignorantes”. (p 81)

4.5 Actitudes en la supervisión del trabajo

Existen dos actitudes muy comunes asumidas por los mandos ante sus subordinados: una considerada mala, dura, inflexible, poco empática, enfocada únicamente al cumplimiento de tareas y a la supervisión constante del trabajo de los subordinados; otra actitud, contraria a la primera, considerada buena, suave, flexible ante las necesidades personales e institucionales, empática con las situaciones relevantes de cada elemento, en la que se da mayor libertad para el desarrollo del trabajo. Estas dos posturas se expresan con la frase “aquí en la policía, para los elementos, o eres pendejo o eres culero”. Los entrevistados señalaron que utilizan ambas actitudes, inicialmente la inflexible con todos los elementos hasta que demuestren que pueden trabajar con poca supervisión, y la flexible con aquellos que cumplen con su trabajo y demuestran disposición para realizarlo.

“Si tenemos un comandante que nos tiene con la pinche bota en el cuello, es ojete, es culero, si llega otro comandante que nos afloja la bota y también, de repente, nos levanta y nos sacude el polvo, dices es pendejo, entonces llego a una mala conclusión: de que hay que tenerlos con la pinche bota en el cuello, no puedes ser bueno, porque bueno es sinónimo de pendejo, [...] entonces me he dado cuenta de que es preferible tenerlos con la pinche bota en el cuello, a que digan que soy pendejo. Hasta que trabajen y demuestren que son personas valiosas, les aflojas la bota o se las quitas” A1

“En la policía no hay más que de dos: o eres culero o eres pendejo, no hay otro, la tropa no acepta otra cosa. El hecho de que se acerque un elemento y te diga: oye jefe, mira, es que mi esposa.... Cuánto te tardas? Dos horas. ¡Órale!, lánzate. Dice: le vi la cara de pendejo...El hecho de que el compañero se acerque y diga: oye, mira, tengo que llevar a mi esposa... No, no vas. Es uno culero. En un principio me afectaba lo que la gente pensara de mí, ahora ya no, es algo que ya no me interesa, a final de cuentas yo sé cómo soy, ya no tengo conflicto con eso, con el hecho de tratar de convencer a la gente que me vea como yo quiero que me vea. No, eso ya no, son órdenes y se cumplen, se acatan y si no se acatan hay un correctivo

disciplinario y se acabó. [...] Tiene uno que tratar de jugarle a las dos cosas, por la misma experiencia uno se da cuenta cuándo lo que te dicen es la verdad y cuándo no. [...] Con la gente que sí le gusta su trabajo, que sí lo sabe realizar y sobre todo que trabaja, cuando me pide un permiso, pues jamás se lo voy a negar. Creo que hay que tener la habilidad para que los que trabajan sigan trabajando y para los que no trabajan tratar de hacerlos trabajar.” S22

Estas posiciones de los mandos sobre los agentes bajo su dirección son aprendidas de una generación a otra, es decir, son vividas en experiencia propia y posteriormente replicadas; sin embargo, si bien son modelos generales que inicialmente guían a un mando para comportarse ante sus elementos, definitivamente no cubren todas las posibilidades de manifestarse, para supervisar y generar el mejor desempeño. Un ejemplo lo brinda Aguayo (2001) al referir el testimonio de un agente del servicio secreto que habla de su jefe, un coronel:

“...tuvo la habilidad de escoger, cuando menos, 50% de los agentes, entre los que había médicos, licenciados, profesores, comerciantes, mujeres, etc. ... los escogía dependiendo de las comisiones, que tuvieran las características más afines.... Si en el asunto figuraban estudiantes o jóvenes, enviaba al agente joven y competente para el caso... Estudiaba la psicología de cada agente, su disposición, energía, valor, discreción, disciplina, etc., discutía amigablemente. Por eso es que todos los empleados lo respetaban y querían, y cuando daba alguna orden o trabajo se veía un afán decidido por salir adelante”. (pp. 43-44)

El que aprende

Este bloque de categorías se agruparon alrededor del segundo actor del proceso de enseñanza- aprendizaje, el que aprende, son características que apoyan tanto el aprendizaje como el vínculo entre los agentes al momento de realizar su trabajo. Destaca entre ellas *la confianza*, como una característica que se demanda de cualquier elemento hacia sus compañeros, la cual no se logra totalmente, y se encuentra en una constante valoración.

4.6 Perfil policial

En el discurso de los entrevistados señalaron que un policía debe tener ciertas características para desempeñar la labor, algunas las manifestaron directamente y otras se infieren de las situaciones que describen; los tres entrevistados hicieron énfasis en las características de valor, confianza y disposición.

4.6.1 Valor

En los siguientes ejemplos detectamos que el valor se identifica en la realización de diferentes actividades como acudir a un llamado de auxilio, apoyar a los compañeros en la detención de algún delincuente, implica a su vez capacidad de reacción inmediata ante el peligro y manejar la sensación de miedo:

“había un detenido que venía drogado o briago, cuando lo van a sacar de la galera, prende (muerte) del antebrazo al compañero, no vi qué estaba haciendo el compañero, pero lo traía prendido, [...] veo el alboroto y a todos los demás compañeros viendo, pero nadie se mueve [...] en ese momento yo vi eso, me voy sobre el fulano a tratar de aplicar técnicas para que lo suelte, otros dos compañeros, al verme, también le entran y se lo quitamos” A1

Otro de los entrevistados identifica en sí mismo la característica de valor, aun antes de entrar a la policía, así como el manejo del miedo:

“A mí me gustó mucho hacer deporte, y porque yo soy de un barrio, si bien no es que no me diera miedo pelearme, si me daba, pero estaba habituado a rifarme, a entrarle a los golpes, [...] con base en eso tuve algunas intervenciones acertadas. Después del entrenamiento sabes qué hacer, siempre te da miedo, te disparan y te cubres y disparas, nunca dejas de tener miedo, pero ya vas a reaccionar un poco mejor, [...] “piensas si me paro me van a atinar”, y disparas y te mueves e impides que, con toda calma, el tiro del otro sea certero” M1

El tercer entrevistado señala esta característica de valor con ejemplos negativos en los que los compañeros se comportaron de forma contraria:

“Conozco compañeros (que en una situación en que la gente se puso furiosa porque íbamos a detener a un delincuente) no se bajaron de la patrulla, que mejor subieron los vidrios y pusieron los seguros, no se bajaron. [...] Si de por sí nuestro trabajo corre riesgo, con una gente así el riesgo aumenta. Entonces una persona así no me genera ninguna confianza” S22.

Azaola et al. (2009, p. 85), también detectaron, en los agentes entrevistados, el valor al detener a los delincuentes, señalados como “los malos”, el agente describe su trabajo: “estamos trabajando en la calle y eso significa que *tenemos que golpear gente porque así es la calle, la gente es mala*, vamos por los malos y éstos no nos van a hacer caso; así no funciona”.

