

CAPÍTULO TERCERO

ESQUEMA TEÓRICO PARA EL ANÁLISIS DE LAS RELACIONES ENTRE POLICÍA Y POBLACIÓN

I. MARCO TEÓRICO PARA EL ANÁLISIS DE LAS INTERACCIONES POLICÍA-CIUDADANO

1. *Teoría general sobre las interacciones sociales*

La unidad de análisis de la presente investigación es el encuentro o la interacción cara a cara. A los entrevistados se les pidió que aportaran información sobre un encuentro espacial, temporal y socialmente situado para el cual es necesario que construyamos un esquema conceptual que nos permita separar analíticamente sus dimensiones y principales procesos, así como su inscripción en niveles más generales de la estructura social y de la cultura en la que se desarrolla.

Los principales teóricos sociales clásicos que han sentado las bases del estudio de las interacciones han reconocido su desarrollo al interior de patrones institucionales preexistentes (Mead: 1972, Durkheim: 1993, Weber: 1964, 1979). La sociología prácticamente nace a partir de la crítica a una acción, y a una construcción del orden social, entendida solamente desde el punto de vista utilitario, para mostrar el peso que ejercían otros factores como normas sociales, valores culturales o significados compartidos. De esta forma se destaca la importancia de estructuras sociales o sistemas de creencias en los que el individuo ya nace y se socializa. Posteriormente, y como reacción, se buscó subrayar

la capacidad volitiva, interpretadora y negociadora de los individuos, y en algunas ocasiones el péndulo llevó a negar la importancia, o la existencia, de dimensiones sociales “macro”. Más contemporáneamente, los planteos se han dirigido a subrayar la dimensión productiva y creadora de las micro interacciones, y la restricción y la libertad simultáneas que implica para el actor (agente), su relación con las estructuras sociales (Giddens: 2003, Bourdieu: 1997). Sin embargo, más allá de reconocer la flecha de causalidad que va desde las micro interacciones hacia la estructura social, nuestro énfasis, y objetivos teóricos y metodológicos, se vinculan en mayor medida a las restricciones que establecen estructuras sociales más generales hacia los micro procesos de interacción social.

Comencemos por señalar el nivel más general de inscripción de las interacciones. Es el que corresponde a los subsistemas sociales en los que se anida en mayor o menor medida una interacción. La interacción puede ser condicionada y a la vez participar de la producción y reproducción de instituciones educativas, jurídicas o de la política y la administración pública, etcétera. En este sentido, una interacción puede desarrollarse bajo el marco de una esfera institucional específica, por ejemplo, de la producción de conocimiento, pero también ser relevante desde el punto de vista jurídico o económico. Cada esfera institucional aporta y está constituida por valores y creencias, conocimientos y significados acumulados, técnicas para manipular el entorno físico y social y normas de comportamiento que se trasladan luego, aunque no de manera automática, hacia los niveles organizacionales e interpersonales de la realidad social.

La inscripción social y cultural de las interacciones ayuda a discriminar al interior del acervo de saber disponible⁴² de los actores (Schutz: 1974, Berger y Luckmann: 1968) aquello que debe

⁴² Los actores recurren a lo que Schutz denominó “conocimiento disponible”: significados, concepciones, procedimientos, normas, actitudes y entendimientos implícitos y explícitos que los individuos adquieren mientras viven, crecen y participan en las relaciones sociales existentes.

tomarse en cuenta en la interacción, ya sea a nivel de lo que son capaces de expresar discursivamente, o a nivel de su “conciencia práctica”.⁴³ Un segundo nivel de inscripción de las interacciones corresponde a organizaciones y categorías sociales.⁴⁴ No todas las interacciones tienen una inscripción organizacional, como la charla entre amigos (a menos que también sean compañeros de trabajo en una fábrica u oficina, por ejemplo), y no todas las interacciones vinculadas a una organización reciben el mismo nivel de influencia de su cultura y estructura organizacional. Se espera que cuanto más formal, jerárquica y explícita sea la división del trabajo organizacional mayor peso tendrá en el desarrollo de las interacciones.

Las categorías sociales corresponden a grupos de individuos que, por poseer alguna característica que se considera distintiva, son en general vistos y tratados por otros —y por sí mismos—, de manera diferente. Las distinciones más relevantes suelen ser las diferencias de clases, grupos étnicos, género, preferencia sexual, grupos de edad, y en general está involucrada una evaluación diferencial que implica alguna forma de estratificación social. Es menos probable que una interacción sea ajena a la influencia de categorías sociales, pero cuanto más marcados sean los límites de una organización y más jerárquica y explícita sea su división del trabajo, estas distinciones tendrán más peso en

⁴³ “El grueso de los «reservorios de saber», según la expresión de Schutz, o de lo que prefiero denominar el saber mutuo que forma parte de los encuentros, no es directamente asequible a la conciencia de los actores. La mayor parte de ese saber es de carácter práctico: inherente a la capacidad de «ser con» en las rutinas de la vida social” (Giddens: 2003, 42).

