

# Un análisis psicosocial de la confianza en los grupos policiales: el caso de Cuernavaca (México)

**María Elena Ávila Guerrero, Jesús Alejandro Vera Jiménez,  
Belén Martínez Ferrer, Alejandro Bahena Rivera\***

*Perfiles Latinoamericanos*, 24(47)  
2016 | pp. 151-174  
doi: 10.18504/pl2447-009-2016

## Resumen

El objetivo del presente estudio es examinar factores psicosociales relacionados con la interacción entre la policía y la ciudadanía que predicen la percepción de confianza en los grupos policiales en México. Participaron 2792 ciudadanos del municipio de Cuernavaca, Morelos (México), 57% mujeres y 43% hombres, con edades comprendidas entre los 18 y los 60 años. Se realizaron análisis factoriales y se calculó un modelo de regresión logística. Se muestra que el factor más importante en la predicción de la confianza es la honestidad, seguida del desempeño. Se ofrece una discusión de los resultados y de sus implicaciones prácticas.

## Abstract

The aim of the present study is to examine psychosocial factors related to the police and citizen interaction used to predict perceptions of trust and confidence in police forces in Mexico. Participants surveyed included 2792 citizens of the municipality of Cuernavaca, Mexico of both sexes (57% female, 43% male) ranging from 18 to 60 years old. Factorial analyses were completed and a logistical regression model was calculated. The results demonstrate that the most important factor in predicting trust is honesty, followed by performance. Finally, the results obtained and their practical implications are discussed.

*Palabras clave:* confianza, policía, México, honestidad, desempeño.

*Keywords:* trust, police, Mexico, honesty, performance.

---

\* *María Elena Ávila Guerrero* es doctora en Ciencias Sociales por la Universidad Pablo Olavide de Sevilla (España) y Profesora a Tiempo Completo, Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM); *Jesús Alejandro Vera Jiménez* es doctor en Psicología Social y de las Organizaciones por la Universidad de Valencia (España) y Profesor a Tiempo Completo, Universidad Autónoma del Estado de Morelos (UAEM); *Belén Martínez Ferrer* es doctora en Psicología Social y de las Organizaciones por la Universidad de Valencia (España) y Profesor Contratado, Universidad Pablo de Olavide; *Alejandro Bahena Rivera* es doctorando en Desarrollo y Ciudadanía: Derechos Humanos, Igualdad, Educación e Intervención Social por la Universidad Pablo de Olavide.

## Introducción

La confianza se define como la creencia generalizada u orientación de valor enraizada en estándares evaluativos de competencia técnica y ética, y en las acciones futuras de una persona (confianza interpersonal) o una institución (confianza institucional) (Sautu & Perugorría, 2007). Desde una perspectiva psicosocial, la confianza trasciende la afectividad positiva o negativa (Segovia, Haye, González, Manzi & Carvacho, 2008), alude a la creencia de que se puede predecir el comportamiento de los demás e implica una actitud y expectativa positiva respecto de la conducta de la persona o institución (Moreno, 2010; Offe, 1999). Esta creencia se refiere a la probabilidad de que las personas o las instituciones realicen ciertas acciones o se abstengan de infligir daño, en aras del bienestar personal o colectivo.

La confianza regula los intercambios sociales y, en el ámbito institucional, contribuye al mantenimiento de la cohesión social, a la conformación de actitudes positivas hacia las instituciones y a la participación social y política, puesto que permite establecer un nexo entre la ciudadanía y las instituciones (Del Tronco, 2012; Inglehart, 1997; Lagos, 2001). Asimismo, la confianza implica la expectativa de que el comportamiento de las instituciones es predecible, transparente e interpersonal, lo que redundaría en una menor complejidad en las relaciones sociales (Laso, 2010). El conjunto de creencias y expectativas sobre las que se asienta la confianza resulta de las experiencias interpersonales —formales e informales— y de los procesos de socialización (Newton & Norris, 2000). Por consiguiente, la confianza que la ciudadanía deposita en las instituciones políticas se construye a partir de las interacciones con estas instituciones, de la percepción de éstas, así como de las orientaciones sociales y culturales macrosociales (Moreno, 2010).

En el ámbito de las instituciones de seguridad, la policía es una de las más próximas a la ciudadanía y de las más relevantes para la percepción de la inseguridad y, en consecuencia, para el mantenimiento de la democracia. La confianza en la policía fortalece la sensación de seguridad en la ciudadanía, en la medida en que se percibe que la labor policial forma parte de un conjunto de acciones políticas planificadas por los gobernantes con el fin de mejorar la seguridad ciudadana en la comunidad (Salles, 2010). La vinculación entre confianza, cercanía y seguridad estimula el clima de colaboración de la ciudadanía con las instituciones públicas, como la policía (Dammert, 2014; Ho & Mc Kean, 2004). En este sentido, como señalan algunos autores, la incidencia delictiva, la violencia y el desempeño policial aportan información acerca de la confianza en la policía y de la gobernabilidad democrática de un país (Dammert

& Malone, 2002; Salles, 2010). Por el contrario, se ha constatado que una elevada criminalidad, menoscaba la confianza hacia las instituciones políticas en general y hacia las de control social formal en particular (Dammert, 2014).

Cuando esta desconfianza acontece en comunidades con una elevada criminalidad, la sensación de vulnerabilidad es todavía más elevada y, en consecuencia, la pérdida de confianza tiende a agravarse, lo que se hace patente, entre otros aspectos, en una disminución de denuncias y en una actitud más favorable hacia la contratación de seguridad privada o a ejercer la justicia al margen de los procedimientos públicos (Dammert & Malone, 2006; Haas, Keijser & Bruinsma, 2012). Como señala Frühling (2004), la incompatibilidad existente entre las normas democráticas y una pobre actuación policial, caracterizada por un bajo desempeño, una elevada corrupción, y su implicación en crímenes, en contextos en los que la incidencia delictiva se ha incrementado, han llevado a un aumento de la desconfianza en la policía y a un sentimiento de inseguridad ampliamente compartido por la ciudadanía. En este sentido, Lunecke (2009) afirma que la desconfianza hacia la policía agudiza la resistencia a denunciar, en particular en comunidades con una elevada incidencia delictiva.

En México, la tradicionalmente baja confianza hacia las instituciones de procuración de justicia, entre las que se encuentra la policía, ha disminuido de manera acuciante en paralelo al incremento de la violencia y del crimen organizado y, al aumento de la percepción de inseguridad de la población. Por ejemplo, según el Latinobarómetro (2005), el 76.7% de la población encuestada en México afirmó tener poca o ninguna confianza en la policía. Como se indica en el Barómetro de las Américas (2010), México es el sexto país de América Latina con un menor índice de confianza en la policía. De hecho, en un informe reciente realizado por Costa (2011), se indica que el índice de confianza policial en México ocupó el penúltimo lugar en América Latina, tan sólo por delante de Guatemala. Más recientemente, los datos obtenidos en la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) (2014, 2013), parecen confirmar esta tendencia. Incluso en la encuesta realizada por el Instituto Ciudadano de Estudios Sobre la Inseguridad en México (ICESI) (2009), se sugiere que el sentimiento de desconfianza hacia las autoridades implicadas en la procuración de justicia y la policía es uno de los motivos por los que la población mexicana no denuncia cuando es víctima de delito.

Para Mascott (2002), la incidencia delictiva, el temor a la victimización, la desconfianza hacia las instituciones democráticas y la satisfacción con las instituciones de justicia se encuentran interrelacionadas y, aunque de manera aislada no son *per se* generadoras de desconfianza, constituyen una constelación de dimensiones que, de manera conjunta, se asocian con la sensación de desconfianza hacia las instituciones de seguridad, entre las que se encuentra la policía.