4.6.2 Confianza

Es, entre otras cosas, el valor que se muestra en situaciones de riesgo lo que ayuda a generar la confianza entre los elementos. La confianza es un aspecto del trabajo policial, fundamental para la eficiencia en las acciones, que requiere sea desarrollada en grupo de dos o más personas que colaboran. Es un proceso que se construye con el trabajo diario, con el trabajo adecuado de los miembros, en el que cada uno realiza la actividad encomendada y esta es percibida por los demás miembros, que, a su vez, corresponden con la realización adecuada de su labor. Uno de los mandos lo narró a partir de una incursión que realizó con su equipo de trabajo al momento de identificar a unas personas que vendían droga y corrieron para introducirse a una vecindad, una vez dentro se enfrentaron con los vendedores de droga y con la gente que los agredía para que no detuvieran a los delincuentes:

“Ya después cuando entrábamos a un lugar, sin necesidad de decir tú o tú, ya sabíamos qué hacer, [...] eso te da confianza, te solidariza. Y el grupo que yo traía era así. Y afortunadamente éramos todos, ya sabíamos quien estaba en las puertas, quien al frente o al final. [...] Yo creo que todos sentían lo mismo que yo, la confianza que nos dábamos unos a otros” S22.

Azaola et al. (2009) explican el establecimiento de la confianza entre policías mediante el concepto de clan, y apuntan:

“los policías forman parte de la sociedad general, pero, al mismo tiempo, conforman una sociedad (de pequeña escala), con sus propias normas, que a falta de una mejor denominación, y debido a sus rasgos de lealtad y *corpus* moral común, llamaremos “clan”. ...los policías judiciales están integrados en clanes informales internos dentro de los grupos formales a los que deben obediencia y reciprocidad...”. (p. 71)

Los autores arriba citados profundizan en el concepto de clan, argumentando que su formación es relativamente espontánea y no necesita planificación estratégica; además crea una red de apoyo mutuo; por una parte, como una reacción defensiva frente a la desconfianza generalizada y las amenazas externas tales como la integridad física, la continuidad en el trabajo, la posibilidad de llevarlo a cabo y las acusaciones diversas. Por último, justifican su existencia ya que los policías necesitan de un ámbito de protección altamente restringido y eficaz cuya reciprocidad es vital para la supervivencia. (Azaola et al., pp. 72-73)

Otros de los entrevistados enfocaron la confianza en la relación de los subordinados con su mando, refirieron que lo primero que tienen que aprender los nuevos es a tenerle confianza a su mando, que le digan qué es lo que hacen y dónde se encuentran, ya que de esa forma pueden respaldar y apoyar su actividad, a su vez el mando debe mostrar valor, dirección y capacidad de liderazgo para que los elementos confíen en él.

Una forma de trato, común entre policías, cuando se están conociendo, es platicar las áreas en las que han estado adscritos, los mandos con quienes han trabajado, así como los casos relevantes en los que han intervenido. Este intercambio de información permite que la persona que escucha se forme una idea de con quien está tratando, pero también requiere tener conocimientos para poder ubicar esa

información, y darle la valoración justa, sin acrecentar la imagen que está en proceso de formación, ni disminuirla. También, mencionan esta información previa para ir puntualizando a su interlocutor que conoce de lo que le habla. Este proceso de conocimiento y reconocimiento del compañero, que se realiza en los primeros contactos, permite, entre otros procesos, ir estableciendo la confianza entre ellos.

Un aspecto que es importante resaltar en relación a la confianza es que ésta no se puede establecer completamente, ya que un policía, debido a la naturaleza del trabajo de investigar y el peligro al que puede estar expuesto, le es necesario ser suspicaz, manteniendo una constante valoración de las situaciones, del desempeño de sus compañeros y su mando. La explicación de un entrevistado:

“En una forma pesada lo he aprendido, no debes confiar al 100% en el elemento, así te demuestre lealtad, no debes de hacerlo, y lo he aprendido de la peor forma” A1

4.6.3 Disposición

Los entrevistados coincidieron en una tercera característica que debe poseer un policía: la disposición. Este concepto es de particular relevancia en la valoración que realizan los entrevistados sobre cualquier policía, en particular sobre los nuevos. La disposición implica el seguimiento de órdenes, así como la capacidad del individuo para cumplirlas a pesar de los pocos recursos que tenga. La disposición también se observa y evalúa al responder a un llamado de emergencia o apoyo hacia otros compañeros, o al profundizar en la realización de una actividad como es la entrevista, procurando recabar la mayor cantidad y calidad de datos posibles así como su análisis e integración. En otras palabras, establecen comparaciones entre un trabajo realizado con iniciativa y a profundidad contra un trabajo realizado sólo por cumplir, que es superficial y cubre burocráticamente el requisito. Por último, la disposición de un policía se evalúa en la actividad de aprender la labor, de observar y preguntar a policías de mayor antigüedad.

Uno de los entrevistados señala la disposición para aprender de la siguiente forma:

“La experiencia de gente más antigua tiene que ver, ya que se transmiten otras formas de aprender, porque; antes, a ellos les costó, y tú tenías que ponerte bien listo, observabas y entrabas al juego mostrando tu disposición” A1.

La siguiente narración muestra ejemplos de disposición y falta de ella, en el primero de ellos un elemento emite su queja por la falta de recursos para poder cumplir una orden, los dos siguientes son alternativas para poder cumplir la orden:

“...a un compañerito que le pidieron ir de traje, y dice `¿yo por qué voy a ir de traje?, si a mí la institución no me ha dado traje` y va todo mugroso, [...] a diferencia de otro con disposición que se acerca y te dice `no tengo traje, no nos han pagado, me presta para comprarme uno, [...] otro con disposición dice ahorita voy a la paca (ropa usada) y me compro un pantalón una camisa y con mi suéter de Cesar Costa pero mañana vengo a la línea” A1.

Otro ejemplo de falta de disposición es no acudir a un llamado de apoyo, que narraron de la siguiente forma:

“Sobre la disposición, [...] en el trabajo de policía [...] en donde se ve es en una emergencia, en un llamado de emergencia policial. Por ejemplo había un elemento que, de momento, están pidiendo un apoyo y el elemento decía `voy al baño`, y siempre que pedían una emergencia él iba al baño. Entonces un compañero así, con esa falta de disposición, pues no es candidato a llevarlo. [...] Mejor que se quede, además, por su propio bien, es un compañero que difícilmente va a sacar un arma y va a hacer un disparo, difícilmente, lo más seguro que se eche a correr. Desde mi punto de vista la disposición se traduce en ese sentido. [...] Porque es muy difícil que un (elemento) que no tiene disposición para ir a detener a una persona, para ir a una llamada de auxilio es muy difícil que sea entrona” S22.