⁴⁴ El esquema conceptual sobre las interacciones sociales debe mucho a los trabajos de Jonathan Turner (1991) “Teorizar analítico”, en Giddens, Anthony *et al.*, *La teoría social, hoy*, Madrid, Alianza Editorial, 1991, y del mismo autor: *Face to face. Toward a Sociological Theory of Interpersonal Behavior*, Stanford, Stanford University Press, 2002. Hemos simplificado gran parte de su detallada propuesta, y realizado algunas modificaciones, en particular sobre el lugar otorgado a la dimensión moral de las interacciones por considerarla una dimensión de particular interés para nuestro estudio.

el flujo de la interacción que las categorías sociales externas a la organización.⁴⁵

El nivel de la interacción propiamente dicho lo observaremos, principalmente, a través de tres dimensiones analíticamente distinguibles, asociadas a fines que persigue o pone en juego cada actor en la interacción, más allá de sus consecuencias reales, así como una dimensión subyacente referida a la constitución de la “realidad” de la interacción:

- Una dimensión *instrumental*: conseguir un cierto estado de cosas deseado, ventaja u objetivo material o simbólico con el menor costo o pérdida posible.
- Una dimensión *moral*: obtener un resultado a la medida de un estándar de aquello que es justo o adecuado para la situación, reafirmando la inclusión social en relaciones que se consideran legítimamente reguladas. Implica la evaluación moral previa que se realiza de sí mismo como de los otros, así como de la situación y las condiciones en las que se desarrolla la interacción.
- Una dimensión *identitaria*: búsqueda de reconocimiento, de reafirmar en la interacción quién es uno a través de poner en juego, en mayor o menor medida, aspectos centrales de la persona.

⁴⁵ A menos que las distinciones al interior de la organización se solapen con categorías sociales, por ejemplo, en una organización en la que los jefes sólo sean de un sexo o de un grupo de edad, y los subordinados siempre de su opuesto o de otro grupo de edad en particular, situación bastante frecuente por cierto. En ese caso el peso de la organización en la determinación del flujo de las interacciones refuerza la importancia de las categorías sociales. De esta forma, la organización se aprovecha de esquemas de relacionamiento ya normados y sedimentados en la sociedad para reducir la complejidad y ganar certidumbre, mantener desigualdades, así como en el flujo de las interacciones. Es lo que Charles Tilly califica como incorporación de pares categoriales desiguales desde las instituciones sociales hacia el interior de las organizaciones como forma de menor costo para su estabilidad. Véase *Durable Inequality*, University of California Press, Berkeley, 1999.

- Una dimensión de *certeza ontológica*: que las capacidades de comprensión y de explicación de la situación permitan catalogarla a partir del acervo de “experiencia” (más allá de la novedad que la interacción pueda traer consigo), y alcanzar un entendimiento mínimo compartido sobre la interacción y su contexto.

Por supuesto cada dimensión mantiene relaciones con las restantes. Sin cierto nivel de certeza ontológica sobre lo que sucede, no será posible establecer con mínima claridad qué objetivos podemos desear, si su dinámica y resultados son justos y de qué forma o no implica un reconocimiento o reafirmación de nuestra identidad. A su vez, aquello que busquemos obtener como beneficio material o simbólico, tiene que ver con lo que consideramos justo con la situación y ambas cosas con el tipo de persona que pensamos que somos y que debe sernos reconocido. La preeminencia relativa de alguna de dichas dimensiones influirá en la forma y finalidad que adoptan las interacciones.

Finalmente, ante la búsqueda de objetivos implícitos o explícitos en las anteriores dimensiones, se desarrolla una dinámica emocional, que va desde las orientaciones afectivas hacia las personas, categorías sociales y objetos presentes en la interacción, hasta las consecuencias emocionales que se derivan de los logros o fracasos en la consecución de los objetivos mencionados. Estas dinámicas emocionales, tanto de carácter positivo como negativo, son de gran importancia, más cuando las interacciones se repiten en las evaluaciones cognitivas y normativas que realizan los actores sociales.

A partir de las dimensiones motivacionales señaladas —y tomando en cuenta la interacción como la señalización e interpretación mutua de símbolos verbales y no verbales (Mead: 1972)—, se pone en juego una serie de procesos que regulan su dinámica:

- Enmarcado de la situación. Define la situación que se tiene enfrente a partir de un marco de interpretación que

le otorga significado, permite organizarla y servir de guía para la acción, se trata de una primera respuesta a “¿qué es lo que está pasando?” (Goffman: 1971). A partir de la clasificación inicial de la situación se implican normas sobre lo que debe incluirse o dejarse de lado en diferentes dimensiones: manejo corporal; escenario, instrumentos y límites espaciales; formas de hablar y manejo emocional, esferas institucionales, organizaciones y categorías sociales relevantes, valores y creencias a considerar, así como niveles de biografía y compromiso personal necesario.

- Explicación de la situación. A partir de nuestro conocimiento disponible se utilizan una serie de métodos para explicar a los otros la situación en común que tienen delante (o la ilusión de compartirlo). Si estos métodos no se entienden, la situación puede volverse problemática. Es una manera de acordar un marco compartido de interpretación de la situación. La interpretación recurre a marcos pautados socialmente y su variación puede provocar cambios importantes en las acciones y emociones de los actores involucrados. Estos métodos son esenciales para dar cuenta de cómo se construye, mantiene, legitima y modifica un orden en una situación dada (Heritage: 1991). Esta perspectiva permite vincular los actos intencionales y técnicas interpretativas con un marco institucional y cultural más vasto.
- Adopción y atribución de roles. Adopción de las secuencias de gestos y acciones que señalan qué papel estamos representado en una situación dada. Están delimitados por la estructura institucional en la que participamos, el repertorio disponible y la idea que tenemos de nosotros mismos. Por otro lado, tomamos los gestos de los demás para atribuir el rol que están representando, tanto en general como aplicado a la situación particular que tenemos delante. En ambos casos son importantes las

orientaciones que se establecen con grupos de referencia (o categorías sociales), tanto a los que se pertenece como a los que no (Merton: 1964). En algunos tipos de situaciones, los roles que se asumen y se atribuyen tienen un carácter altamente tipificado, y uno se relaciona más con categorías que con personas, siguiendo secuencias muy estereotipadas.