La desconfianza hacia la policía, en especial en contextos de elevada criminalidad, tiene consecuencias negativas para la comunidad como el incremento de la desintegración social y, en última instancia, el desligamiento en la comunidad, lo que se asocia con una importante pérdida de bienestar y el cuestionamiento de la democracia (PNUD, 2010). Como sugiere Lunecke (2009), una elevada incidencia delictiva potencia el sentimiento de desconfianza interpersonal en la comunidad y de pérdida de control del propio entorno, además de que agudiza la condición de vulnerabilidad de estas comunidades. De ahí la importancia de profundizar en el estudio de la confianza institucional y policial. La mayoría de investigaciones en las que se ha observado que la edad, el género, el estado civil y el origen étnico constituyen factores predictivos significativos se han realizado en Estados Unidos (Salles, 2010). Sin embargo, los estudios sobre esta temática en el contexto de América Latina son todavía incipientes. En este sentido, la evidencia empírica disponible es poco concluyente cuando se ha analizado el papel de variables estructurales como el nivel educativo, el sexo, la edad o el nivel socioeconómico (Díaz & Meller, 2012).

La construcción de la confianza hacia la policía, en particular si nos centramos en dimensiones que conforman las actitudes y expectativas acerca del funcionamiento de los grupos policiales, implica el estudio de características psicosociales que surgen y se transmiten en la interacción social. A este respecto, Bennet (1994) constató que la confianza en la policía se relaciona con la percepción de riesgo y de desorden del barrio, mientras que no encontró una correlación significativa entre confianza hacia la policía y victimización. No obstante, más recientemente, Ho y Mc Kean (2004) y Salles (2010) observaron tres dimensiones interrelacionadas que ayudan a comprender la confianza hacia la policía, tanto en Estados Unidos como en el contexto latinoamericano: el miedo al delito, el riesgo de victimización y la seguridad del vecindario. Sin embargo, debemos tener en cuenta que los factores asociados a la confianza política son dependientes del contexto social y político en el cual se realizan (Segovia *et al.*, 2008).

Respecto de la victimización, se ha constatado que haber sido víctima de delito, o que alguien de la familia lo haya sido (víctima indirecta), así como el temor a ser victimizado en los entornos más próximos disminuye la confianza en la policía y, por ende, la predisposición a colaborar con esta figura (Díaz & Meller, 2012; Malone, 2010; Salles, 2010). Desde una perspectiva psicosocial, el miedo al crimen alude a un sentimiento de ansiedad y peligro ante la posibilidad percibida de victimización (Berenguer, Garrido y Montoro, 1990; Ruiz, 2007). Tal definición permite identificar dos elementos del miedo al delito, de un lado la emoción de miedo, y de otro, la posibilidad percibida de victimización.

Uno de los factores que contribuye a configurar la confianza en la policía y que se encuentra estrechamente vinculado con el hecho de que la persona o

su red más próxima haya sido víctima de delito es la valoración del desempeño policial (Bergman & Flom, 2012), probablemente porque una de las dimensiones que explican la confianza es la efectividad percibida de la institución evaluada (Segovia *et al.*, 2008). Las instituciones de seguridad, como es el caso de la policía, con un buen desempeño o rendimiento tienden a generar mayor confianza en la comunidad, mientras que la percepción de la ciudadanía de un pobre desempeño se asocia con un mayor clima de inseguridad, disconformidad y rechazo (Pharr & Putnam, 2000; Newton & Norris, 1999).

En efecto, en México, al igual que en otros países de América Latina, se puede apreciar una alta de criminalidad, junto con una elevada percepción de inseguridad y evaluaciones negativas del desempeño y la confianza hacia los grupos policiales (Del Tronco, 2012; ENVIPE, 2014, 2013; Latinobarómetro, 2010). También, en un estudio realizado en México, se mostró que los ciudadanos que evalúan negativamente el desempeño gubernamental en el área de seguridad y de las instituciones vinculadas, expresan menor confianza en la institución policial y afirman estar más dispuestas a aceptar que actúe al margen de la ley (Cruz, 2008). Sin duda, en ello interviene la combinación del incremento en las tasas de delincuencia —en especial de la que se comete con violencia— y la baja eficacia de las instituciones gubernamentales para prevenir, combatir y castigar el delito.

En estrecha relación con el desempeño, se ha subrayado la importancia de aspectos relativos a la interacción entre la policía y la ciudadanía, tales como la presencia de policía en el barrio o colonia, la percepción de cercanía, el respeto y la honestidad (Bergman & Flom, 2012). La relación policía-ciudadano es un eje sobre el que se asienta tanto la confianza como la valoración del desempeño, puesto que la ciudadanía construye una actitud favorable o desfavorable hacia la policía en función del comportamiento y las acciones de los grupos policiales, si bien se debe tener presente que en ausencia de relación previa, la experiencia indirecta, las noticias o los rumores adquieren mayor relevancia (Ruiz, 2007).

Asimismo, la percepción de transparencia, como indicador de la honestidad, y la confianza se encuentran correlacionadas y conceptualmente se encuentran próximas al desempeño y la honestidad (Uslaner, 2005), puesto que la percepción de corrupción policial se relaciona con una baja confianza (Grijalva & Fernández, 2012). La deshonestidad erosiona la confianza ciudadana en la policía, sobre todo de quienes han sido víctimas o testigos de estas situaciones, en la medida en que los ciudadanos perciben que las prácticas de corrupción se encuentran enraizadas en las instituciones policiales (Grijalva & Fernández, 2012; Naval & Salgado, 2006). De hecho, los ciudadanos consideran que la corrupción es el principal problema que la policía enfrenta para combatir la delincuencia, que ella indica falta de honestidad (Latinobarómetro,

2010; Segovia, 2009). La confianza se convierte en un concepto asociado a las expectativas en los resultados de esas instituciones, y a la capacidad de los ciudadanos para delegar decisiones en ellas sin necesidad de vigilarlas o controlarlas permanentemente (Buendía & Somuano, 2003).

Considerando los antecedentes previos, y habida cuenta de que son todavía escasos los trabajos en el contexto latinoamericano que examinen cómo se define la confianza en la policía (Salles, 2010), incorporando variables psicosociales, como la percepción del desempeño y honestidad de la policía, el miedo a la victimización y la percepción de inseguridad, el presente estudio analiza el papel de la percepción del desempeño y honestidad de la policía, la percepción de la inseguridad, y el miedo a la victimización, como determinantes de la confianza hacia la policía en Cuernavaca, Morelos (México). En este sentido, se espera que la experiencia de victimización, el desempeño y la honestidad sean predictores de la confianza en la policía.

## Método

### Participantes

Se realizó un muestreo aleatorio y estratificado proporcional a la densidad poblacional, con el fin de seleccionar participantes de todas las colonias y de las ocho delegaciones que forman el municipio de Cuernavaca, Morelos. Para ello, el número de participantes de cada colonia fue proporcional al número de viviendas habitadas, estableciéndose un mínimo de cinco participantes por colonia para asegurar así la representatividad de todas, en especial de las menos pobladas.

Tabla 1. Distribución de la muestra

		Porcentaje
Sexo	Mujer	57
	Hombre	43
Intervalo de edad	18-29 años	35.2
	30-39 años	21.3
	40-49 años	19.2
	50-59 años	12.3
	60 o más años	12
Nivel de estudios	Sin estudios	6.8
	Enseñanza obligatoria	26.4
	Enseñanza media/superior	36.8
	Estudios superiores finalizados	30

Fuente: Elaboración propia.

Bajo estos criterios, participaron 2792 ciudadanos entre hombres y mujeres, residentes del municipio de Cuernavaca en el momento del estudio. En cuanto a las características de la muestra, se presenta su distribución en función de sexo, edad y nivel de estudios en la tabla 1. Además, por el tamaño de la muestra es posible hacer predicciones con las variables seleccionadas aquí, con un coeficiente de determinación de .05 y una potencia de .90 (Elashoff, 2005).

