

CAPÍTULO QUINTO

SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LOS ENCUENTROS CON LA POLICÍA

I. RELEVANCIA Y ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA CON EL DESEMPEÑO POLICIAL

Conocer la satisfacción de la población con el trabajo que realizan las organizaciones policiales ha cobrado una mayor importancia en los últimos años, tanto en México como en Latinoamérica. En particular desde que el trabajo policial ocupa un lugar más relevante como tema político y de opinión pública, reflejo de una mayor preocupación y ansiedad de la ciudadanía acerca de los problemas delictivos. En general, en todas las instituciones públicas que brindan servicios a la población, la satisfacción de sus “usuarios” se ha integrado, o comienza a serlo, como una de las dimensiones claves en la evaluación de su desempeño. En el caso de las instituciones policiales, la satisfacción con su trabajo cobra mayor relevancia por el efecto directo que tiene esta variable en la construcción de confianza y colaboración con la población.⁸⁷ Como consecuencia,

⁸⁷ La satisfacción genérica con la institución policial, así como la satisfacción en los encuentros cotidianos que la población sostiene con la policía, son relevantes en la construcción de la categoría social “policía” (a la vez que la satisfacción en sus diversas modalidades se ve influida por las expectativas y los sentidos asociados a esta categoría social). Si los encuentros con la policía suelen ser insatisfactorios —por distintos motivos, en particular por las características de la función que deben desempeñar—, ello deriva en enojo y en una evaluación negativa que trasciende los casos concretos para pasar a referirse a las categorías sociales en su totalidad: los “policías” y “las organizaciones poli-

en las propuestas de medición del desempeño policial los indicadores de satisfacción y confianza de la ciudadanía tienen un lugar destacado (Alpert y Moore: 1993). En México, las mediciones de confianza institucional por parte de la población suelen colocar a las policías en el grupo o estrato de baja confianza donde generalmente comparten este espacio con los actores políticos (diputados, senadores, partidos políticos).⁸⁸

En este marco, conocer los factores que determinan la satisfacción de la población con el trabajo policial reviste tanto un interés académico como también de gran importancia en términos de política pública. Al interior de esta temática encontramos investigaciones que analizan los determinantes de la satisfacción general que el público tiene con relación al trabajo policial (Reisig, Parks: 2002; Weitzer, Tuch: 2005), así como trabajos más específicos acerca de la satisfacción que tiene la población con encuentros concretos con la policía (Skogan: 2005). Los dos niveles están vinculados ya que la (in)satisfacción en interacciones con la policía es un determinante directo e indirecto de la satisfacción general de la población, en particular la calidad del trato recibido por el policía (Horowitz: 2007). Otros determinantes de la satisfacción general con la policía que han sido señalados son la incidencia delictiva del barrio y/o la percepción de la población sobre las condiciones en que se encuentra su vecindario y la seguridad que sienten en el mismo (Reisig, Parks: 2002).

Con relación a la satisfacción de la población en encuentros con la policía, un estudio reciente (Skogan: 2005) en la ciudad de Chicago analizó y contrastó los efectos de los factores situacionales de la interacción contra factores como la edad y el sexo. Los factores situacionales, es decir, aquello que la policía *hizo* en la situación, predominaron sobre los factores individuales. La

ciales". Hay que agregar en su construcción los relatos y experiencias de otras personas, así como los discursos de los medios de comunicación.

⁸⁸ Para una medición reciente y el seguimiento de la confianza institucional en los últimos años, ver Campos, Roy y Penna, Carlos, "Confianza en las instituciones", México, Consulta Mitofsky, septiembre 2007, www.consulta.com.mx.

gran diferencia en la vivencia de los encuentros con la policía por parte de la población la establece el mencionado estudio a partir de la división entre contactos iniciados por los ciudadanos y contactos iniciados por la policía: los primeros suelen ser iniciados para buscar asistencia y apoyo, mientras que los segundos implican detenciones no voluntarias y suelen tener un carácter confrontativo. En ese sentido y como era de esperar, la satisfacción en los primeros es más elevada que en los segundos. Igualmente existen diferencias al interior de cada grupo, por ejemplo, los contactos iniciados por la población para reportar un delito son los que menos satisfacción generan en la población. Finalmente, tanto para los contactos iniciados por la ciudadanía como por la población, el comportamiento del policía fue más relevante para la determinación de la satisfacción que las variables referidas a los individuos que participan en la interacción.

II. SATISFACCIÓN EN ENCUENTROS CON LA POLICÍA EN EL MUNICIPIO DE NEZAHUALCÓYOTL

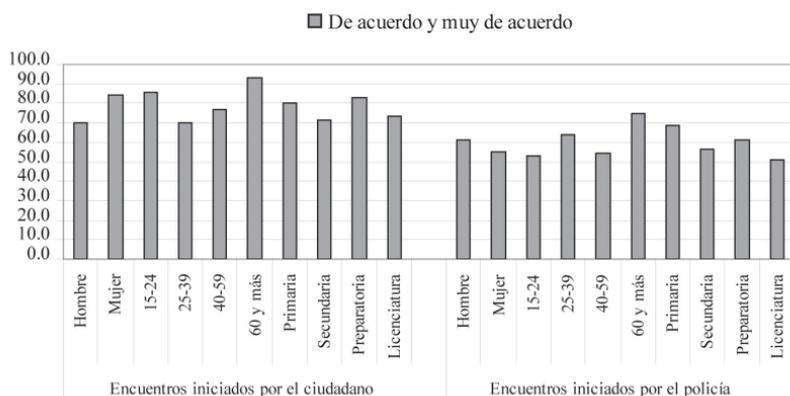
La encuesta realizada en el municipio de Nezahualcóyotl realizó cuatro preguntas vinculadas a la percepción de la calidad y satisfacción del entrevistado en su encuentro con la policía:

- Calidad del trato interpersonal. Dos afirmaciones usando una escala de cinco categorías de acuerdo-desacuerdo:
 - a) “Los policías fueron respetuosos en su trato”.
 - b) “Los policías tomaron en cuenta sus derechos”.
- Imparcialidad de las decisiones. Una afirmación. Usando una escala de acuerdo-desacuerdo de cinco categorías con la siguiente frase: “Lo que hicieron los policías fue lo justo para la situación”.
- Satisfacción con el trabajo policial. Una pregunta general sobre la satisfacción con el trabajo de la policía con una escala de cinco categorías: “¿Qué tan satisfecho está con el trabajo de la policía?”

Las respuestas en cada una de las preguntas fueron más positivas de lo que se esperaba. En México, y más aún para la zona conurbada de la Ciudad de México, a la que pertenece el municipio de Nezahualcóyotl, se parte de un diagnóstico inicial de mal relacionamiento y de alta desconfianza policía-comunidad. Sin embargo, esta imagen general parece cobrar otros matices vista desde el prisma más variado de los encuentros cotidianos con la población.

Si dividimos los encuentros policía-población entre encuentros iniciados por los ciudadanos y encuentros iniciados por la policía, tal como en el análisis del capítulo anterior, vemos que las afirmaciones acerca de la “calidad del trato” no son mal evaluadas. En primer lugar, la población que inició un encuentro con la policía en su mayoría acuerda que “los policías fueron respetuosos en el trato”. El acuerdo sólo baja alrededor del 70% para el caso de los “hombres” y de los “adultos jóvenes” de 25 a 39 años, y pasa el 90% para la población de 60 años y más. En el caso de los encuentros iniciados por la policía, el acuerdo con el “respeto en el trato” es claramente más bajo que en el caso anterior, pero más alto de lo que podría esperarse para encuentros que suelen ser conflictivos y representar un costo para la población (ver cuadro 5.1).

Cuadro 5.1
Los policías fueron respetuosos en el trato

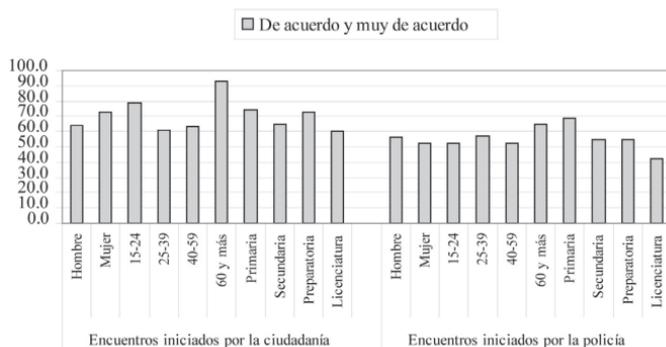


Estos resultados reflejan el gran abanico de contactos cotidianos entre policía y población, muchos de los cuales no son contactos conflictivos o directamente vinculados con delitos e infracciones. A su vez, existe una mayor aceptación, e incluso valoración positiva, de ciertos controles por parte de la población, más allá de si dichas prácticas se pueden evaluar como adecuadas bajo otros parámetros, por ejemplo, del derecho al libre tránsito. Por otro lado, nos muestra cómo la confianza institucional (posiblemente toda confianza) es asimétrica en su construcción y mantenimiento: tal vez las experiencias negativas con la policía que vive la población no sean mayoritarias, pero su impacto en la experiencia personal y en la comunicación cotidiana son suficientes como para debilitar profundamente la confianza a nivel general.