Es necesario señalar que la inscripción de las interacciones en determinadas esferas institucionales, organizaciones y categorías sociales implica entre los actores el reparto diferencial de recursos, poder y de prestigio, en muchos casos vinculados a los propios roles que desempeñan y que tienen una influencia relevante en el desarrollo de la interacción. Asimismo, los procesos mencionados de definición de la situación, explicación y adopción de roles, incluyen actos estratégicos por los cuales los actores buscan obtener resultados instrumentales deseados, así como llevar adelante relaciones legítimamente reguladas y la reafirmación de su identidad.

Estos procesos, al repetirse en condiciones similares, generan, a la vez que modifican, estructuras de expectativas, las que constituyen en gran medida la normativización de las interacciones. Hay que recordar que no se trata de ningún tipo de determinismo normativo, sino de procesos abiertos a la negociación y creatividad de actores que tienen un seguimiento reflexivo de la situación (aunque no siempre consciente, ni de todos sus elementos), pero que también son constreñidos en gran medida por ellos.

La reafirmación o la posibilidad de modificación de expectativas, tanto cognitivas como normativas, surge en las interacciones a partir de que los actores ponen en juego ante los otros pretensiones de validez susceptibles de crítica con relación a los distintos “mundos” con que se relacionan (Habermas: 1996, 1999). Una pretensión de “verdad” de los enunciados con relación al mundo objetivo, una pretensión de “rectitud” de las acciones relativas a las relaciones interpersonales legítimamente reguladas (mundo

social) y una pretensión de “sinceridad” para las intenciones manifiestas mediante el habla y la acción (mundo subjetivo de cada actor). Al aceptarse implícitamente o al cuestionarse alguna de las pretensiones señaladas se ponen en juego los esquemas de interpretación cultural, la legitimidad de las relaciones interpersonales y las identidades personales de los actores involucrados.⁴⁶

2. Esquema de análisis de las interacciones entre policía-ciudadano

Si delimitamos el esquema general para el análisis de las interacciones recién presentado, a las interacciones entre policías y población, debemos señalar en primer lugar que las mismas se enmarcan en las relaciones del Estado con las personas que habitan en su territorio y, por tanto, en una de las instituciones centrales de la esfera de la política. De forma más abstracta, las interacciones entre policía y ciudadano, al ser parte de las instituciones ejecutivas del Estado, se inscriben en el sistema dedicado a las metas políticas de la sociedad,⁴⁷ a través de la aplicación de controles sociales a conductas potenciales o actuales violatorias del marco jurídico, y de un más genérico “orden social”. Las instituciones legales son un marco de referencia importante para los encuentros, pero no las únicas que aportan elementos culturales y normativos para orientarlos.

El control social tiene diversas dimensiones, que se reflejan en instituciones y agencias específicas, y la labor policial es tan sólo una de ellas. Los encuentros con la policía mantienen, por tanto, una relación muy cercana con el poder, tanto en su sentido

⁴⁶ El esquema general para el estudio de las interacciones sociales, que resume y vincula las categorías y procesos que hemos señalado, lo presentamos en la sección de Anexos como Diagrama conceptual de interacciones sociales.

⁴⁷ La referencia aquí es el clásico esquema de Parsons de división del sistema social en cuatro esferas o subsistemas: Economía (Adaptación), Política (Metas), Sistema societal (Integración), y Mantenimiento de Valores (Latencia), bautizado y conocido por su acrónimo en inglés AGIL.

más primario de la posibilidad del uso de la fuerza por parte de las autoridades que disponen de su monopolio legal, así como en su sentido de creencia en la legitimidad de quien tiene el poder (aunque en el caso particular de México esté debilitada), y por tanto de una aceptación del mismo, pasando de la capacidad material de la coerción a la aceptación vía la legitimidad que se le otorga (Alexander: 1990).

Siguiendo el esquema anterior, la inscripción de los encuentros o interacciones también se da con relación a organizaciones y categorías sociales:

a) Los encuentros de interés para nuestro estudio, aunque espacialmente se ubican generalmente en la vía pública, tienen una inscripción organizacional para el policía. Dicha inscripción aporta valores, normas, conocimientos e instrumentos que regulan los encuentros en gran medida. Los policías desempeñan tareas que los colocan en contacto rutinario con un gran número de personas en contextos externos al físico-organizacional, y donde las normas formales organizacionales tienen menor impacto y capacidad de control como para poder normativizarlas en función de sus objetivos. De esta forma, al tener menos peso el impacto de la estructura y las normas propias de la organización, cobra mayor relevancia la capacidad de orientación de las categorías sociales y de las valoraciones asociadas a ellas, así como normas informales de la organización, las cuales se incorporan en las prácticas cotidianas de trabajo: hombres y mujeres, personas influyentes o no, personas de aspecto sospechoso o no, jóvenes o adultos, personas de “derechos humanos”, etcétera. La introducción de dichas distinciones y sus valoraciones sirven como guía para la acción, reducen complejidad, generan expectativas de comportamiento y a la vez refuerzan material, así como, simbólicamente, las desigualdades sociales preexistentes. Gran parte de estos saberes, normas y tecnologías que permiten y condicionan su actuar son los que hemos descrito en el capítulo anterior: 1) una orientación de la organización hacia el combate al delito que se refleja en exigencias de detenciones por delitos y