## Procedimiento

La batería de cuestionarios se administró por individuo, en formato de entrevista, por 102 encuestadores previamente capacitados por expertos y miembros del grupo de investigación de la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Se optó por esta estrategia de aplicación para garantizar la comprensión de todos los ítems entre todos los encuestados. Los encuestadores se asignaron aleatoriamente y de manera equilibrada a los cuatro sectores en que convencionalmente se dividió el municipio (norte, sur, este y oeste). Un supervisor/supervisora y un capacitador/capacitadora coordinaron cada uno de los sectores y se procuró que en cada delegación participaran, al menos, un capacitador y un supervisor para resolver las posibles dudas. La cumplimentación de los instrumentos fue llevada a cabo por los encuestadores. Además, la participación de los encuestadores, supervisores y participantes fue voluntaria. Se informó a los participantes del objetivo y se garantizó la confidencialidad de los datos. Un 1.46% (N=40) de los encuestados se negó a participar en el estudio. En estos casos, se seleccionaron otros participantes siguiendo los mismos criterios muestrales. El tiempo de aplicación del cuestionario fue de entre 40 y 45 minutos.

## Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la presente investigación fueron elaborados *ad hoc*, es decir, específicos para esta investigación, tomando como referencias la Encuesta Nacional de Valores lo que Nos Une y nos Divide (Banamex/Este País) y la ENVIPE (INEGI). Para garantizar la validez y la fiabilidad de los instrumentos, se realizaron análisis de fiabilidad como consistencia interna. También se realizaron análisis factoriales exploratorios y confirmatorios para conocer la estructura factorial de las escalas en la población objeto de estudio. A continuación se describen las variables utilizadas en el estudio, los instrumentos seleccionados y sus propiedades.

*Victimización.* Para evaluar la victimización directa e indirecta se preguntó si tanto las personas encuestadas como sus familias habían sido víctimas de algún delito en Cuernavaca durante el último año. Para ello se realizó la pregunta “En el último año, ¿Usted o las personas que viven en su hogar han sido víctimas de algún delito en Cuernavaca?” La pregunta se codificó con dos opciones de respuesta (1 = Sí, 2 = No).

*Temor a la victimización.* Para evaluar el miedo a ser víctima de delito se ha utilizado como indicador la adopción de medidas de protección frente a la delincuencia.

*Medidas de protección frente a la delincuencia.* Esta escala dicotómica está compuesta por trece reactivos que evalúan la frecuencia de uso de distintas medidas de protección ante la posibilidad de crímenes. Se calculó un análisis factorial exploratorio con rotación oblimin que arrojó una estructura de dos factores. El primero, *medidas de protección física*, explica el 56.34% de la varianza y hace referencia a la frecuencia con la que se han utilizado medidas como comprar y portar un arma, instalar alarmas en el hogar, contratar seguridad personal, tomar acciones conjuntas con el vecindario, contratar seguridad privada en la calle o en la colonia, comprar un perro, colocar rejas o bardas e incrementar la seguridad en puertas o ventanales. El segundo factor explica el 11.16% de la varianza y alude al *control de la información personal* como evitar dar información telefónica, evitar dar claves o datos personales por Internet, no proporcionar información a desconocidos y utilizar identificador de llamadas telefónicas. El reactivo “procurar andar acompañado/a” se eliminó porque presentaba saturaciones similares en ambos factores, por lo que la escala final está compuesta por doce reactivos. La fiabilidad medida con el coeficiente alpha de Cronbach es de .65 para el primer factor y de .73 para el segundo. En la tabla 2 se presentan los resultados de los análisis factoriales efectuados.

*Tipo de delitos en la colonia.* Se evaluó la frecuencia de los distintos delitos en la colonia con una escala tipo Likert constituida por once reactivos, con un rango de cinco opciones de respuesta (nada frecuente, poco frecuente, regular, frecuente y muy frecuente). Se calculó un análisis factorial exploratorio con rotación oblimin del que resultaron dos factores. El primero, denominado *violencia y consumo de drogas*, explica el 53.51% de la varianza y se refiere a la frecuencia con la que acontecen los delitos de venta de drogas, consumo de drogas, vandalismo, robo y asalto. El segundo factor, *delitos graves*, explica el 14.54% de la varianza y agrupa los actos delictivos de gravedad: delitos sexuales, secuestro, fraude y homicidio. Los reactivos “amenazas” y “lesiones y riñas” se han eliminado porque presentan saturaciones similares en ambos factores, por lo tanto, son



ítems complejos saturados de incertidumbre. La escala final está compuesta por nueve reactivos. El coeficiente alpha de Cronbach para factores es de .86 y .87, respectivamente. En la tabla 3 se recoge los resultados de los análisis factoriales exploratorio y confirmatorio.

Tabla 2. Análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio para el cuestionario *Medidas de protección ante la inseguridad*

<i>Medidas de protección</i>	<i>Análisis factorial exploratorio</i>		<i>Análisis factorial confirmatorio*: solución estandarizada***</i>	
	<i>F1</i>	<i>F2</i>	<i>F1</i>	<i>F2</i>
Contratar seguridad personal	.87	.43	.30	
Contratar seguridad privada en la calle o colonia	.85	.38	.39	
No dar información telefónica	.39	.80		0.58
Colocar bardas, rejas, cercas	.80	.47	.38	
Conseguir un perro	.81	.48	.28	
Poner seguros adicionales en puertas/ventanas	.78	.58	.38	
No dar claves o datos por Internet	.34	.72		0.74
Tomar medidas conjuntas con sus vecinos	.86	.45	.50	
Instalar alarmas en casa o trabajo	.87	.47	.62	
No dar información a desconocidos	.51	.75		0.60
Comprar y portar un arma	.89	.51	.26	
Utilizar identificador de llamadas telefónicas	.50	.77		0.52

Se ha eliminado el reactivo *Procurar andar acompañado/a* porque ha resultado complejo; es decir, ha saturado de manera similar en ambos factores.

\* Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio: [S-B  $\chi^2$  = 365.82, gl = 46, p < .001, CFI = .92, RMSEA = .05 (.04, .05)]

\*\*\* Coeficientes significativos (p < .001)

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3. Análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio para la escala *Frecuencia de delitos en la colonia*

<i>Delitos en la colonia</i>	<i>Análisis factorial exploratorio</i>		<i>Análisis factorial confirmatorio*: solución estandarizada***</i>	
	<i>F1</i>	<i>F2</i>	<i>F1</i>	<i>F2</i>
Vandalismo	.82	-.38	.76	
Venta de drogas	.84	-.51	.80	
Robo a personas	.77	-.44	.66	
Homicidio	.55	-.81		.86
Asalto	.77	-.44	.65	
Fraude	.46	-.80		.77
Delitos sexuales	.46	-.89		.79
Secuestro	.45	-.88		.74
Consumo de drogas	.82	-.49	.75	

Se han eliminado los reactivos *Amenazas* y *Lesiones y riñas* porque han resultado complejos; es decir, han saturado de manera similar en ambos factores.

\* Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio: [S-B  $\chi^2$  = 163.13, gl = 21, p < .001, CFI = .98, RMSEA = .05 (0.04, 0.06)]

\*\*\* Coeficientes significativos (p < .001)

Fuente: Elaboración propia.

*Factores que propician la delincuencia.* Esta escala está compuesta por veinte reactivos que miden la percepción de la ciudadanía de posibles causas que favorecen el incremento de la delincuencia. La escala tipo Likert presenta un rango de cinco opciones de respuesta (totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo). Se realizó un análisis factorial exploratorio con rotación oblimin que arrojó una estructura de tres factores. El primero, *factores psicosociales*, explica el 40.53% de la varianza y alude a las siguientes causas: [la delincuencia] es una manera de obtener recursos fáciles, malas compañías, necesidades económicas, pérdida de valores y falta de empatía o de preocupación por los demás. El segundo factor, *corrupción e impunidad institucional*, explica el 10.60% de la varianza y agrupa los reactivos como corrupción, impunidad y descomposición de las instituciones. Por último, el tercero, *factores de socialización*, explica el 9.42% de la varianza y engloba los reactivos que aluden a procesos de socialización: falta de espacios de recreación, aprendizaje desde la infancia, influencia de los medios de comunicación, y discriminación. El alpha de Cronbach obtenido para los factores es .81, .79 y 0.73, respectivamente. En la tabla 4 se resume los resultados de los análisis factoriales exploratorio y confirmatorio.