Analizar una respuesta donde las personas manifiestan un alto acuerdo en el “respeto del trato” por parte de la policía, incluso en encuentros de “control social”, debe motivar también una reflexión acerca de qué entienden por ese “respeto” y cuán exigente es la población al respecto. Algo similar debe pensarse en las respuestas que dieron los entrevistados sobre qué tanto “consideraron sus derechos” o “hicieron lo justo para la situación” en los diferentes encuentros que tuvieron con la policía, ya que el entendimiento y la evaluación de la población no tiene por qué coincidir con esquemas ideales de ciudadanía y altos estándares de vida democrática. En este sentido, es interesante observar las variaciones en la respuesta según el nivel educativo de los entrevistados donde los de universidad y más mostraron el acuerdo más bajo con la frase en los encuentros iniciados por la policía (51.2%).

Un resultado similar al anterior, pero levemente más bajo, se obtiene en el acuerdo o desacuerdo con la frase: “los policías tomaron en consideración mis derechos”, tal como vemos en el cuadro 5.2.

Cuadro 5.2
Los policías tomaron en cuenta sus derechos



Nuevamente los porcentajes “de acuerdo” son claramente más elevados en el caso de los encuentros iniciados por la población, donde vuelve a destacar la mejor valoración de los adultos mayores, mientras en los encuentros iniciados por la policía sólo cuatro de cada diez entrevistados con educación universitaria acordaron con la frase.

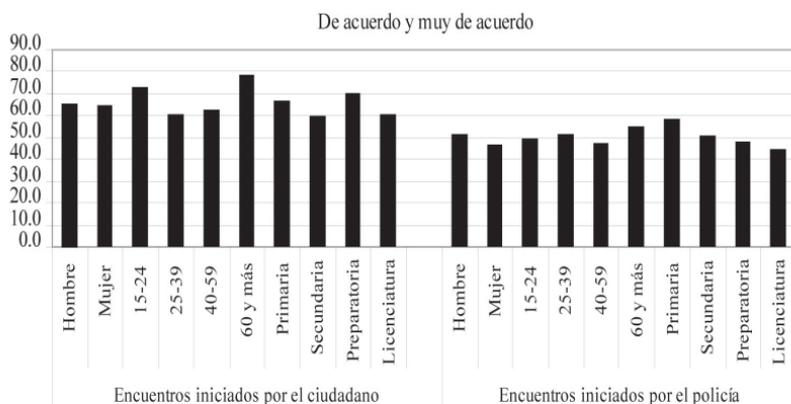
Por las funciones que cumple la policía muchos de sus encuentros con la población representan un “costo” que puede revestir diversas formas: detenciones, dinero, pérdida de tiempo o de autoestima, etcétera, sin considerar si estos comportamientos fueron realizados respetando los marcos legales o violentándolos. Sin duda, estos “costos” influyen en la evaluación de la calidad de trato interpersonal en el encuentro con la policía. Sin embargo, en muchos de estos encuentros la población expresó su conformidad con la calidad del trato que recibió. A ello hay que sumar aquellos encuentros que de manera menos frecuente están en la discusión y en la preocupación cuando se habla del trabajo cotidiano de la policía, pero que son una parte importante de su relación con la sociedad, encuentros iniciados generalmente por

la propia ciudadanía para pedir información, solicitar ayuda o informar de un problema. En estos encuentros la valoración es aún más positiva. Existe por tanto, cuando menos en Nezahualcóyotl, y a pesar de desconfianzas generalizadas, un “capital” de satisfacción con el trabajo policial, el cual es necesario aprovechar y sobre el cual se pueden apoyar estrategias que busquen mejores relaciones y colaboraciones entre policía y comunidad.

La desconfianza como diagnóstico y punto de partida de casi toda reflexión acerca del vínculo policía-comunidad en México, no deja de ser cierto, pero ésta es una realidad que parece especificarse para algunas situaciones o interacciones. En otras la relación se sustenta en mejores niveles de acuerdo y legitimidad de su accionar. Tal vez, como han señalado trabajos realizados para otras policías del mundo (Legget: 2003), las personas que han tenido experiencias recientes con la policía suelen tener mejor opinión sobre su comportamiento que el público en general. En este sentido, es importante señalar que la policía no tiene un público único al que responder y que estos públicos diversos, en diferentes circunstancias, harán reclamos y demandas diversas y en ocasiones contradictorias.

Por su parte, la percepción de la “justicia” en la toma de decisiones también alcanza niveles elevados, aunque no tan altos como en el caso de las dos frases vinculadas a la calidad del trato. El acuerdo con que los policías “hicieron lo justo para la situación” es nuevamente mayor, para los encuentros iniciados por la ciudadanía (véase cuadro 5.3).

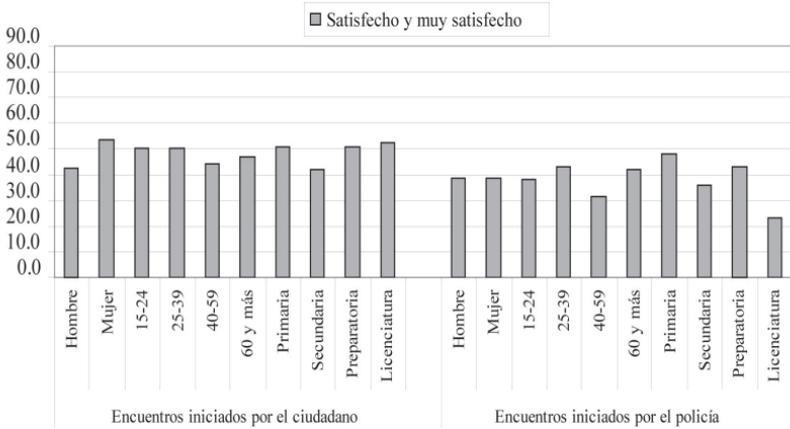
Cuadro 5.3
Lo que hicieron los policías fue lo justo
para la situación



En los encuentros iniciados por la policía, otra vez el acuerdo es menor para el nivel educativo de universidad, además, al igual que en las dos preguntas anteriores, las mujeres muestran levemente un menor acuerdo en comparación con los hombres.

Finalmente, en la pregunta por la satisfacción general con el trabajo de la policía, si bien se mantiene la mejor valoración de los encuentros iniciados por la población, los resultados muestran valores más bajos. Las mujeres se mostraron más satisfechas en los encuentros iniciados por la ciudadanía (igual que en las preguntas referidas a la calidad del trato), mientras que en los encuentros iniciados por la policía la satisfacción con el trabajo policial fue de 23.3% para la población con educación universitaria (véase cuadro 5.4).

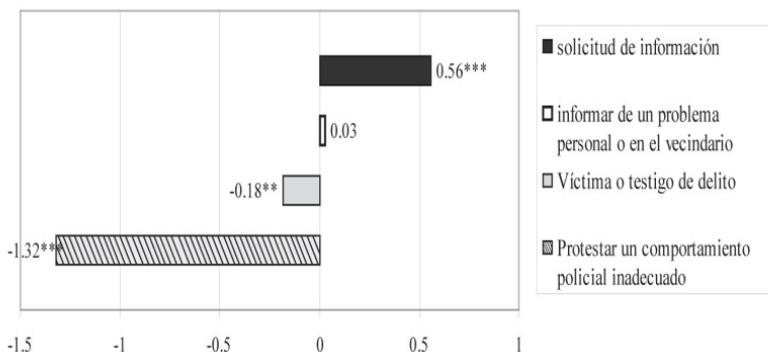
Cuadro 5.4
Satisfacción con el trabajo policial



1. Índice de satisfacción en encuentros iniciados por la ciudadanía

A partir de las cuatro preguntas que hemos analizado, que reflejan distintas dimensiones de la evaluación del desempeño policial por parte de la ciudadanía, hemos construido dos índices de satisfacción: uno para los encuentros iniciados por la población y otro para los encuentros iniciados por la policía. Para construir ambos índices realizamos sendos análisis factoriales (alpha de Cronbach = 0.89 y KMO = 0.789 en el primer caso, alpha de Cronbach = 0.93 y KMO = 0.834 para el segundo, valores considerados aceptables para poder aplicar la técnica). Los índices tienen media 0 y desvío estándar 1. Los valores medios del índice de satisfacción según tipos de encuentros iniciados por la ciudadanía los podemos resumir en el siguiente cuadro.

Cuadro 5.5
Medias del índice de satisfacción en encuentros
iniciados por el ciudadano según tipos de encuentros



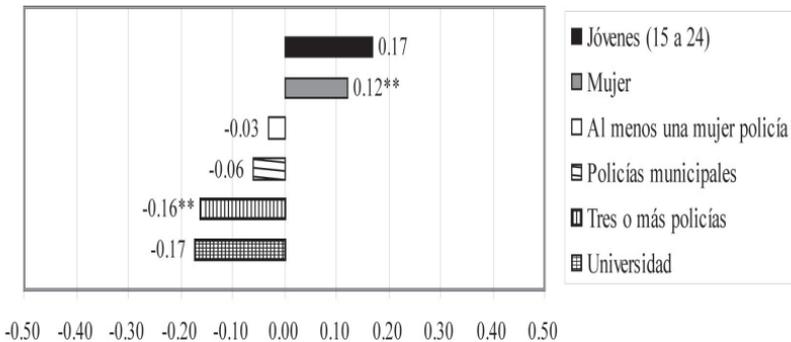
*** $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.05$ * $p \leq 0.1$

Las medias del índice de satisfacción de cada tipo de encuentro iniciado por la población se han comparado con las medias de los restantes contactos, y de esta forma se busca saber si las diferencias entre ambas eran estadísticamente significativas. En este sentido, entre dicho tipo de contactos, las “solicitudes de información” obtienen una satisfacción significativamente mayor que los restantes contactos. El segundo encuentro en importancia iniciado por los ciudadanos, “reportar haber sido víctimas o testigos de un delito”, muestra una media del índice de satisfacción negativa y estadísticamente significativa. Dentro de los encuentros iniciados por los ciudadanos, reportar un delito a la policía genera mayor insatisfacción. El resultado es esperable: se trata de un “problema” de mucha más difícil solución inmediata que otros (aunque tampoco mediata en el caso de México). Por otro lado, es un resultado que ha sido constatado para otros estudios que indican cómo los reportes de delitos suelen ser los contactos iniciados por la población donde existe mayor insatisfacción

(Skogan: 2005). Sin embargo, tampoco podemos dejar de considerarlo como una se\u00f1al m\u00e1s de la mala atenci\u00f3n que parecen recibir las v\u00edctimas del delito en su presentaci\u00f3n ante distintos actores de la seguridad y la procuraci\u00f3n de justicia. Son muchas las experiencias directas o vicarias que nos hablan de malos modos, rechazos o incluso situaciones de “doble victimizaci\u00f3n” a la hora de acercarse a una autoridad para reportar un delito, estas experiencias reflejan falencias que parecen contradecir los intentos, a veces poco m\u00e1s que discursivos y publicitarios, de fomentar una “cultura de la denuncia”.