faltas; 2) una impronta de servir a la sociedad junto a una mirada de desconfianza y sospecha; 3) margen de discrecionalidad en las decisiones cotidianas, pero también una distribución de poder y capacidad de sanción que favorecen su participación en prácticas ilegales de extracción de renta; 4) bajos incentivos económicos y simbólicos; 5) escasa capacitación; 6) baja diferenciación en las posibilidades técnicas para el uso de la fuerza; 7) horarios laborales extensos que propician altos niveles de cansancio y estrés, así como 8) intentar mantener su condición de autoridad ante una población que los evalúa negativamente, pero siendo omiso cuando sea necesario “evitar problemas”. Todos estos conocimientos, normas y valoraciones permiten sostener encuentros con altas incertidumbres que buscan reducirlas vía tipificaciones de situaciones y personas, así como encuentros con alta sedimentación de expectativas y guiones compartidos y normalizados con gran parte de la población como es el caso de las mordidas en las infracciones de tránsito.

b) Los encuentros también se enmarcan en categorías sociales que se utilizan para definir diversas dimensiones, tanto por parte del policía como del ciudadano. Existen esquemas categoriales en la sociedad, que la dividen en grupos con distintas valoraciones, y que pueden cobrar mayor fuerza dependiendo de las características de la propia interacción, así como de otras inscripciones institucionales del encuentro. Algunas diferencias categoriales como hombre y mujer, tienen un impacto importante en valores y creencias, diferenciación de roles y distribución del prestigio y el poder social. En el caso particular de encuentros entre policía y población que estudiamos, los valores, normas y expectativas de comportamiento propios de una cultura y una estructura social machista pueden arrojar importantes dividendos para el análisis de su dinámica. Otras categorías sociales también pueden cumplir un papel explicativo relevante. Tal es el caso de los jóvenes, fundamentalmente a partir de los elementos normativos que se asocian a este grupo de edad, o etapa de “desarrollo” del individuo. La combinación de juventud con otros rasgos de

comportamiento, vestimenta, apariencia física y distribución espacio temporal determinan categorías más específicas sobre jóvenes que pueden ocasionar “problemas” o ser proclives a desconocer a la autoridad. A su vez, la clase económica más elevada y/o el estatus adscrito pueden crear otras categorías de actores con los que se relaciona el policía como la persona influyente que puede perjudicarlo (pero también ayudarlo).⁴⁸

El policía es también una categoría social donde gran parte de la población maneja una serie de posibles variantes y especificaciones, que no sólo derivan de una división funcional (policía preventivo, policía de tránsito, judicial) sino que lo combina con otras expectativas de comportamiento ya normalizadas por la población: “corrupto”, “servicial”, “cabrón”, “flojo”, etcétera.

Si consideramos las tres dimensiones de objetivos o motivaciones en la interacción que señalamos en el apartado anterior, podemos establecer las principales expectativas sedimentadas alrededor de los encuentros de la policía con la población. Pautas sedimentadas a partir tanto de las características organizacionales de la policía en México, así como de su población. Ante la variedad de funciones y situaciones posibles de los encuentros entre policía y población también existen una amplia gama de expectativas de las que sólo mencionaremos las más extendidas o relevantes.

Desde el punto de vista instrumental, las objetivos del policía con respecto a su propia actuación refieren, en primer lugar, a los objetivos formales de la organización de la que participa: en el caso de la policía preventiva, dar respuesta a demandas de la población, o intervenir en el caso de la existencia de faltas y/o de-

⁴⁸ Si la posición de una persona la vincula con muchas más, en la interacción se tomará más en cuenta esta dimensión de su estatus. La mayor conectividad realza el estatus de las personas. Si nos relacionamos con una persona que no mantiene ningún otro contacto dentro de la red de posiciones en las que me muevo, no prestaré tanta atención a su estatus en la interacción. Si posee esta característica sí seré más cuidadoso, al menos en las primeras interacciones. La perspectiva puede aplicarse a las personas con redes de contactos (o que aparenten tenerlas) que el policía pueda tomar en cuenta en una interacción.

litos para evitar su comisión y/o evitar daños a personas o bienes. Las características de la organización policial han favorecido que otros objetivos instrumentales se fueran normalizando en su interior, por ejemplo, la búsqueda de renta económica en encuentros donde se puede negociar una posible sanción.

A partir de la capacidad de sanción que ejerce la policía, ésta ya cuenta con un importante recurso para negociar con la población en diferentes situaciones. Contar con esta capacidad es un dato estructural de toda policía por la función social que se le otorga, además si existen niveles elevados de autonomía y falta de control a su funcionamiento, tal como acontece en la gran mayoría de las policías en México, la negociación de ese recurso se transforma en un negocio de redes o sectores de la organización, más allá del nivel de decisión individual. Es decir, la propia estructura de la organización y el uso de sus capacidades legales e infraestructurales se ponen al servicio de intereses particulares que pueden llegar a coincidir en mayor o menor medida con áreas enteras o subgrupos a su interior. Estas redes se desarrollan a partir de las posibilidades existentes en las distintas funciones al interior de una policía o entre diferentes policías, y también en función de la existencia de actividades ilegales de distinto tipo con las que se puede negociar o brindar protección. El policía, por tanto, buscará obtener ese recurso cuando la situación adecuada se presente, o intentará provocarla, para poder sacar un provecho personal y a la par responder a las exigencias de la propia red que lo coloca en una posición donde se sabe que tendrá esas oportunidades (en un cruce donde se puede sancionar a muchos automovilistas, por ejemplo, o la libertad de patrullar buscando oportunidades). En todo caso, buscará obtener el beneficio esperado en función de los costos invertidos, aguardando recibir una “justa retribución”.