Tabla 4. Análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio para la escala *Factores que propician la delincuencia*

<i>Factores que propician la delincuencia</i>	<i>Análisis factorial exploratorio</i>				<i>Análisis factorial confirmatorio*: solución estandarizada***</i>	
	<i>F1</i>	<i>F2</i>	<i>F3</i>	<i>F1</i>	<i>F2</i>	<i>F3</i>
Necesidades económicas	.72	.34	.23	.64		
Malas compañías	.78	.29	.36	.70		
Facilidad para obtener recursos	.79	.30	.37	.70		
Falta o pérdida de valores	.76	.38	.33	.69		
No le importan los demás	.69	.36	.46	.69		
Influencia de los medios de comunicación	.46	.39	.70			.67
Lo aprendió desde niño	.41	.26	.74			.63
Falta de espacios de recreación	.36	.27	.80			.67
Impunidad	.42	.87	.33		.83	
Corrupción	.40	.88	.33		.82	
Discriminación	.27	.46	.70			.59
Descomposición de las instituciones	.34	.72	.47		.59	

Se han eliminado los reactivos *Deshonestidad, Alcoholismo, Desintegración Familiar, Desempleo, Falta de educación, Ociosidad, Violencia intrafamiliar y Drogadicción* porque han resultado complejos; es decir, han saturado de manera similar en los tres factores.

\* Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio: [S-B  $\chi^2$  = 316.97, gl = 50,  $p < .001$ , CFI = 0.96, RMSEA = .04 (.04, .05)].

\*\*\* Coeficientes significativos ( $p < .001$ )

Fuente: Elaboración propia.

*Confianza en las instituciones de seguridad.* En ésta se valora la confianza de la ciudadanía en las instituciones de seguridad pública. La escala tipo Likert está compuesta por siete ítems con cinco opciones de respuesta (nada confiables, poco confiables, regular, confiables, muy confiables). Se realizó un análisis factorial exploratorio con rotación oblimin que mostró una estructura de un sólo factor que explica el 60.87% de la varianza. El alpha de Cronbach obtenido es de .89. En la tabla 5 se presentan los resultados de los análisis factoriales exploratorio y confirmatorio.

Tabla 5. Análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio para la escala *Confianza en las instituciones de seguridad*

<i>Confianza de las agrupaciones o instituciones de seguridad</i>	<i>Análisis factorial exploratorio</i>	<i>Análisis factorial confirmatorio*: solución estandarizada***</i>
	<i>F1</i>	<i>F1</i>
Policia Preventiva de Cuernavaca	.85	.85
Tránsito de Cuernavaca	.79	.75
Agentes judiciales	.81	.80
Ronda local y vecinal	.63	.56
Policia Estatal	.89	.85
Policia Federal Preventiva (PFP)	.81	.69
Ejército	.63	.47

\* Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio: [S-B  $\chi^2 = 43.87$ ,  $gl = 10$ ,  $p < .001$ , CFI = .99, RMSEA = .03 (.02, .05)].

\*\*\* Coeficientes significativos ( $p < .001$ )

Fuente: Elaboración propia.

*Desempeño y Honestidad en las instituciones de seguridad.* Esta escala tipo Likert está compuesta por siete reactivos para medir el desempeño de instituciones de seguridad, con cinco opciones de respuesta (desempeño muy malo, mal desempeño, regular, buen desempeño y muy buen desempeño), y siete que evalúan la honestidad, con cinco opciones de respuesta (nada honesta, poco honesta, regular, honesta y muy honesta). Se efectuó un análisis factorial con rotación oblimin que mostró la presencia de dos factores que explicaban el 67.54% de la varianza. El primero, que explica el 56.90% de la varianza, agrupa los reactivos referidos al *desempeño* de la Policía Preventiva de Cuernavaca, la Policía de Tránsito de Cuernavaca, Agentes judiciales, Ronda local y vecinal, Policía Estatal, Policía Federal Preventiva (PFP) y Ejército. El segundo factor explica el 10.63% de la varianza y agrupa los reactivos que miden la *percepción de honestidad* hacia estas instituciones. Se ha desestimado el reactivo “Desempeño del Ejército” porque ha mostrado saturaciones similares en ambos factores, por lo que la escala final está compuesta por trece reactivos. El alpha de Cronbach

obtenido para los factores es .92 y .91, respectivamente. En la tabla 6 se recogen los resultados de los análisis factoriales exploratorio y confirmatorio.

Tabla 6. Análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio para la escala *Honestidad y Desempeño de las instituciones de seguridad*

<i>Desempeño y Honestidad de las agrupaciones o instituciones de seguridad</i>	<i>Análisis factorial exploratorio</i>		<i>Análisis factorial confirmatorio*: solución estandarizada***</i>	
	<i>F1</i>	<i>F2</i>	<i>F1</i>	<i>F2</i>
Honestidad de Policía Preventiva de Cuernavaca	.82	-.62	.87	
Honestidad de tránsito de Cuernavaca	.75	-.59	.81	
Honestidad de agentes judiciales	.81	-.61	.85	
Honestidad de ronda local y vecinal	.71	-.42	.60	
Honestidad de Policía Estatal	.90	-.61	.86	
Honestidad de Policía Federal Preventiva (PFP)	.87	-.54	.76	
Honestidad del Ejército	.73	-.35	.55	
Desempeño de Policía Preventiva de Cuernavaca	.53	-.90		.86
Desempeño de tránsito de Cuernavaca	.46	-.87		.79
Desempeño de agentes judiciales	.54	-.87		.85
Desempeño de ronda local y vecinal	.50	-.64		.61
Desempeño de Policía Estatal	.62	-.88		.88
Desempeño de Policía Federal Preventiva (PFP)	.60	-.78		.76

Se ha eliminado el reactivo *Desempeño del Ejército* porque ha resultado complejo; es decir, ha saturado de manera similar en ambos factores.

\* Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio: [S-B  $\chi^2 = 521.08$ , gl = 53,  $p < .001$ , CFI = .98, RMSEA = .05 (.05, .06)].

\*\*\* Coeficientes significativos ( $p < .001$ )

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio para la escala *Implicación en la seguridad*

<i>Implicación de distintos agentes en la seguridad</i>	<i>Análisis factorial exploratorio</i>	<i>Análisis factorial confirmatorio*: solución estandarizada***</i>
	<i>F1</i>	<i>F1</i>
Uno mismo	.67	.47
Vecinos/as	.73	.54
Gobierno	.75	.48
Instituciones de seguridad pública	.75	.50
Sociedad	.78	.93

\* Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio: [S-B  $\chi^2 = 14.89$ , gl = 3,  $p < .005$ , CFI = .99, RMSEA = .04 (.02, .06)].

\*\*\* Coeficientes significativos ( $p < .001$ )

Fuente: Elaboración propia.

*Implicación en la seguridad.* Esta escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta (completamente en desacuerdo, en desacuerdo, neutro, de acuerdo y completamente de acuerdo) está compuesta por cinco reactivos que evalúan el peso de la implicación de los siguientes agentes en la seguridad de Cuernavaca: Uno/a

mismo/a; vecinos/as, gobierno, instituciones de seguridad pública, y sociedad. Se realizó un análisis factorial con rotación oblimin que ha mostrado una estructura unifactorial que explica el 54.62% de la varianza. El alpha de Cronbach obtenido es de .79. En la tabla 7 se exponen los resultados de los análisis factoriales exploratorio y confirmatorio.