La característica de disposición identificada en los novatos hacia el trabajo policial también implica aprender de los viejos acercándose a ellos, actitud que los entrevistados perciben con mayor claridad en generaciones pasadas que en las presentes.

4.6.4 Sensibilidad, empatía, y trato humano

La atención a las víctimas de delito es una actividad constante en la labor policial, en el lugar de los hechos o en las oficinas de la policía. La actividad que los vincula es la entrevista policial, mediante la cual el policía pretende obtener el mayor número de datos relacionados con la investigación. Para obtener esta información de una forma más rápida y completa lo puede hacer mostrando sensibilidad y empatía ante la experiencia de la víctima. En el siguiente párrafo encontramos cómo explican los policías esta forma de comportarse:

“eso para mí es lo más importante en un policía, que tengas principios, que te hayan educado no de una forma férrea, pero sí humana, lo demás se aprende solo, [...] pero si no llegas con eso, nunca lo vas a tener, lo que es necesario para que ellos (los nuevos) atiendan bien a una persona” M1.

Esta apreciación del entrevistado concuerda con la exposición de Osse (2006) quien señala en relación a la selección y formación de policías:

“Algunos atributos son difíciles de inculcar si no están ya inculcados en las personas; otros pueden enseñarse sin dificultad. En consecuencia, el desafío para los órganos de selección es reconocer la distinción. La formación está concebida para garantizar la adquisición de las habilidades profesionales y los conocimientos que no están todavía presentes”. (p. 225)

Coinciden con lo anterior Artega y López (1988 b, p. 52) que señalan que cuando el aspirante ingresa a la policía, sólo reproduce lo que de antemano sabe hacer y, lo que en cierta forma, le ha permitido sobrevivir en la sociedad. De ahí que todo intento de inculcar a los cadetes de la academia un comportamiento no corrupto, basado en la legalidad, contrasta con toda la forma de vida que han tenido y siguen

construyendo. Es decir que, para fomentar sensibilidad, empatía, y trato humano en los aspirantes, sería recomendable identificar estas conductas en su historia de vida, ejemplos de situaciones en las que las haya mostrado.

De la Barreda, Aguilar y Sayeg (2010) señalan respecto al tópico de un trato humano por parte de la policía hacia la ciudadanía, propone que debe incluirse en el plan de estudios de formación de policías una asignatura que enseñe la naturaleza auténtica de la labor policial; la ubicación de los cuerpos policíacos en el mapa social y de la administración pública; su finalidad, alcances y papel en las sociedades democráticas y humanistas. Aporta aun más, señalando una posible denominación a la asignatura: "Naturaleza ética, social y política de la función policial".

Además, un trato sensible y empático, humano hacia las víctimas, tiene un impacto en la confianza ciudadana hacia la policía, como lo señala Fondevila (2009 b) también en la disminución del miedo al delito, porque, a mayor confianza, menos miedo, porque la gente cree que sus autoridades las protegen o hacen todo lo posible por protegerlas.

4.6.5 Otras características

Algunas características que debe presentar un policía y que, de forma individual señalaron los entrevistados, son: *lealtad*, hacia sí mismos, su familia y su mando; *ser precavido*, anticipar cualquier consecuencia relacionada con su trabajo, uno de los entrevistados lo vincula con la recepción de dádivas:

“Cuidarnos de recibir dinero, es muy delicado recibir dinero, [...] no me espanto pero no nada más es estirar la mano, ya tengo al delincuente, estiro la mano y ya tengo dinero, no, no es así” S22.

El aprendizaje mediante la reflexión y el intercambio de opiniones, es otra de las características que integran el perfil policial, ya que la acumulación de experiencia laboral no sucede con el simple paso del tiempo, requiere que el policía aprenda de sus errores y aciertos, realizado conscientemente, es decir, dedicando un tiempo

especial para la reflexión sobre el trabajo desempeñado para aprender de los errores propios y ajenos, sin embargo, no es común que se fomente como parte de la rutina. Uno de los entrevistados lo explica:

“no alcanza una vida para aprender lo que es la policía, [...] cuando algo sale mal, nos damos el tiempo, el espacio, de pensar qué estuvo mal, el análisis, la reflexión, [...] como que uno estudia inconscientemente ¿cuál fue el problema?, ¿por qué salió mal? Contrario si es un éxito, [...] ese día dormir tranquilo, pero hasta ahí se queda, como que no hay ese aprendizaje completo de hacer una retroalimentación de todos los asuntos. [...] En realidad, si sucede es porque yo quiero aprender de los errores que les pasaron a los demás y que los demás aprendan de los míos, [...] hay que ir aprendiendo de todos, del nuevo y del viejo, de todos, ya que todos están igual de expuestos” M1.

4.7 Renunciar o permanecer

Se identificaron aspectos estrechamente relacionados con los momentos en que los entrevistados pusieron en duda su permanencia en la corporación. Algunos de ellos fueron: observar el enriquecimiento de mandos, los problemas legales, los enfrentamientos armados, así como presenciar que compañeros perdieran la vida en acciones policiales y la posibilidad real de perder la propia vida.

En una de las narraciones se identifica:

“Fue cuando más puse en entredicho el quedarme o no quedarme, porque yo veía cómo muchos mandos se llenaban las bolsas y uno era el que se arriesgaba. [...] Dije: yo trabajo, yo me arriesgo y traigo resultados, pero mi cartera está vacía” A1

Otro de los entrevistados, en relación al riesgo de perder la vida mencionó:

“Por radio piden una llamada de auxilio, y esa fue la de Tepito, [...] cuando logramos entrar estaban sacando a los dos compañeros baliados, ya habían fallecido. [...] Eso me impactó mucho, al grado que después yo pensaba, si me mandan a Tepito yo renuncio, mejor busco otro trabajo, me impactó ese

hecho. [...] Años después me mandan a Tepito, pensaba -¿yo que voy a hacer?- [...] Pero, como siempre, primero hay que ver, primero ve a checar, ya después tomas la decisión” S22

Otro de los motivos por los que un entrevistado dudó seriamente en dejar la policía es la posibilidad de ir a la cárcel por un problema legal derivado de su trabajo, ya que estas situaciones son muy comunes en la labor policial, la narración está señalada en la categoría *Lo más difícil*.

Contrario a esta intención de dejar de ser policías, existen otros eventos que fortalecieron la decisión de permanecer, como son: la oportunidad de perfeccionar sus conocimientos policiales en el extranjero y, principalmente, ascender de puesto.

El acceso a los ascensos o a los reconocimientos influyeron de una forma importante para que los entrevistados valoraran y decidieran permanecer en la policía, principalmente porque en las décadas de 1980 y 1990 el acceso a concursar por las plazas no era un procedimiento común, más bien se manejaba la asignación por relaciones o compadrazgos. Otra forma de ascender era realizar una acción destacada. En años recientes a la realización de la presente investigación se concursan las plazas en igualdad de circunstancias para todos los policías, con bases establecidas en la normatividad.