La satisfacci\u00f3n con el trabajo policial en los encuentros iniciados por la ciudadan\u00eda, no s\u00f3lo puede presentar variaciones en funci\u00f3n del motivo que lo provoc\u00f3, tambi\u00e9n lo puede hacer en funci\u00f3n de las caracter\u00edsticas de los ciudadanos y de los polic\u00edas que interact\u00faan (v\u00e9ase cuadro 5.6).

Cuadro 5.6
Medias del \u00edndice de satisfacci\u00f3n en encuentros iniciados por el ciudadano seg\u00fan caracter\u00edsticas personales y del polic\u00eda



*** $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.05$ * $p \leq 0.1$

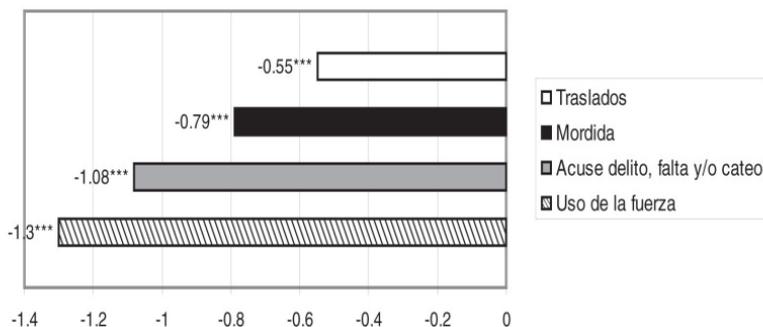
Todos los valores medios del índice de satisfacción en las categorías que presentamos en el cuadro (las variables son todas dicotómicas) fueron cercanos al valor medio general del índice, es decir, cero. Con relación a las características del ciudadano entrevistado, solamente para el caso de las mujeres que tuvieron un encuentro de esta naturaleza con la policía es leve pero significativamente mayor la satisfacción. El valor del índice para el nivel universitario es negativo, pero no alcanza a ser significativo. En cuanto a las características de los policías que participaron de los encuentros (solamente conocemos número, tipo y sexo de los policías presentes), disminuye la satisfacción de manera significativa si son tres o más los policías con los que se interactúa. El número no parece mejorar la atención o la impresión que se deja. Por su parte, dirigirse a policías municipales, con los que más tiene contacto la población, no representó una diferencia en la satisfacción de este tipo de encuentros. Tampoco la participación de mujeres policías mejoró la satisfacción.⁸⁹

La descripción y análisis de los encuentros con la policía iniciados por la población nos ha permitido darle más visibilidad a un conjunto de interacciones que son poco consideradas cuando pensamos en la función policial en México. No son los “ejemplos” en los que piensa la población al evaluar el trabajo policial, tampoco la propia institución policial en sus incentivos ni los policías en su autoimagen, y poco considerados también en los estudios acerca del trabajo policial más centradas en la in(eficiencia) policial en el combate delictivo o en sus prácticas más abusivas o corruptas. Como vimos, los encuentros iniciados por la ciudadanía ocupan gran parte de las relaciones con la co-

⁸⁹ Quería observarse si las mujeres policías lograban una mayor satisfacción en los encuentros iniciados por la población, y por tanto más vinculados a una solicitud o un servicio que realiza la ciudadanía. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que los encuentros atendidos exclusivamente por mujeres fueron muy escasos en la encuesta, pero no tanto, aunque aún minoritarios, si se incluyen contactos “mixtos” con policías mujeres y hombres. Por tal motivo la variable considerada fue “al menos una mujer en el encuentro”. Sin embargo, no mostró el resultado esperado.

munidad y son mejor evaluados por los ciudadanos. Sin embargo, no están exentos de dinámicas problemáticas o conflictivas (como una revisión, una acusación de estar cometiendo una falta o un delito, un traslado, el uso de la fuerza o una extorsión) aunque por supuesto, en mucho menor medida que los encuentros de “control social” iniciados por la policía (ver cuadro 5.7).

Cuadro 5.7
Medias del índice de satisfacción en encuentros
iniciados por el ciudadano según dinámicas



*** $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.05$ * $p \leq 0.1$

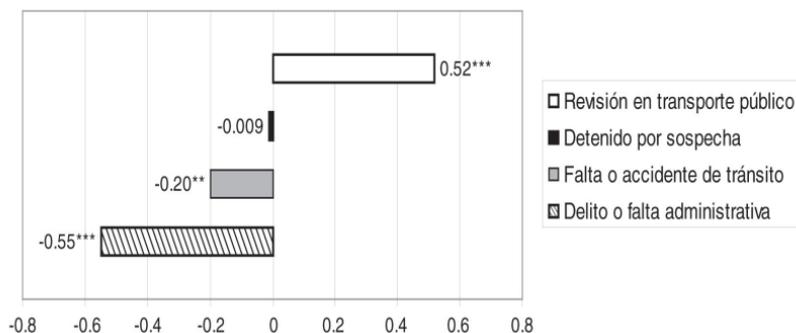
Claro que es posible pensar intercambios entre el ciudadano y la policía que pueden provocar legítimamente alguno de estos comportamientos, como un traslado para hacer efectiva una denuncia, o incluso el uso de la fuerza ante una conducta agresiva e intolerable que persiste. Sin embargo, su presencia parece ser un indicador más de los conflictivos términos de intercambio que se establecen entre policía y población, incluso en los encuentros más vinculados a la “solicitud de un servicio”. A su vez, también nos habla de la extensión de prácticas altamente sedimentadas como la “mordida”. En todos los casos, la presencia de alguno

de estos “eventos” durante la interacción hace que el valor medio del índice de satisfacción sea clara y significativamente menor, en particular y lógicamente, si el desarrollo del encuentro generó que la policía usara la fuerza.

2. Índice de satisfacción en encuentros iniciados por la policía

Los encuentros iniciados por la policía se vinculan a los controles de diferente tipo que se realizan a la población. Como vimos para cada uno de los indicadores que integran el índice, la calidad del trato, la percepción de un comportamiento justo y la satisfacción general son más bajas comparativamente en estos encuentros, pero manteniendo niveles de acuerdo y satisfacción por arriba de lo que podría esperarse para encuentros que representan diferentes tipos de “costos” para el ciudadano. El índice de satisfacción para encuentros iniciados por la policía presenta también variaciones en función del motivo que lo generó (véase cuadro 5.8).

Cuadro 5.8
Medias del índice de satisfacción en encuentros iniciados por la policía según motivo del encuentro



*** $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.05$ * $p \leq 0.1$

El tipo de encuentro iniciado por la policía que obtuvo una media positiva, significativamente mayor a los restantes contactos, indicando mayor satisfacción de la población, fue “revisiones a transporte público”. Este tipo de encuentros fueron relativamente satisfactorios para la población, más allá del “costo” instrumental que significa ser detenido y revisado. Es posible que la población considere necesario que se realicen dichos controles a pesar de la molestia que significa, al obtener a cambio una mayor sensación de “seguridad”, o al poder sentir que se está “haciendo algo” para enfrentar los problemas vinculados al delito. Pero también es posible que grupos significativos de la población estén acostumbrados y vivan con naturalidad que la autoridad policial realice operativos para detener y revisar el transporte sin experimentar y evaluarlos como un accionar inadecuado, y menos aún como violatorio de sus derechos.⁹⁰ Debe recordarse que lo que desde una perspectiva amplia de la vigencia de los derechos puede representar un recorte o limitación, desde la perspectiva de grupos importantes de la población puede ser un comportamiento totalmente legitimado y/o naturalizado.

Una reflexión similar puede realizarse de las “detenciones por sospecha”, acción policial con un valor del índice representativo del promedio de los encuentros iniciados por la policía. Una práctica basada muchas veces en la simple apariencia física, y que representa una cotidiana violación de los derechos de la población es en alguna medida legitimada y evaluada positivamente por un porcentaje importante de las personas que tuvieron esta modalidad de encuentro con la policía. No se dispone de una me-

⁹⁰ Si bien las revisiones al transporte público no son prácticas de control social que deben ser de mayor preocupación por el posible “recorte de derechos”, este punto merece ser remarcado con relación a la actual búsqueda, bajo distintas modalidades y profundidades, de una mayor participación de la población en temas o actividades vinculadas a la seguridad pública. Las opiniones y percepciones de la población en materia de seguridad deben ser elementos a ser tomados en cuenta, pero que también deben problematizarse y buscar redefinirse bajo coordenadas acordes a una seguridad ciudadana eficiente y respetuosa de los derechos humanos.

dición anterior de la satisfacción como para comparar y conocer si se trata de una “aprobación” que represente un cambio de actitud reciente ante el aumento de la sensación de inseguridad. Es decir, se trata de una disposición de la propia población a “ceder garantías” a cambio de sentirse más seguro. Ésta es una lectura que parece sobrevalorar la reflexividad “cívica” de la población acerca de sus derechos. Igualmente, puede interpretarse simplemente como un mayor acuerdo con todo tipo de controles por la mayor ansiedad y temor que les produce la probabilidad de ser víctimas de un delito.