Por su parte, los ciudadanos que suelen entrar en contacto con la policía, tienen objetivos instrumentales variables, en particular en función de si ha sido el ciudadano el que inició el contacto con la policía, o si es el policía el que ha detenido, o se ha acercado a

la o las personas por algún motivo. En el primer caso, lo común es que la persona esté solicitando algún servicio al policía. Los servicios que se solicitan pueden estar claramente referidos a la función policial, como es el caso de informar acerca de la ocurrencia de un delito; mientras que en otros casos se solicita ayuda (accidentes, problemas entre vecinos, etcétera) o se pide información, aspectos que no se consideran parte central de la función policial pero que en realidad ocupan gran parte de su trabajo. En la mayoría de estos casos, las personas buscan en la interacción encontrar una solución, sin costos económicos, o una respuesta aceptable para el problema que está planteando. La situación es otra cuando el policía inicia los encuentros. En general se trata de situaciones donde a la persona que es detenida se le señala que ha cometido una falta o delito, o que tiene una conducta sospechosa, o que debe ser revisada. En esos casos las personas no se encuentran la mayoría de las veces en una posición en la que puedan obtener algún beneficio, pero buscarán evitar la aplicación de sanciones, el menor costo económico, y en lo posible que los dejen seguir su rumbo lo antes posible. El menor o mayor tiempo “retenido” por la interacción representa en sí mismo menores o mayores costos por las actividades que se difieren, y ante la incertidumbre sobre la capacidad y voluntad policial de ejercer o no posibles sanciones, un menor tiempo reduce estas posibilidades.

Desde una “perspectiva moral”, la policía buscará en muchos encuentros con la población “cumplir” con su función, hacer lo que le “corresponde”. En algunos casos con mayor vocación de servicio, en otros, posiblemente la mayoría, de una manera más desapegada y ritualista. Pero además, en aquellos encuentros que se relacionan con la existencia de un delito, una falta administrativa, o incluso un comportamiento “sospechoso”, el carácter moral de su conducta puede sobresalir. En esos casos, el policía actuará en el marco de las categorías delictivas y de faltas administrativas vigentes, pero incluyendo valoraciones sociales que también desbordan dicho marco legal, el policía como un agen-

te de “justicia de la calle” (*street justice*) (Sykes: 2006) buscará sancionar a quien lo “merece” y no sancionar a quien “no lo merece”. Se establecen micro rituales de reparación del “desvío” a partir de una concepción, medianamente compartida a nivel organizacional, acerca del “orden social”. El policía, por considerar que cumple una función importante, y por ser una autoridad pública, también esperará que en sus encuentros con la población sea tratado con deferencia (Lanza-Kaduce y Greenleaf: 2000). En el caso de México, la deferencia como expectativa mutua en el trato con el policía se encuentra bastante deteriorada, en particular para ciertas funciones policiales, por ejemplo, dirigir el tránsito. Al respecto, los policías señalan con bastante frecuencia distintas agresiones que reciben de la población en la realización cotidiana de algunas de sus funciones (Azaola: 2006). Ante la expectativa latente de respeto y deferencia, y su continua frustración, con sus consecuencias emocionales y de estima personal negativas, se abre la oportunidad para una búsqueda excesiva del “justo” respeto ante situaciones donde sí puede ejercer un claro dominio. Por otro lado, comportamientos ilegales como la “mordida” también mantienen una dimensión moral acerca de lo que se considera como un arreglo “justo”, reforzado por considerar que se trata de un intercambio mutuamente conveniente. A su vez, las conductas de extorsión u otras modalidades delictivas deben tener una justificación moral que combina saberes y reglas con diferentes niveles de reflexión: es una conducta propiciada por los mandos, es una retribución por los riesgos que se corren, un arreglo adecuado para el tipo de personas con las que se debe tratar, o simplemente porque todo el mundo se aprovecha de las oportunidades de enriquecimiento en un cargo público, sea uno un policía, un encargado de licitaciones o un diputado. Ello no inhibe que desarrollen sentimientos de vergüenza, culpa o fuerte desaprobación por comportamientos indebidos, pero también, por contraposición, se pueden generar identidades, inclusión y orgullo a partir de dichos pautas ilegales de conducta. El universo moral de los policías es, sin duda, más complejo y matizado

que lo que se podría pensar en un primer golpe de vista (Huggins, Haritos-Fatouros y Zimbardo: 2002).