Es importante resaltar que durante un periodo en que se dio impulso a la conformación de un equipo de instructores que tuvieran experiencia en campo y la formación académica para transmitir conocimientos, se otorgó un ascenso a aquellos que concursaban para ser instructores de policía, así como para aquellos que realizaban cursos en el extranjero.

Este procedimiento de la conformación de un equipo de instructores preparados y con experiencia influyó para que los entrevistados se integraran a la capacitación. Las narraciones coinciden en este sentido:

“Básicamente es el ascenso, de ahí se me metió la idea de cuidar mi trabajo, querer mi trabajo, y echarle ganas, [...] para que me salga de aquí siendo jefe de grupo, ya no. Porque además mejoró sustancialmente el sueldo” A1 y otra de ellas: “Antes no había muchas promociones, ni ascensos, y los poquísimos que llegaban eran para el compadre, para el amigo, una vez a mí me ofrecieron uno, en ese momento creo que me pedían 20 mil pesos de aquel tiempo, [...] fue como a los dos años y medio de que yo había entrado a la policía, pero yo me quise sentir muy digno, dije -No, así no-. [...] Años después salió una convocatoria para ingresar al instituto como instructor, pedían 25 instructores, y los que se quedaran les daban el cargo de jefe de grupo, con el sueldo de jefe de grupo y además una ayuda” M1

Las propuestas

Este tercer bloque de categorías, *Las propuestas*, surgió, del análisis de las categorías anteriores, en él se integran dos categorías: *Ruta de aprendizaje* y *Recomendaciones*, cada una se compone de tres subcategorías. Las categorías y subcategorías que a continuación se presentan se contextualizan con los dos apartados anteriores, ya que tratan de aspectos particulares del trabajo policial.

4.8 Ruta de aprendizaje

Cuando se cuestionó a los entrevistados si consideraban que exista una ruta adecuada de aprendizaje de la labor policial, que pudieran seguir los novatos al iniciar su carrera policial, señalaron como características un aprendizaje gradual y vicario¹⁴, es decir que parta de actividades sencillas a unas más complicadas, basado principalmente en la observación e imitación y complementado con espacios de retroalimentación; que se realice en su lugar de trabajo y bajo supervisión; además este proceso de aprendizaje informal propusieron que debe ser orientado

¹⁴ Aprendizaje vicario. Es el que se obtiene por la observación de la conducta, procesos, consecuencias, etc., de un modelo. Se basa en los procesos imitativos complejos ya que integra dimensiones cognitivas y afectivas. La identificación del individuo que aprende con el modelo y las recompensas que éste obtiene como reconocimiento de su conducta son aspectos fundamentales del aprendizaje. Diccionario de psicología y pedagogía (2003). México: Euroméxico. p.61

por dos enfoques: la sensibilización ante la situación de las víctimas y un proceso de reflexión sobre las implicaciones de su labor como policías.

4.8.1 Actividades sencillas y observación

Uno de los entrevistados señala que el aprendizaje de la labor policial posterior a la formación académica se debe iniciar con tareas específicas, sencillas, como son: contestar llamados, observar las entrevistas de otros policías, realizar la custodia de detenidos, que son actividades de menor riesgo. En este caso un entrevistado explicó:

“Cuando egresan, [...] primero les pones las tareas más sencillas [...] como atender llamados sencillos, con situaciones sencillas, no tan complicadas, aplicando técnicas de entrevista, [...] aparte puede ser hacer una custodia y resguardo, lo que implica estar atento, con el detenido, ahí el esfuerzo es más físico que otra cosa, porque no tienes que dormirte” A1.

4.8.2 Realizar el trabajo en la calle y bajo supervisión

Otro de los entrevistados señaló que es con el ejercicio práctico en la calle como se aprende la labor policial, que el policía recién egresado debe realizar su labor, bajo supervisión, acompañado de policías de mayor experiencia. Lo menciona así:

“Yo soy de la idea de que alguien que quiere ser policía hay que mandarlo a una coordinación, y que se tengan [...] todas las precauciones debidas con esa persona, [...] que haga su trabajo policial, eso sí, debidamente supervisado, son novatos y no se les puede dar la misma responsabilidad que a uno que ya tiene años. [...] Es la única forma de aprender, haciendo las cosas.” S22.

Este proceso de aprendizaje posterior a la formación en la academia, Arteaga et al.(1998 a, pp. 63-68), lo identifican en cadetes en donde la calle resulta ser la verdadera escuela de la vida policiaca. Es ahí donde el cadete lleva a la práctica y modifica, según la realidad, lo que le ha sido enseñado, en ella se le asigna con un policía con experiencia, que le enseña la forma en como hay que desenvolverse; el

aprendizaje depende de quién sea el maestro; incluso un novato puede tener varios guías que le muestren los extraños vericuetos de la vida policiaca.

4.8.3 Primero la sensibilización hacia las víctimas

Uno de los entrevistados hizo referencia al proceso de sensibilización del policía hacia los problemas que enfrentan las víctimas, considerando que lo primero que debieran atender los policías novatos son delitos relacionados con un daño directo a la persona, a su salud o integridad y, posteriormente, la atención de delitos que afectan el patrimonio, los bienes, ya que esto permitiría una sensibilización del policía hacia la gente, como lo expresa en su testimonio:

“Sería bueno que durante un año estuvieran en áreas difíciles, donde vieran casos que atañen más a la persona, no a los bienes, [...] donde tengan contacto con víctimas que les dicen: violaron, o lesionaron o mataron a mi familiar, [...] que se den cuenta qué es lo que le pasa a la gente, que le causaron un daño grave, y que sepan que el policía representa una esperanza para esas personas, al menos para que quien les hizo el daño lo pague. [...] Siento que eso es lo importante, darse cuenta de que, en la medida en que yo haga bien mi trabajo, me voy a sentir satisfecho y a esa persona la voy a ayudar, darse cuenta del lugar en el que estás parado, [...] de lo humano que tiene este trabajo” M1.

Es importante destacar que el contacto con el sufrimiento de las víctimas es uno de los aspectos que los entrevistados señalaron como una de las actividades que mayor dificultad les representa en su trabajo cotidiano, la cual se describió en la categoría *Lo más difícil*.

En la investigación realizada por Alvarado y Silva (2011, pp. 457-458) para conocer las relaciones entre la policía y la población, se identifica que el tipo de encuentro más frecuente trata de solicitudes de información y de la comunicación de problemas personales o de la comunidad, en varios casos son temas vinculados con el orden y la convivencia; es decir que no están directamente vinculados con el delito. En su

análisis señalan que la mayoría de las corporaciones policiales locales dedican sus recursos de formación, capacitación, supervisión y premiación a las tareas de prevención y/o detención de presuntos delincuentes. De esta forma se descuida un importante aspecto de la construcción de confianza y legitimidad.