*Disposición para participar en acciones que favorecen la seguridad.* Esta escala tipo Likert con cinco opciones de respuesta (nada, poco, de vez en cuando, mucho y siempre) está configurada por ocho reactivos que evalúan la disponibilidad para participar en las siguientes acciones o actividades asociadas con la seguridad: organización vecinal, fomentando más valores en la familia, recuperando espacios públicos, generando espacios de convivencia, fomentando el deporte y recreación, inculcando la cultura, impulsando talleres de artes y oficios, y realizando faenas comunitarias. Se calculó un análisis factorial con rotación oblimin que ha mostrado una estructura unifactorial que explica el 65.43% de la varianza. El alpha de Cronbach obtenido es de .92. En la tabla 8 se presentan los resultados de los análisis factoriales exploratorio y confirmatorio.

Tabla 8. Análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio para la escala *Disposición a participar en acciones relacionadas con la seguridad*

<i>Disposición a participar en las siguientes acciones o actividades</i>	<i>Análisis factorial exploratorio</i>	<i>Análisis factorial confirmatorio*: solución estandarizada***</i>
	<i>F1</i>	<i>F1</i>
Organización vecinal	.66	.57
Fomentar más valores en la familia	.65	.56
Recuperar espacios públicos	.87	.84
Generar espacios de convivencia	.89	.88
Fomentar el deporte y recreación	.87	.86
Inculcar la cultura	.83	.77
Impulsar talleres de artes y oficios	.85	.82
Realizar faenas comunitarias	.79	.74

\* Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio: [S-B  $\chi^2$  = 87.62, gl = 13, p < .001, CFI = .99, RMSEA = .04 (.04, .05)].

\*\*\* Coeficientes significativos (p < .001)

Fuente: Elaboración propia.

*Disposición para hacer justicia al margen de la ley.* En este cuestionario dicotómico con dos opciones de respuesta (1 = Sí, 2 = No) se pregunta ante qué delitos está dispuesto/a a hacer justicia al margen de la ley. Este cuestionario está formado por los doce reactivos que constituyen delitos como robo/asalto, secuestro exprés, abuso de autoridad, homicidio, abuso de confianza, amenazas, extorsión, daños a la propiedad, lesiones, corrupción, fraude, y delito sexual. Se

efectuó un análisis factorial con rotación oblimin que ha mostrado una estructura unifactorial que explica el 61.81% de la varianza. El alpha de Cronbach obtenido es de .94. En la tabla 9 se presentan los resultados de los análisis factoriales exploratorio y confirmatorio.

Tabla 9. Análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio para la escala *Delitos y disposición a hacer justicia al margen de la ley*

<i>Delitos y disposición a hacer justicia al margen de la ley</i>	<i>Análisis factorial exploratorio</i>	<i>Análisis factorial confirmatorio*: solución estandarizada***</i>
	F1	F1
Robo o asalto	.74	.70
Secuestro exprés	.75	.71
Abuso de autoridad	.81	.80
Homicidio	.68	.63
Abuso de confianza	.80	.79
Amenazas	.83	.82
Extorsión	.83	.81
Daños a la propiedad	.80	.78
Lesiones	.82	.80
Corrupción	.81	.81
Fraude	.82	.81
Delito sexual	.72	.67

\* Índices de ajuste del análisis factorial confirmatorio: [S-B  $\chi^2 = 1119.34$ , gl = 54, p < .001, CFI = .93, RMSEA = .08 (.08, .09)].

\*\*\* Coeficientes significativos (p < .001)

Fuente: Elaboración propia.

## Resultados

Primero, como paso preliminar, se realizó un análisis de diferencia de medias (Prueba T) entre todas las variables objeto de estudio, en función de la confianza hacia las instituciones de seguridad (grupos policiales). En la tabla 10 se recogen las puntuaciones medias, las desviaciones típicas y el resultado de la prueba t de diferencia de medias en los grupos de alta y baja confianza hacia las instituciones de seguridad (grupos policiales). Como se aprecia, la ciudadanía con baja confianza, en comparación con aquellos con alta confianza, muestran mayores puntuaciones en las variables violencia y consumo de drogas, delitos graves, disposición a participar en acciones que favorecen la seguridad y en las siguientes causas que propician la delincuencia: factores psicosociales, corrupción e impunidad institucional, y factores de socialización. Aquellos que muestran una alta confianza, valoran las instituciones de seguridad como más honestas y con mejor desempeño, se muestran menos proclives a ejercer la justicia al margen de las instituciones en caso de ser víctimas de delitos e informan una menor

experiencia de victimización. Por último, no se observaron diferencias significativas entre los grupos de baja y alta confianza en las variables sexo, edad, nivel educativo y medidas de protección frente a la delincuencia, tanto físicas como de restricción de la información personal.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos y diferencia de medias de variables incluidas en la regresión en función de la confianza en las instituciones de seguridad

		Baja confianza Media (D.T.) (N = 662)	Alta confianza Media (D.T.) (N = 723)	t (Diferencia de medias)
<i>Medidas de protección frente a la delincuencia</i>	Protección física	1.77 (.19)	1.78 (.21)	-1.22 ns (-.013)
	Restricción de información personal	1.31 (.33)	1.32 (.35)	-.93 ns (.17)
<i>Tipos de delitos en la colonia</i>	Violencia y consumo de drogas	2.96 (1.07)	2.59 (.96)	6.68 *** (3.66)
	Delitos graves	1.81 (.95)	1.65 (.75)	3.49 *** (-.16)
<i>Factores que propician la delincuencia</i>	Factores psicosociales	4.05 (.76)	3.96 (.65)	2.20 * (.08)
	Corrupción e impunidad institucional	4.15 (.83)	3.94 (.76)	4.97 *** (.21)
	Factores de socialización	3.57 (.87)	3.47 (.77)	2.24 * (.09)
<i>Confianza en las instituciones de seguridad</i>	Confianza	1.43 (.48)	2.86 (.58)	-49.33 *** (-.42)
<i>Honestidad y desempeño de las instituciones de seguridad</i>	Desempeño y honestidad	1.67 (.65)	2.92 (.57)	-38.07 *** (-.25)
<i>Implicación de distintos agentes en la seguridad</i>	Implicación en la seguridad	3.96 (.80)	4.02 (.65)	-1.51ns (-.06)
<i>Disposición a participar en acciones para la seguridad</i>	Participación	3.60 (.92)	3.47 (.89)	2.59 ** (.12)
<i>Disposición para hacer justicia al margen de la ley</i>	Justicia al margen de la ley	1.72 (.35)	1.80 (.30)	-4.55 *** (-.08)
<i>Victimas de delito en el último año</i>	Víctimas de delito	1.65 (.47)	1.77 (.42)	-4.89 *** (-.12)
	Nivel educativo	2.90 (.92)	2.89 (.89)	.15 ns(.00)
	Edad	39.89 (16.47)	38.72 (16.69)	1.31 ns (1.16)
	Sexo			-.30 ns (-.01)

Fuente: Elaboración propia.

Seguidamente, se realizó una regresión lineal logística con las variables incluidas en la prueba t, con el propósito de conocer su peso específico en la predicción de la confianza hacia los grupos policiales, como instituciones de seguridad. Se utilizó como variable dependiente dicotómica la confianza en las distintas instituciones de seguridad que conviven en Cuernavaca: Policía Preventiva de Cuernavaca, Policía de Tránsito de Cuernavaca, Agentes judiciales, Ronda local y vecinal, Policía Estatal, Policía Federal Preventiva (PFP) y Ejército. Se realizó un análisis de conglomerados que permitió dividir la muestra en dos grupos, en función del grado de confianza hacia las instituciones de seguridad: 0, baja

confianza, y 1, alta confianza. Como variables predictoras, partiendo de la revisión teórica realizada y en función de los objetivos planteados, se utilizaron: Medidas de protección frente a la delincuencia (Protección física y Restricción de información personal), Tipos de delitos en la colonia (Violencia y consumo de drogas, delitos graves), Factores que propician la delincuencia (Factores psicosociales, corrupción e impunidad institucional y factores de socialización), Honestidad y desempeño de las instituciones de seguridad (Desempeño y honestidad), Implicación de distintos agentes en la seguridad, Disposición para participar en acciones que favorecen la seguridad, Disposición para hacer justicia al margen de la ley, Víctimas de delito en el último año, Nivel educativo, Edad, Sexo.