En cuanto a las expectativas morales de la población hacia el policía, se espera que las decisiones y los procedimientos sean “justos” a partir de hechos y no por características personales, elemento que ha sido considerado como un factor central para el mantenimiento de la legitimidad en el trabajo policial, más allá de los resultados obtenidos en los encuentros (Tyler y Sunshine: 2003). Sin embargo, hay que considerar las variaciones que pueden significar para la población, para distintos grupos y en distintas situaciones, obtener un trato “justo”. Éste es un tópico interesante de estudio para la sociedad mexicana. Las exigencias pueden variar en función de los roles que las personas asuman, por ejemplo, las consideraciones de un trato “justo” pueden ser distintas si una persona que sufrió un delito asume el papel de “víctima con derechos” que deben ser contemplados o el de una persona que va a pedir un favor a las autoridades, o si una persona considera “injusto” que se lo detenga “como si fuera un criminal” aunque haya cometido una conducta ilegal, o si se tiene una percepción de sí misma como una “persona influyente” y cree “injusto” ser castigado.

Desde una perspectiva de reconocimiento a la identidad, algunas características del trabajo policial, como la pertenencia a una organización jerárquica, una prolongada presencia horaria, la relevancia del espíritu de cuerpo, la idea informal de que nunca se deja de ser policía, y cierto nivel de rechazo y agresión social, ambientan que exista una fuerte relación entre el ejercicio de su rol como policía y el centro de su identidad. Todas éstas son características fuertemente establecidas para el caso de las policías preventivas en México. De esta forma se entablan altas exigencias de reconocimiento por la labor que realiza. Ante un entorno social externo poco amigable y un entorno organizacional interno que suele tener rasgos discrecionales y autoritarios por parte de los mandos, las expectativas de reconocimiento por la función que cumplen suelen ser poco satisfactorias. También es impor-

tante la concepción que tenga de sí mismo el policía, porque de ella depende los aspectos que más ponga en juego en algunos encuentros con la población. Estas imágenes pueden cobrar un mayor énfasis si coinciden con rasgos culturales más amplios. Por ejemplo, si partiendo de la más general cultura machista, el policía se ve a sí mismo como un individuo que debe mantener bajo su control al resto de las personas y no dejar que se le falte al respeto, su necesidad de reconocimiento en ciertas situaciones puede resultar muy conflictiva. También la falta de reconocimiento a los rasgos de identidad más salientes del policía puede llevar a un retraimiento del centro de su personalidad en el rol, adoptando una actitud de mayor distancia, displicencia o cinismo en el cumplimiento de su función. Los espejos mutuos son relevantes para entender las condiciones en las cuales se puede llegar a cumplir con ciertos objetivos de la función policial en México. Si los policías se perciben a sí mismos bajo un imagen negativa de brutalidad y corrupción de la que no logran distanciarse, y a su vez se ven menospreciados y agredidos por una ciudadanía que, según su mirada e hipócritamente, externaliza en ellos sus propios vicios, todo ello ambienta relaciones de revanchismo, resignación o conflicto, pero no de colaboración y protección (Azaola: 2006).

Así también los ciudadanos pueden asumir con mayor o menor relevancia para su identidad las relaciones que sostienen con la policía. En muchos casos pueden tomar una distancia amplia con la situación, desplegando poca “energía” a sabiendas de que no pueden obtener mucho de la situación, intentando tener bajos costos. En sus encuentros con la policía no se dirimen aspectos importantes de su personalidad que sean puestos en juego. En otros casos la necesidad de reconocimiento de ciertos rasgos de la identidad puede tener una carga mayor. Por ejemplo, aceptando que en las últimas décadas se ha difundido y existe en México una cultura más “cívica” (posiblemente sólo en algunos sectores) en la relación con autoridades gubernamentales, podemos suponer que puedan poner en juego de manera más firme su condición de “ciudadanos” y los derechos que ello implica. En otros casos,

los rasgos más salientes pueden corresponder a una persona que se ve a sí misma como una persona con experiencia, que sabe negociar con la policía sin tener que asumir grandes costos en posibles sanciones o en dinero. Una persona que conoce los guiones culturales adecuados para lidiar con el actor policial. Pero también puede resaltar otros aspectos de su identidad, como una persona que no dejará que la policía venga a amedrentarlo, porque sabe de sus “malas motivaciones”, o para el caso de la población masculina, “porque él es más hombre que cualquiera”. También podemos pensar en algunos grupos de jóvenes que sostienen una relación conflictiva frecuente con la policía. Éstos pueden otorgar a estas interacciones un lugar más destacado con relación a su identidad y a la de su grupo de pertenencia. Por tanto, en su identidad de grupo puede ser relevante su habilidad para saber manejar la situación con la policía en algunos casos, pero también elevar la conflictividad en otros.

El resumen de un esquema conceptual para el análisis de los encuentros cara a cara entre la policía y la población lo presentamos en el siguiente diagrama:

DIAGRAMA INTERACCIONES POLICÍA Y POBLACIÓN

Esfera institucional: instituciones de control social estatal. Asimetrías de poder en la relación con las personas por su capacidad para el uso de la fuerza y como representantes de la autoridad.

Inscripción organizacional: valores, normas, recursos e instrumentos de la policía. Autonomía, discrecionalidad y peso de la cultura informal. Baja capacitación y malas condiciones laborales. Desprotección institucional. Desconfianza, evitarse problemas y riesgos, en algunos grupos y funciones búsqueda ilegal de renta.

Inscripción en categorías sociales: cultura social y policial machista, jóvenes como grupo asociado al desvío, ciudadanos irrespetuosos y agresivos. Evaluar la capacidad de influencia de las personas Diferentes estereotipos de policía: abusivo, corrupto, servicial, flojo, etcétera.