Coinciden con la necesidad de un mayor acercamiento de la policía hacia la ciudadanía, las consideraciones de Fondevila (2009 b), fomentando desde la capacitación de los policías, un plan que integre además de los conocimientos necesarios para la investigación y prevención de delitos, los conocimientos y habilidades necesarios para “ayudar” a los demás, por ejemplo, a arreglar conflictos familiares, peleas entre vecinos, brindar ayuda médica, auxiliar en accidentes viales o de otro tipo, etc.

4.9 Tres recomendaciones: usar el miedo, bajar el exceso de confianza y no cometer errores.

Dentro de los aspectos más relevantes que hay que aprender dentro del mundo policial, a consideración de los entrevistados, tienen que ver con el miedo la confianza y los errores, las observaciones realizadas se enfocan directamente sobre los novatos y sus primeras vivencias policiales, son propuestas dirigidas a ellos en particular, pero que pueden ser utilizadas por los mandos en el establecimiento de las relaciones.

4.9.1 Usar el miedo

En su discurso, uno de los entrevistados señaló que las nuevas generaciones inician su labor con miedo infundido por comentarios de otros policías, que les recomiendan tener mucho cuidado, ya que los policías más viejos los pueden involucrar en algo indebido, esto tiene como efecto que, en ocasiones, los novatos no quieran realizar las actividades o cumplir las órdenes, y esa actitud es interpretada por su mando como rebeldía; sin embargo, otro de los entrevistados hace el planteamiento que esta sensación de miedo puede ser utilizada por los mandos para que los egresados

trabajen con cautela, paso a paso, realizando actividades detenidamente, con menos errores. En la siguiente narración se explica:

“Al inicio hay muchos temores, además otros lo llenan de miedo, diciéndole “te van a mandar a hacer algo indebido” y por eso el novato de todo se quiere asegurar, pero el comandante o su jefe no lo entiende, no lo ve así, para él es un rebelde, sin embargo, esa rebeldía lo hace estar muy pendiente de todo, entonces, si uno la utiliza y [...] lo lleva a trabajar, el novato va con más cuidado, nada más cuidándose, por lo que va a aprender más rápido” M1.

Definitivamente esta posición de utilizar el miedo como apoyo para el aprendizaje de la labor policial, es una postura particular que, sin embargo, se puede utilizar con otros agentes, dándole estructura desde la experiencia de quienes la han vivido, en otras palabras, las experiencias personales de los policías que han experimentado el miedo en su trabajo, y lo han canalizado para aprender, estar más alerta, o realizar las acciones paso a paso, son de gran utilidad para los novatos, quienes pueden sacar provecho de sus emociones y vivencias.

4.9.2 Bajar el exceso de confianza

La segunda recomendación está dirigida directamente a los novatos, es bajar el exceso de confianza, ya que el considerar que “lo saben todo”, o que han aprendido en la academia “todo”, puede ponerlos en riesgo, la narración siguiente muestra este aspecto:

“Al egresar es cuando se está más expuesto, cuando recién lo dan de alta y le suma si, equivocadamente, el policía cree que está muy preparado, que sale del Instituto y está muy capacitado para desempeñar, es un gran error [...] creerlo porque eso lo hace aventarse a hacer cosas, correr más riesgos y cometer errores” M1.

El exceso de confianza que se presenta tanto en policías novatos es un aspecto muy relevante, que se debe evaluar constantemente, porque si bien el agente requiere de

un alto grado de motivación para enfrentar los constantes desatinos, también requiere de cautela en sus acciones para realizarlas con precisión y sin errores. La evaluación puede ser realizada por el policía novato mediante un proceso de autoevaluación o bien por el agente que le enseña, observando su desempeño y realizando la orientación respectiva.

4.9.3 No cometer errores

La posibilidad de cometer errores adquiere relevancia ya que, desde la perspectiva de los entrevistados, dentro de la institución es el policía la figura más expuesta a ser señalada ante un problema o mala realización, a considerarlo como el “chivo expiatorio”, quien tiene que pagar por una mala realización del trabajo. Esta percepción acerca de la institución, sobre los policías, se basa en la falta de apoyo y orientación hacia el policía. De forma particular, la búsqueda de culpables se enfoca más hacia los nuevos, por ser los de menos experiencia. Las narraciones así lo señalan:

“Debemos de tener mucho cuidado en cómo hacemos nuestro trabajo, porque la Procuraduría luego busca chivos expiatorios”. S22;

“Te puedes equivocar pero nadie te va a creer que te equivocaste y en los medios de comunicación va a salir que “un policía secuestrador”, “un policía extorsionador”, “éste policía golpeador”, “este policía torturador”, aunque no fuera así, a los ojos del mundo así se presenta, ya que es lo que vende.[...] Aquí en la institución pocas veces te van a defender, menos aun cuando la cuestión se torna política, por la presión de los medios, el hilo se rompe por lo más delgado y en la Procuraduría lo más delgado es la policía. [...] Lo peor de todo es que no todos los compañeros son bien intencionados. Hay muchos que van a querer meterte el pie. O, cuando hay un problema, que pague el chavo (el novato), porque es el menos experto, es el que menos se puede defender, es el más vulnerable, pues, échale la culpa”. M1

Esta sensación de vulnerabilidad ante la posibilidad de cometer errores en su actuación, también se fundamenta en que los policías no cuentan en la actualidad

con ningún mecanismo institucional de protección de sus derechos, y se encuentran prácticamente desamparados en caso de denuncias falsas en su contra, presentadas en el Ministerio Público (Fondevila 2009b, p. 55).

4.10 Relaciones entre categorías

De la explicación y análisis de cada una de las 9 categorías y 17 subcategorías, se identifican características que perfilan el proceso de aprendizaje del policía novato, siendo este gradual, por imitación, realizado en el terreno y bajo supervisión, pasando por un proceso de sensibilización y conciencia de las implicaciones de su labor.

Este aprendizaje es que debe ser gradual, en el que se asignen tareas simples que, con el paso del tiempo, se vayan complejizando, todas ellas tareas propias de la labor policial; la segunda característica es que debe ser un aprendizaje vicario, es decir que tiene como base la observación de la conducta a imitar, sin embargo, el novato no imita con precisión la conducta, sino que debe adecuarla conforme a la circunstancia y a sus propias capacidades; la tercer característica es que el aprendizaje deberá realizarse sobre el terreno, es decir en las agencias y en la calle; la cuarta característica es que el desempeño del policía novato deberá realizarse bajo supervisión y en caso de ser necesario con el apoyo necesario por parte de otros compañeros. La descripción de estas características adquiere relevancia debido a que surge de la experiencia policial, y es planteada por los entrevistados que la han llevado a cabo en múltiples ocasiones.