En este sentido, los controles no son vistos desde la perspectiva de la violación a la autonomía y a la libertad del individuo, perspectiva asociada a la idea de ciudadanía y a los derechos individuales. La relación con la autoridad estatal no se ha construido en la mayor parte de la sociedad mexicana, en sus valores, normas e identidades asociadas, a partir de la protección y no intromisión en la esfera de la libertad individual. Los controles muy posiblemente son vistos desde la más superficial impresión de que representan más seguridad, sin reparar en violaciones a derechos que nunca han sido plenamente vigentes ni asumidos como un valor a defender.⁹¹ Así, esta evaluación positiva de algu-

⁹¹ Si la situación de encuentro con la policía no está claramente enmarcada, y se trata de un actor del cual se desconfía, se despiertan ansiedades sobre su comportamiento futuro. Por lo tanto, ante la falta de una definición clara de la situación que se tiene delante, se buscará encauzarla mediante alguna secuencia ya ritualizada de frases y posturas. Esto puede suceder en encuentros por detenciones policiales “por sospecha” que suelen ser experiencias repetidas para algunos individuos o grupos de población. Las “detenciones por sospecha” junto con otras revisiones e infracciones de tránsito son el tipo de contacto más frecuente para una misma persona durante el periodo investigado. A su vez, las personas que interactúan con la policía en este tipo de encuentros pueden no depositar importantes necesidades de confirmación de su identidad. Al volverse menos significativa la dimensión del reconocimiento a su persona, se vuelen más relevantes sus expectativas dirigidas a la consecución de otros resultados o beneficios. Logrando el fin instrumental de no ser demorado o no tener la necesidad de pagar una mordida, puede sentirse satisfecho ante un encuentro que ha normalizado en su trato cotidiano con la policía. Sin embargo, en algunas situa-

nos controles puede responder a una pauta tradicional de relacionamiento con las autoridades y de las atribuciones que les otorga la población, sin que exista un cambio reciente por la mayor importancia del tema delictivo en la zona conurbada de la Ciudad de México y en el resto del país. Es necesario generar una masa crítica de investigaciones en la materia, que mantengan continuidad en el tiempo, para poder describir los significados asociados a las prácticas policiales de revisiones, controles y detenciones y su evolución.

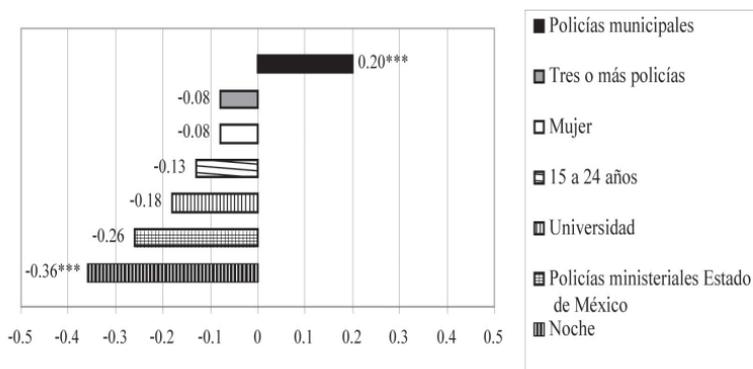
Finalmente, las faltas de tránsito y en particular las acusaciones de faltas administrativas y delitos, tienen medias del índice negativos que indican una significativa menor satisfacción. Esto es esperable por los costos generalmente intrínsecos a estos encuentros: “mordidas”, multas, traslados, revisiones, posible uso de la fuerza, etcétera. En este sentido es interesante observar más adelante las variaciones en la satisfacción en función de estos posibles eventos que constituyen resultados contrarios a los intereses de la población que interactúa con la policía.⁹²

Veamos los valores que asume el índice de satisfacción de los encuentros iniciados por la policía según las características sociodemográficas de los entrevistados, así como de rasgos de los policías que estuvieron presentes en los encuentros (véase cuadro 5.9).

ciones la necesidad de confirmación de la identidad puede volverse más saliente en un encuentro, por ejemplo, en el caso de un grupo de jóvenes detenido por la autoridad. Esta dimensión puede sobresalir si en el transcurso del encuentro se ven cuestionadas otras dimensiones relevantes del encuentro: considerar que el trato policial es injusto, o que se están pagando elevados costos materiales. Si exigen una mordida muy elevada, o consideramos que la falta, la detención, la negación del servicio o el trato que recibimos son injustos, más salientes serán las necesidades de confirmación de nuestra identidad, y más emocionales se volverán las reacciones puestas en juego.

⁹² A los resultados objetivamente negativos de los encuentros hay que sumar la “injusticia” con que suelen ser interpretados. En muchas situaciones, la población observa y desarrolla expectativas acerca de la policía desde una consideración extendida sobre su ilegitimidad, o sobre el carácter espurio de sus objetivos.

Cuadro 5.9
Medias del índice de satisfacción en encuentros iniciados por la policía según características de los policías



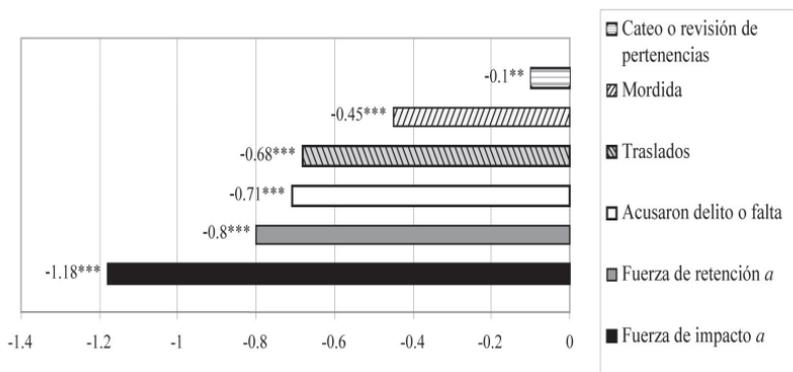
*** $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.05$ * $p \leq 0.1$

Con relación a los tipos de policías presentes en los contactos, en los encuentros donde participaron policías municipales la satisfacción fue significativamente mayor que en el resto de los contactos. Con la presencia de policías judiciales del Estado de México, el índice asume valores negativos pero no llega a establecer una diferencia significativa con los restantes encuentros. Las funciones de cada policía deben considerarse, ya que de ellas depende la mayor o menor participación en encuentros que pueden ser más conflictivos y menos satisfactorios. La presencia de tres o más policías, así como características de los entrevistados como ser jóvenes (15 a 24 años), de sexo femenino o tener educación universitaria, hicieron que el índice asumiera valores negativos, pero cercanos a la media y sin alcanzar a ser significativos. Finalmente, se incluyó la “noche” como variable temporal que va de las 22 horas a las 5 de la madrugada, como fue señalado anteriormente, para así conocer si los encuentros en este horario son más insatisfactorios para la población que los que acontecen en otras horas del día. El resultado: sí existe mayor insatisfacción con los encuentros con la policía en la noche al compararlos con

los que acontecen en horario diurno. En la noche pueden ocurrir encuentros más problemáticos entre policía y población, en parte por las propias conductas de la población (más permisivas), en parte por una mayor proactividad policial que entiende la noche como una frontera normativa que ambienta mayores controles, o como un tiempo de mayores amenazas. O puede ser que las personas sean más sensibles a ser molestadas por la policía en estos horarios independientemente de los comportamientos que desarrolle la policía o la dinámica de la interacción.

En las interacciones iniciadas por la policía es más probable el desarrollo de dinámicas y resultados que afectan de manera muy significativa la satisfacción en cada uno de esos encuentros. Cada uno de estos comportamientos representan “costos” de distinto tipo para la población, los cuales revisten distintas formas: dinero en el caso de multas o “mordidas”, restricciones a la libertad de movimiento en cateos y traslados o a la integridad física en el uso de la fuerza. La existencia de cualquiera de estos resultados en la interacción genera una mayor insatisfacción en la población. Como se aprecia en el siguiente cuadro, la insatisfacción va aumentando desde las revisiones hasta el uso de la fuerza, en primer lugar fuerza para retener (sujetar, agarrar, incluso empujar) y particularmente en la fuerza de impacto (golpes con puños, patadas, sacar o apuntar con el arma). Debe señalarse que tanto el uso de la fuerza de retención, así como el de impacto, llevan al índice de satisfacción a un valor medio por debajo de los casos sin uso de la fuerza, pero no existe una diferencia significativa entre ambos tipos de uso de la fuerza.

Cuadro 5.10
Medias del índice de satisfacción en encuentros iniciados por la policía según dinámicas y resultados



*** $p \leq 0.01$ ** $p \leq 0.5$ * $p \leq 0.1$

a En comparación con la categoría “sin uso de la fuerza”.