La prueba ómnibus sobre los coeficientes del modelo indica que las variables introducidas en la regresión mejoran el ajuste del modelo ( $\chi^2(18) = 1258.70$ ;  $p = .000$ ). El valor del estadístico -2 log de la verosimilitud (-2LL) es de 636.59. Además, el coeficiente de determinación R-cuadrado de Cox y Snell (.60) indica que el 60.1% de la variación de la variable dependiente es explicada por las variables incluidas en el análisis. De igual modo, el valor obtenido con el R-cuadrado de Nagelkerke (.80) indica que la regresión calculada explica un porcentaje de varianza del 80.2%. Ambos valores indican que el modelo calculado en la regresión logística muestra un ajuste y validez adecuados. La proporción de casos correctamente clasificados por el modelo de regresión ha resultado del 90.1% para baja confianza y de 92.3% para alta confianza, por lo que se puede comprobar que el modelo posee una especificidad y sensibilidad altas.

En la tabla 11 se presentan los resultados del modelo de regresión logística binaria, los coeficientes de regresión (B), el valor estadístico Wald y el valor del Exponencial de B (Exp(B)), también denominado OR, y el intervalo de confianza, que indica una aproximación al efecto de la variable independiente o predictor que ejerce sobre la dependiente en términos de probabilidad. Como se puede observar en la tabla, la variable que más incide en la confianza en las instituciones de seguridad es la percepción de honestidad de estas instituciones (Wald = 206.52;  $p < .00$ ; B = 2.90; Exp. (B) = 18.21), en la medida en que aquellos que consideran que las instituciones de seguridad son honestas tienen una probabilidad 18.82 veces mayor de presentar una alta confianza hacia éstas. En segundo lugar, se ha encontrado que la valoración del desempeño de las instituciones de seguridad por la ciudadanía predice la confianza, en el sentido de que aquellos que valoran positivamente el desempeño de estas instituciones tienen una probabilidad 4.28 veces mayor de presentar una elevada confianza. (Wald = 68.38;  $p < .000$ ; B = 1.45; Exp. (B) = 4.28). Análogamente, los ciudadanos que se muestran menos dispuestos a ejercer la justicia al margen de la acción de las instituciones de seguridad tienen una probabilidad 2.10 veces mayor de presentar una elevada confianza en las instituciones (Wald = 5.45;  $p < .05$ ;



B = .74; Exp. (B) = 2.10). Además, tener estudios superiores incrementa en 1.67 la probabilidad de tener confianza en las instituciones (Wald = 3.76;  $p < .05$ ; B = .51; Exp. (B)= 1.66).

Tabla 11. Modelo de regresión logística binaria

	B	Wald	Exp(B)	I.C. (95.0%)
Medidas frente a la delincuencia. Protección física	.29	.27 ns	1.33	.45 - 3.95
Medidas frente a la delincuencia. Restricción de información personal	-.07	.47 ns	.78	.61 - 1.01
Delitos en la colonia. Violencia y consumo de drogas	-.24	3.54ns	.79	.61 - 1.01
Delitos en la colonia. Delitos graves	.19	1.64ns	1.21	.91 - 1.62
Factores que propician la delincuencia. Factores psicosociales	.03	.04ns	1.03	.72 - 1.48
Factores que propician la delincuencia. Corrupción e impunidad institucional	.06	.14ns	1.07	.76 - 1.50
Factores que propician la delincuencia. Factores de socialización	-.03	.03 ns	.97	.70 - 1.34
<i>Honestidad y desempeño de las instituciones de seguridad. Honestidad</i>	<i>2.90</i>	<i>206.52***</i>	<i>18.21</i>	<i>12.26 -27.07</i>
<i>Honestidad y desempeño de las instituciones de seguridad. Desempeño</i>	<i>1.45</i>	<i>68.38***</i>	<i>4.28</i>	<i>3.03 - 6.04</i>
Implicación de distintos agentes en la seguridad	.04	.07 ns	1.04	.77 - 1.40
Disposición para participar en acciones que favorecen la seguridad	-.16	1.62 ns	.85	.67 - 1.10
<i>Disposición para hacer justicia al margen de la ley</i>	<i>.74</i>	<i>5.45*</i>	<i>2.10</i>	<i>1.13 - 3.93</i>
Sexo	-.00	.55 ns	.99	.98 - 1.00
Edad	-.06	.07 ns	.94	.62 - 1.43
Nivel educativo		4.96 ns		
(1) Estudios primarios	.60	1.42 ns	1.83	.68 - 4.94
(2) Estudios medios	.11	.15 ns	1.12	.63 -1.99
(3) Estudios superiores	.51	3.76*	1.66	.99 - 2.79
Haber sido víctima (o familiares)	-.37	2.61	.68	.43 -1.08
Constante	-10.64	45.22	.000	

Nota: Los valores en cursivas indican relaciones significativas.

\* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ ; \*\*\* $p < 0.001$

Fuente: Elaboración propia.

## Discusión

El objetivo del presente estudio ha sido examinar los factores psicosociales, relativos a la interacción entre los grupos policiales y la ciudadanía, que intervienen en el proceso de construcción de la confianza hacia la policía en el municipio de Cuernavaca. De los análisis previos realizados se puede apreciar una pobre valoración de los distintos agentes de seguridad, una tendencia que se ha constatado en trabajos anteriores (Bergman & Flom, 2012; Costa, 2011; ENVIPE, 2013, 2014; Latinobarómetro, 2010). En particular, y teniendo

en cuenta que en Cuernavaca actuaban distintos agentes de seguridad en el momento de esta investigación, las instituciones de seguridad peor valoradas en términos de confianza, honestidad y desempeño son: Policía Preventiva de Cuernavaca, Policía de Tránsito de Cuernavaca, Agentes judiciales, Ronda local y vecinal, y Policía Estatal. Mientras que las mejor valoradas son aquellas que no se circunscriben al ámbito estatal: Policía Federal Preventiva (PFP) y el Ejército. Si bien estos resultados han emergido en los análisis preliminares, creemos que resultan interesantes, puesto que parecen apuntar al hecho de que, pese a la multiplicidad de instituciones en el ámbito estatal, la ciudadanía valora que todas son poco merecedoras de confianza.

Respecto de los determinantes de la confianza de las instituciones mediante el análisis de regresión logística, los resultados confirman parcialmente las relaciones esperadas. Así, se muestra que el principal factor predictivo de la confianza es la honestidad; en otros términos, las personas que perciben las instituciones de seguridad como honestas y muy honestas les muestran una mayor confianza. De hecho, la honestidad tiene más peso que el desempeño en la predicción de la confianza en los grupos policiales, algo que no se ha destacado en estudios previos. Este hallazgo resulta sugerente, puesto que permite subrayar la importancia de los valores y de la dimensión ética-moral de las instituciones y sus implicaciones, tanto en la corrupción, como en la relación con la ciudadanía. En este sentido, los resultados del presente artículo suscriben los obtenidos por otros autores (Bergman & Flom, 2012; Grijalva & Fernández, 2012).