La propuesta de que los policías novatos pasen por un proceso de sensibilización en el trato hacia las víctimas surge de la relación entre las siguientes categorías:

- *Enfrentar el sufrimiento,*
- *Sensibilidad, empatía y trato humano, y*
- *Primero la sensibilización hacia las víctimas*

La primera de ellas referida como uno de los aspectos más difíciles que enfrentan los agentes de la policía de investigación, la segunda como característica que integra el perfil policial y la tercera como el rasgo más relevante en el aprendizaje práctico de la labor policial. Es decir, la comprensión de la vivencia de la víctima y su consecuente atención, desde una posición humana, empática, que se sugiere que el agente desarrolle durante el primer periodo de su actividad.

Coincide con este planteamiento María Gabriela Arce (2008), en su propuesta de organización curricular de la Escuela Nacional de Policía de Costa Rica, en la que hace énfasis en la formación humanística de los policías, argumenta que un aspecto relevante es la atención a los habitantes, en el que se denota la gran carga motivacional y actitudinal que se deben desarrollar en el policía. Puntualiza que en la labor policial, al ser un servicio público, la idea de atención debe estar presente en todas sus actuaciones y en la base de toda actuación policial. Debe estar presente el respeto a la dignidad, la libertad, la integridad física, la igualdad, la vida del ciudadano al que atiende, en cualquier momento.

Un elemento más para el análisis, lo ofrece la información que se recolectó en los espacios de capacitación compartidos con los agentes, en los que se ha identificado que la vivencia cercana del agente con el sufrimiento de la víctima, provoca que establezca una distancia emocional que le permite trabajar la investigación del hecho delictivo con mayor objetividad; sin embargo, también se ha observado, en algunos agentes, que esta distancia emocional ha dado paso a una frialdad en el trato hacia la víctima, un trato deshumanizado, que es reconocido por el agente al momento de narrar sus experiencias. Por lo que se identifica que el trato empático y humano hacia las víctimas no es una conducta que se adquiera y se perfeccione con su ejecución, sino que requiere mínimamente de un análisis periódico, así como del reconocimiento de las emociones provocadas por el trato con las víctimas.

La actitud es otro elemento que se identifica dentro de diferentes las categorías, es de gran influencia dentro del proceso de enseñanza- aprendizaje entre los policías, ya que facilita el intercambio de conocimientos. Si esta actitud se caracteriza por la disposición y la realización adecuada y oportuna de las actividades encomendadas, genera con ello una relación de confianza entre los policías, lo cual no es sencillo de establecer debido a que el mundo policial es un mundo de confianzas y desconfianzas, en el que constantemente se valora a cada persona, a cada situación.

4.11 Evidencia sobre la confiabilidad y validez de la investigación

La confiabilidad de la información manejada, así como de los hallazgos y resultados obtenidos, tienen su base en aspectos desarrollados en el capítulo 3 referentes al método, tales como: la explicación de los criterios de selección de los participantes, la descripción de las técnicas e instrumentos de recolección de información, también se explicita en los apartados referentes a la inserción del investigador y el proceso de análisis de datos.

La guía de temas y preguntas generales y particulares da cuenta de que el proceso de recolección siguió la misma ruta para cada uno de los entrevistados, que a cada uno se le preguntó lo mínimo necesario respecto al tema de investigación, y las concepciones que el investigador tenía sobre el tema de estudio fueron puestas a consideración de los entrevistados, los cuales vertieron su opinión al respecto.

Los aspectos señalados en los párrafos anteriores, así como la permanencia del investigador con la población en estudio y el chequeo de los datos generados por parte de los entrevistados permiten incrementar la confianza en la autenticidad de la presente investigación y disminuir los sesgos en el manejo de los datos.

CONCLUSIONES

A partir de la aplicación de la metodología cualitativa, en particular del método etnográfico, principalmente mediante el uso de la entrevista en profundidad para la comprensión del proceso de aprendizaje informal de la labor policial, y de los resultados obtenidos, se concluye que la metodología fue adecuada tanto para acercarse al grupo de la policía de investigación, como para organizar la información y estructurarla de tal forma que amplía la comprensión del proceso estudiado.

Dentro de las aportaciones que permitió el uso de la metodología cualitativa, se encuentra considerar la perspectiva que tienen de los agentes de la policía de investigación sobre la misma policía en el proceso de enseñar y aprender su propia labor, y que los agentes entrevistados validaron las explicaciones plasmadas.

La metodología empleada además permitió estructurar parte de la experiencia profesional acumulada por los policías, generada en el lugar de trabajo y transformarla en propuestas de mejora para los mismos policías. Este paso de transformar el conocimiento tácito y convertirlo en explícito, sobre todo de compartirlo entre los mismos policías requiere de difusión, desde una postura abierta constructiva.

La perspectiva de los entrevistados en la presente investigación puso énfasis en la realización apropiada de actividades policiales y su aprendizaje. El análisis de los datos permitió identificar características del proceso de aprendizaje informal de la labor policial, tales como: la demostración de una actitud dispuesta para el trabajo, el valor, el uso del miedo en el mismo proceso de aprender; además que este proceso de aprendizaje sea gradual, en el que se utilice la observación, imitación y adecuación de acciones concretas, se realice en los lugares de trabajo, las agencias y la calle, además que en este proceso de aprendizaje se haga énfasis en una sensibilización inicial hacia los problemas humanos y la trascendencia del trabajo policial en la vida de las víctimas.

Los informantes, durante su entrevista, no hicieron referencia al acto en el que el agente entrevista al probable responsable de un delito, momento en que el policía tiene como objetivo conocer la verdad y el probable responsable, en ocasiones, tiene intenciones contrarias, es decir pretende ocultarla o desviar la investigación. Siendo que la entrevista policial es una de las principales actividades en las que está presente el aprendizaje informal de la labor policial; por lo que se sugiere como contexto para futuras investigaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguayo Quezada, Sergio (2001). *La charola. Una historia de los servicios de inteligencia en México*, México: Grijalbo.
- Andréu Abela, Jaime & Pérez Corbacho, Ana María (2009). Procesos de investigación interactivos sobre sentimientos de identidad en Andalucía mediante teoría fundamentada [57 párrafos]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, vol. 10 no. 2, Art. 18, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0902187> Visitado: 24 –agosto-202.
- Almazán, Alejandro (2009). *Placa 36. Cara y cruz del comandante Moneda*. México: UNAM,
- Alvarez-Gayou Jurguenson, Juan Luis (2006). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Ecuador: Paidós.
- Arce Navarro, María Gabriela (2008). La profesionalización del recurso humano policial. Aspectos curriculares que se deben contemplar. *Revista Educación* 32(1), 27-44, ISSN: 0379-7082, 2008.
- Arteaga Botello Nelson (2000a). Padecimiento y enfermedad en la policía: un estudio de caso. *Revista El cotidiano*, no. 103, año 17.
- (2000b). El trabajo de las mujeres policías. *Revista El Cotidiano*, año 16, núm. 101, p 74-83.
- Arteaga Botello Nelson y López Rivera Adrián (1998a). El aprendizaje de un policía. *Nexos*, núm. 248 Año 21 vol. XXI, p 63-68.
- (1998b). *Policía y Corrupción. El caso de un municipio en México*. México: Plaza y Valdés.
- Azaola Garrido Elena y Ruíz Torres Miguel Ángel (2009). *Investigadores de papel*. México: Fontamara.
- Berg, B. (2004) *Qualitative research methods for the social sciences* (3a ed.). Boston: Allyn and Bacon. En Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Bisquerra, R. (1989). Métodos de Investigación educativa. Guía práctica. Barcelona: CEAC. En Francisco M. Aliaga Abad, *Bases epistemológicas y proceso de investigación psicoeducativa*. España: C.S.V.