No evaluamos aquí si el uso de estas capacidades por parte de la policía fue una respuesta profesional y adecuada a la situación (claramente no lo es en el caso de las “mordidas”), pero cada vez que estos recursos son utilizados, aumenta notoriamente la insatisfacción de cada ciudadano, e indirectamente, a través de los propios involucrados o de la difusión de la experiencia, en la satisfacción e imagen global de la población hacia el trabajo policial. En cada encuentro se está poniendo en juego la satisfacción, la imagen y la posible confianza de la población en la institución policial, y en cierta medida en las autoridades y en la legalidad, y no solamente lograr disminuir la incidencia delictiva (fenómeno que escapa en gran medida al “control” policial) o mantener el “orden público”.⁹³

⁹³ En cada encuentro policía-población se produce y reproduce lo que Jacqueline Muniz y Domício Proença denominan la “idea de la policía”, es decir, el conjunto de representaciones y expectativas sociales acerca de la policía, sus roles y funciones sociales. La “idea” de la policía tendrá consecuencias en

III. DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN CON EL DESEMPEÑO POLICIAL EN ENCUENTROS INICIADOS POR LA CIUDADANÍA Y EN ENCUENTROS INICIADOS POR LA POLICÍA

Hasta aquí hemos evaluado distintos factores, de diferentes niveles, que inciden en la satisfacción de los encuentros con la policía, tanto de aquellos iniciados por la ciudadanía como de aquellos iniciados por la policía, pero de manera bivariada. Para fines de control y para acercarnos a un modelo que explique la satisfacción-insatisfacción con el trabajo policial, recurrimos a una técnica de análisis multivariado. Tomando los índices de satisfacción como “variables dependientes” presentamos dos regresiones lineales donde hemos ido incluyendo, paso a paso, las variables independientes más relevantes de las dimensiones que ya hemos analizado. En cada caso se realizaron las pruebas de multicolinealidad y heterocedasticidad, manteniéndose las mismas dentro de límites adecuados. La tabla 5.1 presenta los modelos correspondientes a la satisfacción con los encuentros iniciados por la ciudadanía. Las variables independientes son las siguientes (según diferentes dimensiones de la interacción, y en el orden en que se fueron agregando desde el modelo 1 al 5):

la forma en que la policía puede afectar el orden social a distintos niveles, tanto en la disuasión, la prevención o la represión, pero particularmente interesante es su influencia en el nivel previo y menos visualizado, de la autorregulación social: cómo las representaciones y las expectativas sociales acerca del accionar policial afectan los cursos de acción y las pautas de relacionamiento de todos los actores sociales (Proença y Muniz: 2006, Muniz y Proença: 2007).

Variables independientes.
Satisfacción en los encuentros iniciados por el ciudadano

	<i>Variables</i>	<i>Descripción</i>	<i>Categorías</i>	<i>Valores</i>
Tipos de encuentros				
	Solicitar información	El entrevistado señaló que en el encuentro más reciente solicitó información a un oficial de policía	Sí, No	1, 0
	Víctima o testigo de delito	El entrevistado señaló que en el encuentro más reciente se dirigió a un policía por haber sido víctima o testigo de un delito	Sí, No	1, 0
	Protestar comportamiento	El entrevistado señaló que en el encuentro más reciente se dirigió a un policía para protestar por un comportamiento policial que consideró inadecuado	Sí, No	1, 0
Características de los policías				
	Policías municipales	En el encuentro hubo presencia de policías municipales	Sí, No	1, 0
	Tres o más policías	En el encuentro hubo tres o más policías presentes	Sí, No	1, 0
	Presencia de policía mujer	Entre los policías presentes al menos había una mujer policía	Sí, No	1, 0

	<i>Variables</i>	<i>Descripción</i>	<i>Categorías</i>	<i>Valores</i>
Resultados del encuentro				
	Acusación, cateo, uso de la fuerza	En el transcurso del encuentro el ciudadano es acusado por el o los policías de haber cometido un delito o una falta administrativa, y/o se revisaron sus pertenencias o cateado a su persona, y/o el o los policías amenazaron con usar o usaron la fuerza en su contra	Sí, No	1, 0
	“Mordida”	En el transcurso del encuentro el o los policías le solicitaron dinero para evitar una sanción o para brindar un servicio o él les ofreció dinero a los policías con similares objetivos	Sí, No	1, 0
Características del ciudadano				
	Mujer	El entrevistado es mujer	Sí, No	1, 0
	15 a 24 años	En entrevistado tiene entre 15 y 24 años	Sí, No	1, 0
	Universidad	El entrevistado tiene educación universitaria	Sí, No	1, 0

Tabla 5.1
Determinantes de la satisfacción en los encuentros iniciados por el ciudadano

	<i>Modelo 1</i>	<i>Modelo 2</i>	<i>Modelo 3</i>	<i>Modelo 4</i>	<i>Modelo 5</i>
Variables independientes	Beta	Beta	Beta	Beta	Beta
Solicitar información	.179***	.148**	.128**	.143**	.141**
Víctima o testigo delito	-.141**	-.154**	-.103*	-.102*	-.101*
Protestar comportamiento	-.392***	-.402***	-.296***	-.289***	-.291***
Policía municipal		-.065	-.082	-.071	-.059
Tres o más policías		-.071	-.062	-.050	-.048
Al menos una mujer policía		.032	.005	.013	.017
Acuse falta o delito, cateo, uso fuerza			-.336***	-.309***	-.301***
“Mordida”				-.159***	-.163***
Mujer					.007
15 a 24 años					.070
Universidad					-.039
Constante	.119	.125	.352	.318	.249
R ₂ Ajustado	.213	.214	.313	.335	.334
Cambio R ₂	.222***		.011		.099***
.024***		.007			

***p ≤ .001 ** p ≤ .005 *p ≤ .01

El primer modelo incluye motivos, para el inicio del encuentro, relevantes en la relación cotidiana policía-población, que a su vez mostraron distintos niveles de satisfacción en la evaluación de los entrevistados. Por un lado, el coeficiente beta positivo y significativo de las “solicitudes de información” ($\beta=0.179$) nos muestra el tipo de encuentro donde la población está más satisfecha con el desempeño de la policía. Es un tipo de demanda de más sencilla solución que otras, a la vez que la población considera que recibe un trato adecuado. Posiblemente haya mucho por mejorar en el manejo de datos útiles para la población y en la amabilidad de las respuestas, pero no se parte de un vínculo fuertemente deteriorado. Por otro lado, los ciudadanos que inician un contacto como víctimas o testigos de delitos, quedan más insatisfechos con el desempeño de la policía. Esta mayor insatisfacción es entendible, como ya se mencionó, al poder obtener difícilmente una “solución”. Finalmente, los encuentros iniciados para protestar por un comportamiento policial son significativamente más insatisfactorios. Los motivos del encuentro nos permiten explicar más de la quinta parte de la varianza del índice de satisfacción ($R_2 = .213$).

El segundo modelo agrega características de los policías que participaron del encuentro. Se compara a los policías municipales, los de mayor contacto con la población de Nezahualcóyotl, con los restantes tipos de policías. El coeficiente de la Policía Municipal es negativo, pero no alcanza a ser significativo. Se exploró si el número de policías afectaba la satisfacción en este tipo de encuentros (mejor servicio o por el contrario mayor rechazo o intimidación ante una demanda), el coeficiente también es negativo pero no es significativo. Los encuentros que sólo fueron atendidos por mujeres policías fueron marginales, pero con al menos una mujer policía en la escena se alcanza a 16.4% de los contactos declarados. Se quería conocer si la presencia de mujeres policías favorecía una cara más “amable” en este tipo de encuentros, pero los coeficientes fueron cercanos a cero sin ser significativos. Las variables disponibles sobre los policías no

lograron una mejor explicación de la satisfacción de los ciudadanos con este tipo de encuentros.

En el tercer modelo, incluimos un conjunto de “resultados” negativos para el ciudadano que en primera instancia no deberían vincularse a encuentros iniciados por la población: revisiones, acusaciones o uso de la fuerza por parte de la policía. El coeficiente beta es negativo y significativo ($\beta = -.336$). Como puede apreciarse en la columna correspondiente al modelo 3 en la tabla 5.1, el coeficiente de “protestar un comportamiento policial” mantiene su sentido y significatividad, pero disminuye su magnitud en comparación con el modelo anterior. Es decir, parte de su efecto negativo en la satisfacción se debía a la presencia de alguna de estas acciones, más explicables en un tipo de encuentro iniciado por el ciudadano pero de mayor conflictividad. En menor medida, sucede lo mismo con el coeficiente de “víctima o testigo de delito”, lo cual nos habla sobre los problemas presentes en este tipo de encuentros y sobre las difíciles relaciones de la policía y la población a la que atiende.

En el cuarto modelo, incluimos otra variable acerca de lo que acontece durante el encuentro, en este caso solicitudes de “mordida”. Si bien es minoritaria la presencia en este tipo de encuentros, nos muestra la extensión de la práctica no sólo asociada a la posibilidad de evitar una sanción, sino también como condición para brindar un “servicio”.⁹⁴ Con la inclusión de dicha variable se alcanza a explicar la tercera parte de la varianza del índice de satisfacción ($R_2 = .335$).