<p style="text-align: center;">Policía</p>	<p style="text-align: center;">Personas con las que interactúan</p>
<p style="text-align: center;"><i>Motivaciones instrumentales</i></p> <p>Responder a demandas de la población</p> <p>Presentaciones por delitos y faltas</p> <p>Conseguir beneficios negociando la capacidad de sanción</p> <p>Evitarse problemas con personas influyentes o con sus mandos</p> <p>Evitar esfuerzos innecesarios</p> <p>Evitar intervenciones riesgosas</p>	<p style="text-align: center;"><i>Motivaciones instrumentales</i></p> <p>Resolver la solicitud que se realiza</p> <p>Evitar la aplicación de sanciones u otros resultados desfavorables</p> <p>No pagar “mordidas” o pagar para evitar un costo mayor</p> <p>Ser retenido el menor tiempo posible</p>
<p style="text-align: center;"><i>Motivaciones morales</i></p> <p>Cumplir con su trabajo</p> <p>Sancionar a quien “lo merece”</p> <p>Ser tratado con respeto</p> <p>Ser retribuido adecuadamente por los riesgos que corre o los favores que hace</p>	<p style="text-align: center;"><i>Motivaciones morales</i></p> <p>Recibir un trato justo en función de los hechos o en función del tipo de persona que uno cree ser</p> <p>No tener que pagar costos injustos</p> <p>No “dejar” que los policías abusen</p>
<p style="text-align: center;"><i>Motivaciones identitarias</i></p> <p>Que se reconozca la importancia de la labor que realiza y los servicios que presta social y organizacionalmente</p> <p>Que su autoridad no se ve cuestionada</p> <p>Reconocimiento por saber lidiar con éxito con los riesgos internos y externos</p>	<p style="text-align: center;"><i>Motivaciones identitarias</i></p> <p>Distanciarse personalmente de encuentros que impliquen potenciales castigos</p> <p>Ser reconocido como víctima o como ciudadano en solicitudes o respeto de derechos</p> <p>No dejarse amedrentar por la autoridad policial</p>

II. PRINCIPALES HIPÓTESIS ACERCA DE LAS INTERACCIONES POLICÍA-CIUDADANO

La nueva situación del delito y la inseguridad han colocado a la acción policial en un lugar más relevante, política y socialmente. A su vez, existe una mayor preocupación por el ejercicio cotidiano, por acción u omisión, de las capacidades policiales, tanto desde la perspectiva de vigencia del Estado de derecho, así como por la construcción de una mejor relación con la ciudadanía. Se requiere de una relación policía-comunidad que apunte a un menor conflicto, mayor satisfacción y confianza, características centrales para aumentar las posibilidades de éxito en el trabajo policial moderno; un trabajo basado en mayor prevención, orientación a la solución de problemas y mayor cercanía con la ciudadanía. Sin embargo, también existen tendencias de mayor punición apoyadas en las nuevas sensibilidades de importantes grupos sociales que se sienten fuertemente amenazados por el delito, lo cual favorece respuestas reactivas y medidas con fuertes cargas simbólicas dirigidas a satisfacer las demandas de la opinión pública. Estas tendencias se manifiestan políticamente en aumentos de penas en los delitos de mayor sensibilidad pública, e institucionalmente en un discurso de “guerra a la delincuencia” y mayores exigencias para aumentar el número de detenciones por delitos y faltas, aumentar las revisiones a personas sospechosas y ejercer un mayor control sobre grupos sociales considerados problemáticos, “de riesgo” o “peligrosos”. Estas tendencias de mayor punición y “contacto” con la población, pero en relación a distintos tipos de controles, conecta mejor con los rasgos más tradicionales del trabajo policial, el cual continúa siendo el prevaeciente en la mayor parte de las policías mexicanas. Una policía reactiva que responde llamados, basada en el patrullaje, con extendidos controles por sospecha, sin controles internos y externos que permitan una adecuada rendición de cuentas, en algunos casos con amplias redes de búsqueda ilegal de renta a partir de las funciones que desarrolla y los espacios que controla, y que valora el armamento y la presencia agresiva.

Es decir, los planteos realizados en los anteriores capítulos nos sirven para enmarcar las características principales que condicionan y posibilitan las interacciones entre policía y ciudadanía. Hemos señalado la relevancia de conocer de manera sistemática las principales características de estas interacciones. Anticipábamos algunas preguntas generales al finalizar el capítulo dos: conocer la frecuencia de los contactos con la población, conocer sus diversos motivos, el uso de las principales capacidades asociadas al mandato policial y, por tanto, dónde deben centrarse selectivamente las necesidades de rendición de cuentas: uso de la fuerza, detenciones, traslados, etcétera. La evaluación que realiza el ciudadano de los contactos y por tanto una pieza clave en la construcción de confianzas o desconfianzas más generalizadas.

Si a dichas preguntas aunamos las descripciones organizacionales ya realizadas, así como el marco teórico para las interacciones que acabamos de presentar, podemos adelantar hipótesis de trabajo que guiarán lo que resta de este estudio. Hipótesis de trabajo generales acerca de la relación entre policía y ciudadanía, para un México urbano y a las que daremos primeras respuestas, principalmente, a partir de los resultados de la Encuesta de contactos policía-población en el municipio de Nezahualcóyotl de mayo del 2005.

Muchas de las hipótesis son de carácter descriptivo ante un fenómeno, las interacciones cotidianas entre policía y población, con muy escaso conocimiento sistemático acumulado.