- Bogdan, R.C. & Blikken (1992). *Qualitative reserch for education: An introduction to theory and methods*. Neddham Heighths, MA: Allyn and Bacon p. 32. En María Mayan (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesores*, Canadá. <http://www.ualberta.ca/%7Eiiqm//pdfs/introduccion.pdf>
- Bonilla-Castro, Elssy y Rodríguez, Sehk Penélope (2005) *Más allá del dilema de los métodos. La investigación en Ciencias Sociales*. Bogotá: Norma.
- Brettell, Caroline, (1993) When they read what we write. Wesport, Bergin and Garvey en: En Elsie Rockwell. *La aproximación etnográfica: debates actuales*. Ponencia, febrero de 1994.
- Bunge, Mario (2007). *La ciencia. Sus métodos y su filosofía*. México: Ed. Patria.
- Canales, M. (2006). *Metodología de la investigación social*. Chile: OLM. En Eugenio Saavedra Guajardo y Ana Castro R. La investigación cualitativa, una discusión presente. *Liberabit. Revista de psicología*, número 013, junio de 2007. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. pp. 63-69.
- Cárdenas Castillo Cristina (1999). De cuentos de hadas y procesos de investigación. *Revista de educación*, núm. 8. <http://educacion.jalisco.gob.mx/consulta/educar/08/8cristin.html> Visitado: 13 de marzo de 2009
- Castillo Gustavo, Aranda Jesús y Román José A. “*Reprobarán exámenes de confianza 30% de los policías del país, dice Vega Marín*”. Periódico La Jornada, Miércoles 23 de mayo, 2012, p. 8.
- Coffey, A. y Atkinson, P. (1996). *Making sense of qualitative data: Complementary reserch strategies*. Thousand Oaks, CA. En Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Creswell, (2005). *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (2ª ed.) Upper Saddle River: Pearson Education Inc.) p 598. En Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.

- Colín Sánchez, Guillermo (1998). *Derecho mexicano de procedimientos penales*. México: Porrúa.
- Demo, Pedro. (1985). *La investigación participante. Mito y realidad*. Argentina: Kapeluz.
- Diccionario de las ciencias de la educación. (2000). México: Santillana.
- De la Barrera Solórzano, Luis; Aguilar Valdez, José Antonio y Sayeg Seade, Cecilia (2010). *Para profesionalizar a nuestras policías. Propuesta del Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad*. México: ICESI.
- Denzin, Norman y Lincon, Yvonna (1998). *Strategies of Qualitative inquiry*, Londres: Sage Publications. En Juan Luis Alvarez-Gayou Jurguenson. *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Ecuador: Paidós.
- Estudio Cualitativo sobre el consumo de drogas sintéticas en grupos de riesgo. Informe Ecuador, 2010*. (2010) DORISCAN Proyecto de cooperación UE – CAN Apoyo a la Comunidad Andina en el Área de Drogas Sintéticas.
- Defiende el Procurador General del Distrito. El Universal, México, año 4 Tomo XIII, número 1136, 28 de noviembre de 1919.
- Diccionario de las ciencias de la educación*. (2000), México: Santillana.
- Diccionario de la lengua española* (2001), Real academia española. España: Espasa Calpe. p. 1794.
- Diccionario de psicología y pedagogía* (2003). México: Euroméxico. p.61
- Fondevila Gustavo (2009a) “Madrinas”: Informantes y parapolicías. La colaboración ilegal con el trabajo policial en México. CIDE. www.cide.edu Visita: 12 de junio de 2012.
- Fondevila, Gustavo (2009b). Nuestra policía ideal El Cotidiano núm 153, pp. 51-56. México: Universidad Autónoma Metropolitana
- Frühling, H. Las reformas policiales y la consolidación democrática en América Latina. En A. Alvarado y S. Arzt, (2001) *EL desafío democrático de México: seguridad y estado de derecho*. México: Colegio de México. pp.40-42.
- Goetz Judith, Lecompete Margaret y Ballesteros A. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. España: Morata.
- Geertz, Clifford (1988) *Works and lives: The anthropologist as author*. Stanford, California: Stanford University Press, En Rockwell, Elsie. *La aproximación etnográfica: debates actuales*. Ponencia, febrero de 1994.

- (1987). *La interpretación de las culturas*. México: Gedisa.
- González, Fredy E. (1997). Los metodos etnograficos en la investigacion cualitativa en educación. *Paradigma* vol. XVIII, N° 2, Venezuela. <http://cidipmar.fundacite.org.gov.ve/Doc/Paradigma972/Art1.htm>.
- Grinnel R. M. (1997). *Social work research & evaluation: Quantitative and qualitative approaches* (5ª ed). Itaca: E. E. Peacock Publishers. En Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio P. (2006) *Metodología de la Investigación*. México: Mac Graw Hill.
- Jiménez Carlos, "Policía frustra asalto en treinta segundos", periódico *La Razón*, jueves 16 de agosto, 2012, p. 10
- Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal*. Diario Oficial de la Federación. 19 de julio de 1993.
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*, Gaceta Oficial 20 de junio de 2011.
- López Ugalde (2003), *Procuración de justicia y derechos humanos en el Distrito Federal: análisis y propuestas*, Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. En Elena Azaola Garrido y Miguel Ángel Ruíz Torres. 2009. *Investigadores de papel.*, México: Fontamara.
- Manual de Formación de Policía de Investigación*, (2009). Tomo 1, Cap. 4. Atribuciones y funciones de la Policía Judicial. Instituto de Formación Profesional, Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal. México: Ubijus,
- Manual de la Policía Judicial del Distrito Federal*. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 4 de junio de 2002.
- Manual de Organización específico de la Dirección General de la Policía Judicial*. Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal, Octubre de 1997.
- Martínez Gernelo Jesús (1999). *Policía nacional investigadora del delito*. México: Porrúa.
- Martínez M. Miguel. (2006) La investigación cualitativa (síntesis conceptual), *Revista del Instituto de Investigaciones Psicológicas*, Vol. 9 Núm. 1, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, p 123 – 146.