Finalmente, en el quinto modelo, se incluyeron variables sociodemográficas de los entrevistados. Se quería conocer si la población con educación universitaria quedaba más insatisfecha

⁹⁴ Solicitar una “mordida” para brindar un servicio público previsto como gratuito es una práctica bastante extendida en muchas agencias gubernamentales de México. El mejor seguimiento de la extensión de dichas prácticas para un número importante de servicios públicos en México (con interesantes variaciones según las entidades federativas) lo brinda el Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno que desde el 2001 y cada dos años realiza Transparencia Mexicana, www.transparenciamexicana.org.mx.

con este tipo de encuentros y también si las nuevas generaciones eran más exigentes (representadas en jóvenes de 15 a 24 años); además de si existían diferencias en la satisfacción por sexo. No se obtuvieron resultados significativos. Aunque por sencillez positiva no se incluyó como un sexto modelo, se probaron distintas interacciones entre variables para saber si los efectos sobre la satisfacción se especifican con más fuerza o eran condicionales a ciertas combinaciones de variables, por ejemplo, mujeres o entrevistados con educación universitaria que fueron víctimas o testigos de delitos, o mujeres que interactuaron con al menos una mujer policía, los resultados tampoco fueron significativos. El modelo final nos muestra cómo la satisfacción en los encuentros iniciados por los ciudadanos depende de lo que acontece en las interacciones y no de las características de quienes las protagonizan: depende del tipo de situación que se plantea a la policía, donde pesa la diferencial posibilidad de dar algún tipo de “solución” ante una demanda, así como también de que no acontezcan resultados desfavorables como ser revisado, acusado de algún delito o falta o que se les solicite alguna “mordida”.

Considerando ahora como variable dependiente al índice de satisfacción con encuentros iniciados por la policía, la tabla 5.2 presenta los modelos correspondientes y sus resultados. Las variables independientes son las siguientes (presentadas según pertenezcan a diferentes dimensiones de la interacción, y en el orden en que se fueron agregando a los modelos del 1 al 8):

*Variables independientes.
Satisfacción en los encuentros iniciados por el policía*

	<i>Variables</i>	<i>Descripción</i>	<i>Categorías</i>	<i>Valores</i>
<i>Tipos de encuentros</i>				
	Falta de tránsito	El entrevistado señaló que en el encuentro más reciente un policía lo detuvo por una falta de tránsito	Sí, No	1, 0
	Revisión en transporte público	El entrevistado señaló que en el encuentro más reciente la policía se dirigió a él por una revisión en un medio de transporte público	Sí, No	1, 0
	Delito o falta	El entrevistado señaló que en el encuentro más reciente un policía se dirigió a él porque supuestamente cometió un delito o una falta administrativa	Sí, No	1, 0
<i>Tiempo</i>				
	Noche	El último encuentro con la policía ocurrió entre las 10 de la noche y las 5 de la mañana	Sí, No	1, 0
<i>Características de los policías</i>				
	Policías municipales	En el encuentro hubo presencia de policías municipales	Sí, No	1, 0
	Policías ministeriales	En el encuentro hubo presencia de policías ministeriales del Estado de México	Sí, No	1, 0

	<i>Variables</i>	<i>Descripción</i>	<i>Categorías</i>	<i>Valores</i>
	Tres o más policías	En el encuentro hubo tres o más policías presentes	Sí, No	1, 0
	Presencia de policía mujer	Entre los policías presentes al menos había una mujer policía	Sí, No	1, 0
Resultados del encuentro				
	Cateos	En el transcurso del encuentro el ciudadano fue revisado en sus pertenencias o cateado en su persona por la policía	Sí, No	1, 0
	Traslados	En el transcurso del encuentro el ciudadano fue trasladado por la policía a un lugar distinto de donde se inició el mismo	Sí, No	1, 0
	Acusación	En el transcurso del encuentro el ciudadano fue acusado de haber cometido un delito o una falta administrativa	Sí, No	1, 0
	“Mordida”	En el transcurso del encuentro el o los policías le solicitaron dinero para evitar una sanción o para brindar un servicio o él les ofreció dinero a los policías con similares objetivos	Sí, No	1, 0

	<i>Variables</i>	<i>Descripción</i>	<i>Categorías</i>	<i>Valores</i>
	Multa	En el transcurso del encuentro el ciudadano recibió una multa por parte de la policía	Sí, No	1, 0
	Uso de la fuerza, retención	En el transcurso del encuentro la policía amenazó al ciudadano con usar la fuerza o lo sujetó o empujó	Sí, No	1, 0
	Uso de la fuerza, impacto	En el transcurso del encuentro la policía cacheteó, jaló el cabello, golpeó con los puños o dio patadas, usó el tolete u otro objeto y/o sacó su arma, apuntó su arma o disparó su arma al ciudadano	Sí, No	1, 0
Características del ciudadano				
	Mujer	El entrevistado es mujer	Sí, No	1, 0
	15 a 24 años	En entrevistado tiene entre 15 y 24 años	Sí, No	1, 0
	Universidad	El entrevistado tiene educación universitaria	Sí, No	1, 0

Tabla 5.2
Determinantes de la satisfacción en los encuentros iniciados por la policía

	<i>Modelo 1</i>	<i>Modelo 2</i>	<i>Modelo 3</i>	<i>Modelo 4</i>	<i>Modelo 5</i>	<i>Modelo 6</i>	<i>Modelo 7</i>	<i>Modelo 8</i>
Variables independientes	Beta							
Falta de tránsito	-.172***	-.181***	-.173***	-.145**	-.178***	-.151***	-.192***	-.191***
Revisión transporte o vehículo	.168***	.152***	.195***	.185***	.157***	.140**	.112**	.115**
Delito o falta administrativa	-.202***	-.196***	-.187***	-.143***				
Noche	-.122**	-.143***	-.119**	-.115**	-.116**	-.045	-.035	
Policías municipales	.141***	.131**	.119**	.121**	.086*	.080		
Policía Ministerial Estado de México	-.032	-.024	-.026	-.032	-.038	-.053		
Tres o más policías	-.149***	-.118**	-.117**	-.095*	-.046	-.030		
Presencia mujer policía	-.083	-.083	-.080	-.069	-.074	-.081*		
Cateos	-.084	-.057	-.046	-.010	-.027			
Traslados	-.184***	-.142***	-.129**	-.053	-.050			
Acusaron delito o falta	-.272***	-.250***	-.142***	-.146***				
Mordida	-.121**	-.110**	-.108**					
Multa	-.005	-.004	-.015					
Uso de la fuerza retención	-.224***	-.218***						
Uso de la fuerza impacto	-.319***	-.322***						
Mujer	-.102**							
Jóvenes (15 a 24 años)	-.043							
Universidad	-.111**							
Constante	.082	.142*	.575*	.691**	.739**	.708**	.770***	.955***
R ₂	.102	.114	.154	.191	.235	.242	.336	.350
Cambio R ₂	.111***	.015**	.051***	.041***	.061***	.012*	.095***	.019**

***p ≤ .001 **p ≤ .005 *p ≤ .01

En el primer modelo de la tabla 5.2 de determinantes de la satisfacción de encuentros iniciados por la policía, se incluyeron motivos, para su inicio, frecuentes y/o que habían alcanzado valores sensiblemente lejanos del valor medio del índice de satisfacción. En primer lugar, las faltas de tránsito tienen un coeficiente negativo y significativo ($\beta = -.172$), indicando que generan una menor satisfacción en los entrevistados. De manera similar ocurre cuando el encuentro es iniciado porque la policía señala que se está cometiendo un delito o falta administrativa ($\beta = -.202$), encuentro de menor frecuencia pero de gran importancia para la función policial. En ambos casos existe un conjunto de “costos” implícitos a estos encuentros, monetarios y no monetarios. De los encuentros iniciados por la policía, asociados en su gran mayoría a formas de “control” sobre la población, una mayor satisfacción se alcanza en los encuentros iniciados para revisión del transporte público ($\beta = .168$). Ya hemos mencionado cómo en estos controles la sensación de mayor seguridad puede compensar las molestias vinculadas, más aún en determinadas coyunturas de preocupación ciudadana por ciertas modalidades delictivas. Tampoco hay que descartar una cuota de “normalidad” con que puede experimentarse controles de esta naturaleza para la población que utiliza el transporte público. Los motivos del encuentro nos permiten explicar la décima parte de la varianza del índice de satisfacción ($R_2 = .102$).

En el segundo modelo, incluimos una variable temporal relevante para los encuentros de control: si fue durante el “día” o la “noche”. Ya hemos señalado la importancia simbólica de la frontera entre ambos espacios y de las expectativas contrastantes que pueden poner en juego policía y población. Controlando por los motivos del encuentro ya incluidos, si los contactos son en la “noche” el índice de satisfacción disminuye significativamente. Los coeficientes de los motivos de contacto se mantienen en magnitud, sentido y significatividad similares a los del primer modelo.

En el tercer modelo, incluimos las características de los policías presentes en el encuentro. Si participan policías municipales,

al controlar por las variables ya incluidas se eleva la satisfacción de los entrevistados. En el caso de los policías ministeriales del Estado de México, el coeficiente tiene sentido negativo, pero su magnitud es pequeña y carece de significatividad. La presencia de tres policías o más en los encuentros de “control” muestra un coeficiente negativo y significativo ($\beta = -.149$) que indica una menor satisfacción en los entrevistados. El número de policías presentes puede causar mayores molestias y percepción de acoso en la población objeto de un control, o realmente favorecer que se desarrollen otras formas de coerción que son las que aumentan la insatisfacción ciudadana. Por ejemplo, el número de policías puede propiciar mayores demostraciones de fuerza (cuando podría ayudar a contenerlas). Pero también la cadena causal puede ser en sentido inverso, encuentros problemáticos implican la presencia de varios policías. En este sentido, es la expectativa de confrontación en un operativo o la confrontación previa a la causa de la insatisfacción y del mayor número de policías. No siempre puede establecerse con claridad la secuencia temporal de los eventos con las dificultades que ello genera para la imputación causal entre fenómenos.⁹⁵ Finalmente, se incluyó la variable “presencia de una mujer policía”, con la expectativa de encontrar mayor satisfacción en encuentros de “control” a partir de mejores capacidades de comunicación. Sin embargo el coeficiente tuvo sentido negativo, aunque no fue significativo. La explicación de la varianza del índice de satisfacción alcanza para el modelo 3 al 15% ($R_2 = .154$).