1) En primer lugar se deberá conocer el perfil de las personas que tienen contacto con la policía. En este sentido las hipótesis más básicas están apoyadas por resultados confirmados para otras realidades. El trabajo policial se asocia a los espacios públicos y por tanto a la población que más los recorre y los habita. A su vez, la selectividad del trabajo policial suele dirigir sus controles hacia grupos considerados como más vinculados a las prácticas que busca prevenir o reprimir. Por lo tanto, la población que significativamente tendría más contacto con la policía será de hombres, personas jóvenes o de mediana edad, y de nivel

socioeconómico bajo o medio bajo. Sin embargo, esta respuesta tentativa corresponde solamente a los encuentros de control de la policía sobre la población.

2) En segundo lugar, a partir de la década de 1960 distintas investigaciones, particularmente en los Estados Unidos, mostraron que la mayor parte del trabajo policial no se dedicaba directamente a tareas vinculadas al combate al delito. Aparte de horas muertas y papeleo burocrático, gran parte de su trabajo también era dedicado a servicios, ayudas y diversas demandas de la sociedad. Estas tareas no reciben mucha atención por las mismas instituciones policiales bajo un modelo que sólo privilegia al policía como un luchador contra el crimen, ni tampoco son el centro de preocupación de las organizaciones sociales abocadas a los temas de abuso y mal comportamiento policial. La expectativa es encontrar un importante porcentaje de encuentros con la ciudadanía referidos a tareas ajenas al combate delictivo y al control social.

Sin embargo, la expectativa de encontrar un componente de encuentros con la ciudadanía diverso al combate delictivo no es debido a una estrategia institucional de cercanía con la comunidad, ni en las policías mexicanas en general ni en el caso de Nezahualcóyotl⁴⁹ en particular, sino una lógica de relación con la sociedad que se va imponiendo en la cotidianeidad del trabajo y que se puede reflejar en las llamadas para asistencia que comúnmente reciben las policías.

3) El centro del trabajo policial, formalmente incentivado, se vincula con el combate al delito, a lo que se suma una idea de “control social” a ejercer sobre la población como atribución de la autoridad. Su reflejo cotidiano suelen ser revisiones a la población con escasos criterios técnicos, orientadas por las oportu-

⁴⁹ Sin embargo, pocos meses antes de la realización del estudio, en mayo de 2005, la Dirección de Seguridad Pública Municipal amplió a todo el municipio un programa de Policía Vecinal, que tiene entre sus objetivos directos un mayor contacto, intercambio de información y conocimiento de las demandas de la comunidad.

tunidades que se van presentando durante los patrullajes, reconocidas mediante las etiquetas atribuidas a personas y situaciones aportadas por su conocimiento cultural práctico. Por lo tanto, se espera encontrar un número importante de revisiones a la población, en particular prácticas cotidianas de detención a personas que se consideran “sospechosas”. En función de las tipificaciones policiales de “persona sospechosa”, se espera que su perfil sea privilegiadamente de hombres jóvenes.

4) Ante las características anteriormente descritas de las organizaciones policiales en México: predominancia de modelos reactivos de trabajo, lógica centrada en la detención de delincuentes y transgresores —y no en la protección de los derechos—, carencias en el reclutamiento, en la formación del personal y en los sistemas de supervisión y rendición de cuentas, junto a una población con poca confianza en las motivaciones del accionar policial y débil internalización de la legalidad como orientador de la acción, la hipótesis de trabajo es encontrar una alta conflictividad en los términos de intercambio normales con la población, reflejándose en una alta frecuencia de contactos con uso de la fuerza, y en la aplicación discrecional de una serie de capacidades como la realización de cateos, traslados y las acusaciones de haber cometido un delito o una falta administrativa. Un uso excesivo de estas atribuciones es también una expectativa fundada a partir de prácticas corruptas que buscan algún beneficio económico de la población, una realidad insoslayable, en mayor o menor grado, en las distintas corporaciones policiales del país.

5) Con relación a la satisfacción de la población en los encuentros con la policía, la baja confianza generalizada que existe hacia el actor policial, un modelo tradicional de trabajo, formal e informal, que valora formas prepotentes de imposición de la autoridad (bajo un contexto también de agresividad de grupos de la población hacia el policía), favorece una hipótesis de escasa satisfacción con la gran mayoría de los encuentros. Sin embargo, hay pocos antecedentes de estudios en México de satisfacción con encuentros concretos con la policía, y la experiencia inter-

nacional nos señala que puede existir una distancia entre la valoración general y la específica de encuentros (esta última más positiva). La satisfacción debe ser mucho más alta en las ayudas que la policía brinda a la población, contactos que no son los que más influyen en la imagen general de la policía. Además, la idea de una alta insatisfacción de la ciudadanía hacia los controles policiales puede ser desmentida por una población acostumbrada a tales prácticas. Sin embargo, se esperaría que la población de mayor nivel educativa fuera más reacia a cierto tipo de control donde visualice una violación a sus derechos. Estas interrogantes acerca de la satisfacción de la población con los encuentros, buscarán responderse en un análisis multivariado de determinantes en el capítulo 5, incluyendo variables sobre motivos del encuentro, momentos del día, dinámicas de la interacción, tipo de policías y características de los ciudadanos. En el capítulo 6 se desagregarán de manera más detallada los resultados alrededor de la capacidad central, latente más que actualizada, del accionar policial, el uso de la fuerza.