El desempeño también se ha considerado un determinante de la confianza en los grupos policiales (Bergman & Flom, 2012; Ho & Mc Kean, 2004). Lo obtenido en los análisis de regresión apoyan las investigaciones precedentes, en el sentido de que el desempeño contribuye de manera significativa a la construcción de la confianza hacia las instituciones de seguridad. En relación con estos hallazgos, León (2014) subraya que la evaluación del desempeño policial, tanto en términos pragmáticos como normativos, es uno de los factores clave en la generación de confianza en la policía. Si bien esta idea parece constatar en los resultados del presente estudio, en la medida en que la percepción de la ciudadanía del desempeño de los grupos policiales predice la confianza hacia los mismos, aquí no se ha especificado una definición de desempeño ni se ha distinguido entre la dimensión normativa y pragmática de este constructo, un aspecto que sería interesante considerar en futuras investigaciones.

Como se desprende de los resultados, las percepciones de la honestidad y del desempeño de las instituciones de seguridad constituyen dos determinantes relevantes de la confianza. Esta conexión entre confianza, honestidad y desempeño parece que se asienta en la evaluación de la eficacia y eficiencia con las que las instituciones desempeñan su rol en el sistema, desde la perspectiva de la ciuda-

danía (Parás, Moreno & Seligson, 2008; Tankebe, 2008). La confianza policial, por tanto, parece construirse sobre la experiencia subjetiva en el trato con esta institución, su labor en la protección de la seguridad y la expectativa de que realizarán correctamente su trabajo (Kramer, 1999). Así, las instituciones con un buen desempeño también generan una elevada confianza (Latinobarómetro, 2010).

Un resultado que va en contra de lo esperado que se debe subrayar es que haber sido víctima (directa o indirecta) no parece constituir un factor que ayude a predecir la confianza hacia los grupos policiales; en otros términos, no es un determinante de la construcción de la confianza policial. Sin embargo, sí se ha observado que aquellos que han sido víctimas (directas o indirectas) de delito en el último año muestran una baja confianza en los distintos grupos policiales, lo que corrobora resultados en estudios precedentes en los que se ha obtenido una relación inversa entre la percepción de confianza en la policía y haber vivido la experiencia de ser víctima (de manera directa o indirecta), o tener miedo a ser víctima (Díaz & Meller, 2012; Malone, 2010). Este resultado es interesante en la medida en que indica que la victimización no es una fuente relevante en la configuración de la confianza, probablemente porque ya se ha formado previamente una expectativa negativa hacia esta institución, pese a que la experiencia con la policía como víctima del crimen puede constituir un punto importante en la confirmación o cambio de la confianza previa.

En este sentido, en un estudio sobre América Latina de Salles (2010), el “contacto con la policía” resultó uno de los predictores de confianza hacia la policía más relevantes, de modo que los ciudadanos que tuvieron una experiencia negativa (tanto en términos de eficacia como de pobre honestidad) mostraron una baja confianza en la policía. Es interesante incorporar esta variable en futuras investigaciones. También, como señalan Bergman y Flom (2012), la valoración de la policía (y de los grupos policiales) como una institución de escasa confianza se sustenta en la antipatía que la ciudadanía le tiene. Por consiguiente, en la construcción de la expectativa de que el comportamiento de la policía será favorable, no incide tanto el resultado de la interacción como víctima, sino otras valoraciones como la honestidad y el desempeño que no se circunscriben a esta experiencia de victimización y que, a su vez, constituyen la base de la confianza. En este sentido, se apunta a la honestidad como un aspecto que articula esta relación y coadyuva en la confianza policial. Consideramos que estos resultados contienen importantes implicaciones, puesto que las actitudes, creencias y expectativas iniciales sobre las instituciones de seguridad, una vez establecidas, perpetúan la percepción de inseguridad y desconfianza. Además, esta falta de confianza motiva una mayor sensación de inseguridad, ya que los ciudadanos valoran que no pueden confiar en la institución responsable de controlar el crimen (Dammert & Malone, 2006).

En contextos en los que coexisten elevados niveles de criminalidad, percepción de inseguridad y miedo ante la victimización y una pobre valoración de los grupos policiales, como en Cuernavaca (ENVUD, 2010; ENVIPE, 2013; Aguayo, González & Ramírez, 2014), este proceso negativo parece agravarse. El temor aumenta la demanda social de una policía eficaz que actúe, pero la ciudadanía, motivada por la desconfianza, cuestiona su legitimidad y se muestra reticente a colaborar con la policía, por lo cual la desconfianza se agrava. Por lo tanto, el incremento de la criminalidad junto con una baja confianza en la policía se asocian con una mayor sensación de vulnerabilidad y favorece una mayor pérdida de confianza no sólo en las instituciones de seguridad, sino también en las instituciones democráticas, en la medida en que la confianza policial y la institucional se encuentran estrechamente vinculadas (Dammert & Malone, 2002, 2006; Salles, 2010).

Este estudio posee limitaciones que invitan a ser cautelosos con sus resultados. Así, este tipo de medidas muestran una amplia variabilidad en función de la sensibilidad hacia noticias e informaciones relacionadas con el crimen que aumentan el miedo en la población. Sobre esto, sería interesante realizar diseños de investigación que incluyan varias series temporales. Igualmente, este trabajo es el primero que se realiza en el municipio de Cuernavaca y es necesario profundizarlo. Para futuras investigaciones sería interesante recoger la opinión de los grupos policiales sobre la colaboración ciudadana, a fin de constatar las discrepancias posibles en la percepción de confianza de la ciudadanía. Por último, el estudio se ha realizado en un municipio con alto grado de desconfianza institucional en general y con las policías en particular, por lo que sería sugerente aplicarlo en otros municipios para comparar resultados.

En síntesis, la presente investigación constituye un primer acercamiento a la valoración de la confianza en el municipio de Cuernavaca, con una elevada incidencia delictiva y una profunda desconfianza hacia las instituciones de seguridad, desde una perspectiva psicosocial. Los estudios sobre los aspectos que intervienen en el proceso de construcción de la confianza en la policía desde una perspectiva psicosocial hechos en Estados Unidos y Europa son poco representativos para las condiciones sociales de América Latina, un contexto en el que la aproximación es, fundamentalmente, sociológica y política, y el análisis desde una perspectiva psicosocial es todavía incipiente.

Nuestros resultados poseen sugerentes implicaciones tanto para la investigación como para la práctica política y comunitaria, puesto que apuntan a que la confianza hacia las instituciones de seguridad se construye en el marco de creencias y valores que se conforman en la interacción, en detrimento de variables estructurales. En la medida en que las instituciones policiales construyan la confianza institucional a partir de la confianza interpersonal, la policía podrá asumir un papel activo en la cohesión social.

En la actualidad, Cuernavaca vive un proceso de reunificación de los distintos agentes policiales bajo el mando único que está generando una fuerte controversia. Todavía no disponemos de datos rigurosos sobre los efectos de este cambio en la confianza de la ciudadanía, aunque, a la luz de la revisión teórica y de lo obtenido, se observa que estos cambios deben acompañarse de políticas públicas que promuevan una relación policía-ciudadanía fundamentada en la honestidad, la confianza y el buen desempeño. En definitiva, la reagrupación de instituciones policiales o la creación de un nuevo grupo policial no van a suscitar *per se* un cambio profundo en las expectativas de la ciudadanía hacia la policía si no se realiza un esfuerzo por mejorar la interacción social entre las instituciones de seguridad, como es el caso de la policía, y la ciudadanía.