- La Etnometodología y el Interaccionismo Simbólico. Sus aspectos metodológicos específicos. *Heterotopia*, 2002 (2), N. 21, pp. 9-21. <http://prof.usb.ve/miguelm/laetnometodologia.html>. Visita: enero de 2012
 - *Comportamiento Humano. Nuevos Métodos de Investigación.* (1989) México: Trillas.
- Maturana H. (1997). *La objetividad, un argumento para obligar.* Chile. Dolmen. En Eugenio Saavedra Guajardo y Ana Castro R., La investigación cualitativa, una discusión presente. *Liberabit. Revista de psicología*, número 13, junio de 2007. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú, pp. 63-69.
- Mayan, María. (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesores*, Canadá. <http://www.ualberta.ca/%7Eiiqm//pdfs/introduccion.pdf> Visitado: 3/06/2009.
- Mella, O. (2003) *Metodología cualitativa en ciencias sociales y educación.* Chile: Primus. En Eugenio Saavedra Guajardo y Ana Castro R. La investigación cualitativa, una discusión presente. *Liberabit. Revista de psicología*, número 013, junio de 2007. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. pp. 63-69.
- Mertens, D.M. (2005). *Research and evaluation in Education and Psychology: Interatin diversity with quantitative, cualitative, and mixed methods* (2a ed.). Thousand Oaks: Sage. En Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio *Metodología de la Investigación.* México: Mac Graw Hill.
- Miles, Mathew y Huberman, Michael (1994). *Qualitative data analisis*, California: Sage publications. En Juan Luis Alvarez-Gayou Jurguenson (2006) *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología.* Ecuador: Paidós.
- Montero, M. (1995). El sentido y la medida: reflexiones sobre el método. *Comportamiento* 4 (1), pp. 65-81. En Fredy González, Los métodos etnográficos en la investigación cualitativa en educación. *Paradigma Revista, VOL. XVIII, N° 2*, Venezuela.
- Morales F., Germán; Pérez E., Janet Carola y Menares N., María Alejandra (2003). Procesos emocionales de cuidado y riesgo en profesionales que trabajan con el sufrimiento humano. *Revista de Psicología*, núm. 001, vol. 12. Chile: Universidad de Chile. pp 9-25.

- Naval Clarie, (2006). *Irregularidades, abusos de poder y malos tratos en el Distrito Federal. La relación de los agentes policiales y el Ministerio Público con la población*. Centro de Análisis e Investigación, México: Fundar.
- Olaiz, Gustavo; Franco, Aurora; Palma, Oswaldo; Echarri, Carlos; Valdez, Rosario y Herrera Cristina (2006). *Diseño metodológico de la encuesta nacional sobre la violencia contra las mujeres en México*. Salud Pública de México, Vol. 48, número 2, México, pp328-335.
- Osse Anneke (2006) *Entender la labor policial. Recursos para activistas de derechos humanos*. España: Amnistía Internacional.
- Pérez García, Gabriela. (2004). *Diagnóstico sobre la seguridad pública en México*. Centro de análisis e investigación. México: Fundar.
- Reglamento de la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal*, publicado en el Diario Oficial de la Federación, 24 de octubre de 2011.
- Rockwell, Elsie (1994). *La aproximación etnográfica: debates actuales*. Ponencia, febrero de 1994
- Rodríguez González, Carlos Andrés; Mora, Adriana (2006). Narrativas resilientes en policías discapacitados por hechos violentos. *Revista Pensamiento Psicológico*, vol. 2, núm. 7, julio-diciembre, pp. 41-53. Colombia. Pontificia Universidad Javeriana.
- Ruiz Carrillo, Edgardo (2004). Lo cualitativo en la investigación y su actualidad. *Revista Electrónica Internacional de la Unión Latinoamericana de Entidades de Psicología*. Núm 2. http://psicolatina.org/Dos/lo_cualitativo.html Visita: 22-junio-2012.
- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2007). *Metodología de la Investigación cualitativa*. 4ª ed. Bilbao: Universidad de Deusto.
- Saavedra Guajardo, Eugenio y Castro R., Ana. (2007). La investigación cualitativa, una discusión presente. *Liberabit. Revista de psicología*, número 013, junio de 2007. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. pp. 63-69.
- Saavedra Guajardo, Eugenio (2003). *El enfoque cognitivo procesal sistémico, como posibilidad de intervenir educativamente en la formación de sujetos resilientes: estudio de casos*. Tesis doctoral. Universidad de Valladolid, España.
- Sierra Arturo, "Pagan agentes su licencia", periódico *Metro*, martes 28 de febrero, 2012.

- Stein, M.R. (1960) *The eclipse of community: an interpretation of American studies*. Princeton, N.J.: Princeton University Press. En Judith Goetz, Margaret Lecompete y Ballesteros (1988) *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. España: Morata.
- Strauss, A. y Corbin, J. (1990). *Basics of qualitative research*. Newbury Park, CA: Sage. En María Mayan (2001). *Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de entrenamiento para estudiantes y profesores*, Canadá. <http://www.ualberta.ca/%7Eiiqm//pdfs/introduccion.pdf> Visitado: 3/06/2009.
- Tamayo y Tamayo, Mario (1990). *El proceso de investigación científica*, México: Limusa. En Juan Luis Alvarez-Gayou Jurguenson (2006) *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Ecuador: Paidós.
- Taylor, Steve. y Bogdan, Robert (1996). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Barcelona: Paidós.
- Temas y Debates en la Reforma de la Seguridad Pública. Una guía para la sociedad civil. «Convocatoria y Selección Policial»* (2002) Oficina en Washington para Asuntos Latinoamericanos -WOLA-, Cap. 6. Investigación Criminal. Recuperado de <http://www.wola.org/sites/default/files/downloadable/Citizen%20Security/past/police%20training%20formatted--sp.pdf>
- Vargas Flores, José e Ibañez Reyes, Joselina (2007) Transmisión intergeneracional: EL uso de la metodología cualitativa en un estudio de caso. *Revista electrónica de psicología Iztacala*. Vol.10 No. 2 Junio de 2007, <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/principal.html>. Visita: 17-noviembre-2010.
- Willson, S. "The use of ethnographic techniques in educational research", *Review of Educational Research*, 47, 1977, pp. 111-127. En Miguel Martínez *Comportamiento Humano. Nuevos métodos de investigación*. 1989 México: Trillas, cap. 10.
- Wodds, Peter (1987). *La escuela por dentro. La etnografía en la investigación educativa*. Barcelona: Paidós.