En el cuarto modelo, hemos incluido dos importantes acciones que pueden derivarse de un encuentro policía-ciudadanía. Un cateo a la persona o sus pertenencias y un traslado policial a algún lugar diferente de donde se inició el encuentro. Los coeficien-

⁹⁵ En este sentido cobra relevancia conocer más de cerca la temporalidad de los hechos que se desarrollan en los encuentros con la población, para poder establecer estas cadenas. Son necesarios abordajes metodológicos que aporten descripciones de mayor densidad de los encuentros para complementar los resultados de encuesta.

tes son negativos en su sentido, pero solamente es significativo el correspondiente a los traslados ($\beta = -.184$). Que los cateos y revisiones no sean significativos parece revelar poca sensibilidad en la evaluación de la satisfacción por parte de la población, como si no fuera un “costo” suficiente, o como si se aceptaran con más legitimidad por parte de la comunidad. También ante expectativas más negativas en el encuentro, el sólo ser revisado puede considerarse como una ganancia, no generando mayores insatisfacciones con el trabajo policial. Al incluir estas variables disminuye la magnitud de algunos de los coeficientes de los motivos del encuentro, como son las faltas de tránsito o faltas administrativas. La explicación de la varianza casi alcanza a la quinta parte ($R_2 = .190$).

En el quinto modelo, se incluye otra posible resultante negativa de un encuentro con la policía: ser acusado de cometer un delito o una falta administrativa. En este caso, en la tipología de motivos del encuentro una categoría corresponde a esta acusación, sin embargo, existen varios casos donde el encuentro se inicia por otros motivos, pero en algún momento la policía realiza tal acusación. El número de casos donde esto ocurre es similar al de casos que se inician por dicho motivo. Al incluir esta variable más general hemos sacado del modelo la variable de motivo del contacto por delito o falta administrativa, ya que está contenida en la anterior. Su magnitud pasa a ser la más elevada del modelo, de signo negativo y significativa ($\beta = -.272$), y la explicación de la varianza ya casi alcanza a la cuarta parte ($R_2 = .235$).

En el sexto modelo incluimos las mordidas. Como es esperable por el costo monetario implicado, si le solicitaron o tuvo que ofrecer una mordida, el índice de satisfacción disminuye ($\beta = -.121$). Es interesante observar que decrece la magnitud del coeficiente negativo de los encuentros iniciados por faltas de tránsito, pero levemente, sin perder significatividad. Los encuentros que se originan por faltas de tránsito son más insatisfactorios para la población que otros contactos iniciados por la policía independientemente de los costos económicos de una mordida. Otros ras-

gos más allá de los costos económicos hacen que los encuentros por faltas de tránsito sean mal evaluados. Las multas, por su parte, son en muy pocos casos y tienen un coeficiente muy cercano a cero que no es significativo. Las faltas de tránsito son encuentros donde ambos actores han incorporado la alta probabilidad de una mordida y ya está asociado a la búsqueda de ese recurso por parte de la policía. La población ha desarrollado expectativas desde una consideración de ilegitimidad de los objetivos del encuentro, y por tanto desde una general evaluación negativa. Por otro lado, los policías suelen comentar que éste es un ámbito de trabajo donde reciben cotidianamente la agresión y el rechazo por parte de la población, lo cual potencia una dinámica de relacionamiento que afecta directamente la calidad del trato interpersonal. Además (o como causa de lo anterior) hay que agregar factores relacionados con la diferencia de estatus que el automovilista puede autoimputarse en relación al policía, con el consiguiente aumento de la insatisfacción por ser detenido y molestado en su circulación. En todo caso, si la capacidad de obediencia de la población sólo se deposita en la posibilidad de sanción, y no en algún tipo de creencia en la legitimidad de la autoridad, estamos delante de un vínculo social frágil, donde la interacción no puede encauzarse por un acuerdo normativo implícito, o donde éste sólo se circunscribe a dar el monto de dinero más o menos establecido, muy pautado en términos de interacción lingüística, para que cada quien siga su camino. Con la inclusión de las “mordidas” disminuyen levemente las magnitudes de los coeficientes de las acusaciones de delitos y faltas y de los traslados, pero mantienen su sentido y significatividad.

En el séptimo modelo, incluimos uno de los posibles resultados más importantes de un encuentro, capacidad definitoria de la labor policial y clave para relación policía y sociedad: el uso de la fuerza. En los encuentros donde se haya aplicado la fuerza por parte de la policía, tanto de retención como de impacto,⁹⁶ la

⁹⁶ Fuerza de retención (amenaza, sujetar, agarrar, empujar) y fuerza de impacto (golpes con puños, patadas, sacar o apuntar con el arma, disparar).

satisfacción disminuye significativamente ($\beta = -.224$ y $\beta = -.319$, respectivamente). El resultado era bastante previsible. Más interesante es la disminución de magnitud y/o significatividad del coeficiente de otras variables ya ingresadas. La magnitud del coeficiente de los traslados decrece, mantiene el sentido, pero deja de ser significativo. El uso de la fuerza asociada a los traslados se lleva gran parte de su efecto. Si bien no podemos establecer la secuencia temporal de uso de la fuerza y traslado, la menor visibilidad de los traslados es un escenario que puede favorecer el abuso en la fuerza física. La asociación entre traslados y abuso en el uso de la fuerza es un resultado que ya fue señalado para la Ciudad de México por la reciente investigación de Fundar A. C. (Naval, Salgado: 2006). Igual cambio en la magnitud de coeficiente se presenta en la variable “noche”, que mantiene su sentido pero deja de ser significativo. Disminuyó su magnitud al ingresar la variable “traslados” y deja de ser significativo al ingresar las distintas modalidades de “uso de la fuerza”. Es decir, si bien los encuentros iniciados son mucho menos frecuentes en esta franja horaria, son encuentros más problemáticos que propician dinámicas como traslados y uso de la fuerza, factores que impactan en la menor evaluación de las distintas dimensiones consideradas en la satisfacción con el desempeño de la policía. Las policías encuentran más comportamientos que ameritan acusaciones, traslados o uso de la fuerza en horarios nocturnos y/o en estas horas consideran que normativamente es más válido aplicarlos a la población. Controladas estas variables, si el encuentro iniciado por la policía fue en la noche, no motiva mayor insatisfacción en los entrevistados. Se refuerza la idea de una baja expectativa hacia el comportamiento policial reflejada en una sensibilidad ciudadana básica en su evaluación de la satisfacción, al menos con respecto a los “costos” más instrumentales. Cateos o traslados no afectan la satisfacción en los encuentros iniciados por la policía, sólo generan una mayor insatisfacción, situaciones más “costosas” como una “mordida”, una acusación por una falta o delito, o que se haya aplicado algún nivel de fuerza física.

En el octavo modelo, incluimos variables sociodemográficas de los ciudadanos de Nezahualcóyotl que tuvieron un contacto con la policía en los últimos seis meses. Al ser controlando por los tipos de contacto, características de los policías y diversas dinámicas y resultados, las mujeres muestran una menor satisfacción con el trabajo de la policía en los encuentros ($\beta = -.102$). La actitud general “imperativa” con la que suele abordar la policía los encuentros de control puede afectar esta evaluación. Por otro lado, algunos resultados de investigación en Estados Unidos señalan una asociación entre las personas de sexo femenino y mayores faltas de respeto a las órdenes de autoridades policiales, pero sin escalar a mayores niveles de resistencia (Engel: 2003). El grupo de jóvenes de 15 a 24 años, también al controlar por tipos de encuentro y dinámicas, tiene un coeficiente beta negativo, pero no es significativo. Finalmente, los entrevistados con educación universitaria sí quedan más insatisfechos con el trabajo policial que la población con menos nivel educativo ($\beta = -.111$). El resultado nos habla de mayores exigencias en el trato y en las acciones de los policías por parte del sector más educado de la población del municipio. Si la realidad de las prácticas y de la relación con la ciudadanía no es mejorada, la tensión y la insatisfacción ciudadana con el desempeño policial puede acrecentarse.⁹⁷ Existen muchos “públicos” en la evaluación de las acciones de cualquier institución de gobierno y la policía no es la excepción. Lo que un grupo social puede aplaudir otro puede considerarlo injustificable, algo común e inevitable en las decisiones políticas modernas. En la actual coyuntura de mayores riesgos y ansiedad ante la inseguridad, el aumento de controles policiales parece capitalizar más simpatías que rechazos en la población en general.

⁹⁷ Es interesante anotar que en el último modelo, el coeficiente de sentido negativo de la variable “presencia de una mujer policía”, resultó levemente significativo. Es decir, menor satisfacción si en el encuentro estaba presente al menos una mujer policía. No es el mejor indicador posible, pero sirve como indicio de que la simple incorporación de mujeres bajo el supuesto de mejores condiciones individuales para brindar un mejor trato y servicio al ciudadano, como podría pensarse, no parece ser suficiente.

Pero, a su vez, el discurso de los derechos, y de una policía que debe orientarse a “servir al ciudadano” ha cobrado mayor legitimidad (al menos como discurso), y posiblemente ha impactado más en los sectores más educados. Si las policías no legitiman y “controlan sus controles” bajo una mirada más orientada a los derechos de la población, la ganancia del aval general de la sociedad puede pagarse con mayores niveles de insatisfacción de otros grupos sociales. Generalmente, en entornos con mayor variación socioeconómica que el municipio de Nezahualcóyotl, dicha tensión se resuelve por la vía de aumentar la ya existente selectividad de los controles hacia los sectores más desfavorecidos y con menos voz pública. En este último modelo, la explicación de la varianza del índice de satisfacción llega al 35% ($R_2 = .350$).

Las variaciones de índice de satisfacción en los encuentros iniciados por la policía dependen parcialmente de la presencia o no de las “sanciones” (legales o ilegales) más importantes que un policía puede imponer en una interacción: usar la fuerza, acusar de un delito o falta, solicitar una “mordida”. Un resultado que parece previsible. Sin embargo, nos sirve para recordar que cada uso innecesario o inadecuado de dichas atribuciones (en la “mordida” en todos los casos), excede en sus consecuencias negativas las específicas de cada encuentro (importantes en sí mismas) para afectar también las relaciones con la comunidad y la imagen y confianza en la institución policial, así como la forma en que se percibe que es aplicada la ley.

La presencia de otros “costos” menores no generó diferencia en la satisfacción de los entrevistados, tal como ser revisado en persona o pertenencias. Normalización de la práctica, mayor legitimidad, o escasas exigencias ante expectativas más negativas en los encuentros. La interacción de las revisiones con el nivel educativo universitario, no incluida en el modelo, mantuvo el sentido negativo y, si bien tuvo mayor magnitud, igualmente no fue significativo. Por otro lado, más allá de mordidas, los encuentros iniciados por faltas de tránsito generan una mayor insatisfacción. Ya nos hemos referido al marco conflictivo propio de

dichos encuentros. Hasta aquí los principales factores propios de la *situación* de interacción que generaron variaciones en la satisfacción ciudadana. Sin embargo, algunas características generales de las *personas* a las que la policía se dirigió, independientemente de las situaciones, como el sexo y el nivel educativo también incidieron en la satisfacción. Debe reflexionarse acerca de las características de las prácticas policiales de control que hace que en general las mujeres tengan una mayor insatisfacción con el desempeño de las policías. A su vez, si la población con mayor educación tiene mayor insatisfacción en sus encuentros con la policía, ante un entorno deseable de mejora educativa, se elevaran las exigencias para la policía en su relacionamiento con la comunidad. Si el vínculo con la ciudadanía no sufre importantes cambios que mejoren los términos de intercambio conflictivos, y parcialmente insatisfactorios, que se desarrollan en el municipio, la propia idea de la policía no se verá modificada en la población. Y sin confianza y colaboración ciudadana también se verá comprometida la eficacia en sus objetivos más directamente vinculados a la seguridad pública.

IV. LA IMPORTANCIA DE LA JUSTICIA DE LOS PROCEDIMIENTOS EN LA SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN Y EN LA LEGITIMIDAD DE LA POLICÍA

La gran mayoría de las propuestas actuales de actuación policial coinciden en señalar la colaboración y confianza de la población como una condición necesaria para lograr mayores niveles de eficacia. Si la policía puede prevenir o sancionar los delitos esto depende en gran medida de información o colaboración de la población. Bajo este presupuesto, la legitimidad de actor policial se transforma en una pieza central de cualquier proceso de cambio, y la legitimidad se construye en parte por desempeño, por resultados, pero también la legitimidad se construye por la percepción de justicia en el trato, en los procedimientos de actuación (Tyler y Sunshine: 2003). Siguiendo esa línea cada encuentro con el

ciudadano cuenta para la construcción de confianza en la Policía (Horowitz: 2007).

Éstas son perspectivas tradicionales en el análisis sociológico, la obediencia a la autoridad no sólo responde a la constelación de intereses del individuo, también a la creencia en la legitimidad de la norma (clásicamente, Weber: 1964), sustentada parcialmente en la manera en que la policía aplica la ley cotidianamente. Esta mirada es retomada en gran medida por Tom Tyler (1990) al dar un lugar relevante a la justicia de los procedimientos, independientemente de los castigos, en su explicación de por qué la gente obedece la ley. Esta perspectiva también la hemos incluido en nuestra propuesta conceptual acerca de las principales dimensiones que analíticamente conforman las interacciones entre policía y sociedad.

Basados en los resultados de las investigaciones que Thibaut y Walker realizaron acerca de la satisfacción con los procesos judiciales —en los que encontraron dos factores causales: el resultado del juicio (favorable o desfavorable) y la manera en que el juicio había sido conducido—, Tyler y Folger (1980) extienden la hipótesis a la satisfacción en los encuentros policía-ciudadanos. Ésta debe ser una preocupación importante para una agencia gubernamental como la policía que por sus funciones debe asignar decisiones con resultados negativos para la población, a la vez que necesita contar con su confianza y colaboración.

Tyler y Folger analizan dos tipos de encuentros entre la policía y los ciudadanos: solicitudes de asistencia a la policía para resolver un problema y situaciones en que la policía detiene a un ciudadano por un supuesto delito o falta. En ambos casos consideran que hay un resultado deseable, la solución del problema en el primer caso y evitar ser citados a comparecer ante un juzgado en el segundo. La hipótesis básica es que los ciudadanos perciben de manera diferencial la “justicia” del trato, de los procedimientos para la toma de decisiones, y que esas percepciones afectan la satisfacción con el encuentro independientemente del resultado favorable o desfavorable. Así también hay que considerar que es posible que la percepción de la justicia en el trato sea simplemen-

te derivada del resultado favorable o desfavorable. Sin embargo, si se obtiene una contribución independiente de ambos aspectos se puede decir que los ciudadanos están interesados en sus encuentros con la policía tanto en obtener un resultado deseado como en ser tratado en la manera que consideran apropiada para ese tipo de encuentros.

En sus resultados observan que para los dos tipos de encuentros la manera en la que percibieron los ciudadanos que fueron tratados se encuentra correlacionada con el resultado del mismo, indicando que se trata de dos dimensiones distintas pero no independientes de la experiencia. A su vez, tanto el resultado de la experiencia como la percepción de un adecuado tratamiento contribuyen independientemente a explicar la satisfacción con la policía en el encuentro, Taylor y Folger señalan: “This study suggests that, as with fair courtroom procedures, a fair manner of treatment by the police can reduce de negative impact of their failing to provide desired outcomes” (1980, 288). En el caso del municipio de Nezahualcóyotl, el cuestionario no nos permite hacer un paralelo preciso con dicho esquema. Por ejemplo, no contamos con el resultado final que tuvieron encuentros iniciados por una solicitud de asistencia o sobre informar acerca de un problema. A su vez, hemos considerado la “calidad del trato” como una dimensión de la satisfacción y no como una variable explicativa de la misma, tal como se presenta en el modelo de Taylor y Folger. Sin embargo, consideramos que la calidad del trato y otras dimensiones vinculadas a la justicia procedimental son esenciales para la construcción de legitimidad en y hacia las organizaciones policiales.

Los procedimientos “justos” abren la posibilidad de aminorar los efectos de decisiones que suelen ser negativas para el ciudadano. Destaca la importancia de la percepción ciudadana sobre la legitimidad de las acciones policiales y la forma de manejar las situaciones, más allá de la existencia de distintos costos.

A su vez, es una dimensión a problematizar a partir de aquello que la población considera como un trato “respetuoso”, “jus-

to” e “igualitario”. Volvemos a señalarlo, es posible que un bajo umbral de “buen trato” esté aún lejos de posicionar la relación policía-ciudadano bajo condiciones de “justicia procedimental” mucho más exigentes y ajustadas a criterios enmarcados en la legalidad. Ahondar en los significados sociales, de ciudadanía y policía acerca del “respeto”, la consideración de los “derechos” y la “justicia”, son objetivos necesarios de investigación que busca abordajes metodológicos que permitan una descripción más densa de los sentidos y mutuas expectativas.

La percepción del respeto a la persona por parte del policía determina en gran medida la satisfacción con su trabajo, incluso tomando en cuenta aquellos aspectos que más costos, daños o molestias pueden causar en la población. Las funciones que debe ejercer la policía en sus encuentros con la población, la colocan en una situación donde son esperables reacciones negativas y resistencia a la autoridad. En este sentido, son claros los efectos negativos que sobre los derechos de las personas y sobre la confianza institucional provocan los abusos en la función policial. Pero también los casos en los que la actuación policial es adecuada y necesaria, la conflictividad se agrava si la población la percibe como abusiva o arbitraria. Ello no debe llevar a la omisión de la acción de la autoridad policial, pero sí coloca sus decisiones muchas veces en un delicado equilibrio, donde es claro que debe existir mayor reflexividad institucional sobre las formas de abordaje cotidianas hacia la ciudadanía para la construcción de una nueva imagen, legitimidad y formas de acción alejadas del arbitrio y la prepotencia.⁹⁸ Se deben crear las condiciones necesarias

⁹⁸ Ante la ilegitimidad con que se percibe al policía en su pretensión de posición de autoridad, sólo la capacidad de coerción y de detención y presentación ante otras instancias, es decir, la capacidad de sanciones negativas bastante costosas, evita que los conflictos se manifiesten. Cuando se sabe que se puede evitar o superar esta dimensión coercitiva es que queda de manifiesto la falta de legitimidad con que se perciben sus pretensiones de autoridad. Como lamentables ejemplos están los numerosos casos de enfrentamientos directos con la policía, cuando son echados a la fuerza en diversos tipos de operativos.

en las policías de México para que los procedimientos que orientan sus decisiones cotidianas estén más cercanos a la ley y al respeto a los derechos, creando paulatinamente mayor legitimidad y apoyo social, y así atenuar la conflictividad de las resistencias esperables por los resultados negativos que genera (Fix-Fierro y López-Ayllón: 2002).