## Referencias

- Aguayo, S. (Coord.). (2014). *Atlas de la seguridad y violencia en Morelos*. México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos y Colectivo de Análisis de la Seguridad con la Democracia. Recuperado de <http://www.uaem.mx/sites/default/files/atlas.pdf>
- Barómetro de las Américas (2010). *Latin American Public Opinion Project (LAPOP)*. Lima: Vanderbilt University/Instituto de Estudios Peruanos (IEP).
- Bennett, T. (1994). Confidence in the Police as a Mediating Factor in the Fear of Crime. *International Review of Victimology*, 3, 179-194.
- Berenguer, R., Garrido, V. & Montoro, L. (1990). El miedo al delito en Valencia: un estudio psicosocial. *Delincuencia/Delinquency*, 2 (2), 169-186.
- Bergman, M. & Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía. Una comparación entre Argentina y México. *Perfiles Latinoamericanos*, 20(40), 97-122.
- Buendía, J. & Somuano, F. (2003). Participación electoral en nuevas democracias: la elección presidencial de 2000 en México. *Política y Gobierno*, 2 (2), 289-323.
- Costa, G. (2011, febrero-marzo). La inseguridad en América Latina ¿Cómo estamos? *Foro Brasileño de Seguridad Pública*. *Revista Brasileña de Seguridad Pública*, 5(8), 6-36.
- Cruz, J. M. (2008). El impacto del crimen violento en la cultura política de América Latina: El caso especial de Centroamérica. En Seligson, M. A. (Ed.), *Desafíos para la democracia en Latinoamérica y el Caribe: Evidencia desde el Barómetro de las Américas 2006-2007* (pp. 229-262). Nashville, TN: LAPOP.

- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2002). Inseguridad y temor en la Argentina: el impacto de la confianza en la policía y corrupción sobre la percepción ciudadana del crimen. *Desarrollo Económico*, 166, 285.
- Dammert, L. & Malone, M. F. T. (2006). Does It Take a Village? Policing Strategies and Fear of Crime in Latin America. *Latin American Politics and Society*, (48), 27-51.
- Dammert, L. (2014). La relación entre confianza e inseguridad: el caso de Chile. *Revista Criminología*, (56), 189-207.
- Del Tronco, J. (2012). Las causas de la desconfianza política en México. *Perfiles Latinoamericanos*, 20(40), 227-251.
- Díaz, F. J. & Meller, P. (2012). *Violencia y cohesión social en América Latina*. Chile: CIEPLAN.
- Elashoff, J. D. (2005). *nQuery Advisor Version 6.0 User 's guide*. Los Ángeles: Statistical Solutions Ltd.
- Encuesta Nacional de Valores lo que nos Une y nos Divide (ENVUD) (2010). México: Banamex/ Este País.
- Frühling, H. (2004). *Participación ciudadana y reformas a la policía en América del Sur*. Chile. Chile: Centro de Estudios del Desarrollo.
- Grijalva, A. E. & Fernández, E. (2012). Corrupción y confianza en instituciones. Un análisis en la Ciudad de México. Documento presentado en el III Congreso Internacional en Gobierno, Administración y Políticas Públicas, Madrid. Recuperado de <http://www.gigapp.org/es/component/jresearch/?view=publication&task=show&id=496#.ULeIcGdIwuc>
- Haas, N. E., Keijser, J. W. de & Bruinsma, G. J. N. (2012). Percepciones de justicia por mano propia y confianza en la policía. Conferencia presentada en las VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata. "Argentina en el escenario latinoamericano actual: debates desde las ciencias sociales", La Plata, Recuperado de <http://hdl.handle.net/10915/31204>
- Ho, T. & Mc Kean, J. (2004). Confidence in the Police and Perceptions of Risk. *Western Criminology Review*, (5), 108-118.
- Instituto Ciudadano de Estudios sobre la Inseguridad (ICESI) (2009). *Victimización, incidencia y cifra negra en México. Análisis de la ENSI-6*. Recuperado de [https://www.oas.org/dsp/documents/victimization\\_surveys/mexico/mexico\\_analisis\\_ensí6.pdf](https://www.oas.org/dsp/documents/victimization_surveys/mexico/mexico_analisis_ensí6.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) (2011, 2013). *Encuesta nacional de victimización y seguridad pública (ENVIPE). Características de víctimas de delitos*,

*los delitos y los daños*. Recuperado de <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/encuestas/hogares/regulares/envipe/envipe2013/default.aspx/>

- Inglehart, R. (1997). *Modernization and Postmodernization: Cultural, Economic, and Political Change in 43 Societies*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Kramer, R. M. (1999). Trust and Distrust: Emerging Questions, Enduring Questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598.
- Lagos, M. (2001). Between Stability and Crisis in Latin America. *Journal of Democracy*, (12), 137-145.
- Laso, E. (2010). La confianza como encrucijada: cultura, desarrollo y corrupción. *Athenea Digital*, (17), 97-117.
- Latinobarómetro (2005). *Latinobarometro: Report 2005*. Santiago: Corporation Latinobarómetro.
- Latinobarómetro (2010). *Data Bank*. Recuperado de <http://www.latinobarometro.org/>
- León Medina, F. J. (2014). Mecanismos generadores de la confianza en la institución policial. *Indret: Revista para el Análisis del Derecho*, (2), 15-30.
- Lunecke, A. (2009). Exclusión social, tráfico de drogas y vulnerabilidad barrial. En Lunecke, A., Munizaga, A. M. & Ruiz, J. C. (2009). *Violencia y delincuencia en barrios: Sistematización de experiencias* (pp. 40-52). Recuperado de [http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/07/2009-11-04\\_Violencia-y-delincuencia-en-barrios-sistematizaci%C3%83%C2%B3n-de-experiencias.pdf](http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2013/07/2009-11-04_Violencia-y-delincuencia-en-barrios-sistematizaci%C3%83%C2%B3n-de-experiencias.pdf)
- Malone, M. F. T. (2010). The Verdict Is in: The Impact of Crime on Public Trust in Central American Justice Systems. *Journal of Politics in Latin America*, (2), 99-128.
- Mascott Sánchez, M. de los A. (2002). *Seguridad pública: incidencia delictiva y sensación de inseguridad* (pp. 1-15). México: Cámara de Diputados, LIX Legislatura.
- Moreno, A. (2010). *La confianza en las instituciones en México en perspectiva comparada*. México: Centro de Estudios Sociales y de la Opinión Pública.
- Naval, C. & Salgado, J. (2006). *Irregularidades, maltratos y abusos de poder en el Distrito Federal: la relación de los agentes policiales y del Ministerio Público con la población*. México: Fundar, Centro de Análisis en Investigación.
- Newton, K. & Norris, P. (2000). Confidence in Public Institutions, Faith, Culture and Performance? En Pharr, S. J. & Putnam, R. D. (Eds.). *Disaffected Democracies Princeton* (pp. 52-73). New Jersey: Princeton University Press.

- Offe, C. (1999). How Can We Trust Our Fellow Citizens? En Warren, M. E. (Ed.). *Democracy and Trust* (pp. 42-87). Cambridge: Cambridge University Press.
- Parás, P., Moreno, A. & Seligsson, M. A. (2008). *Cultura política de la democracia en México, 2008: El impacto de la gobernabilidad*. Nashville, TN: LAPOP. Recuperado de <http://www.vanderbilt.edu/lapop/mexico/2008-impactodegovernabilidad.pdf>
- Pharr, S. & Putnam, R. D. (2000). Officials' Misconduct and Public Distrust: Japan and the Tri-lateral Democracies. En Pharr, S. J. & Putnam, R. D. (Eds.). *Disaffected Democracies, What's Troubling the Trilateral Countries* (pp. 173-201). New Jersey: Princeton University Press.
- Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2010). *Informe sobre el desarrollo humano*.
- Ruiz, J. I. (2007). Procesos sociales relacionados con el miedo al crimen, la satisfacción con la policía y la victimización: el caso de la cultura ciudadana. *International E-Journal of Criminal Sciences*, (1). Recuperado de [http://www.sc.edu/es/scrwwiv/DMS/home\\_rev.htm](http://www.sc.edu/es/scrwwiv/DMS/home_rev.htm)
- Salles, D. L. (2010). "Crimen, Violencia y Confianza en la Policía en Latinoamérica", ponencia presentada en el Congress of the Latin American Studies Association. Toronto, Canadá.
- Sautu, R. & Perugorría, I. (2007). Cultura política en tiempos de crisis. Confianza en las instituciones y satisfacción con la democracia. En *La práctica de la investigación social: cómo se articulan el marco teórico, los objetivos y los métodos y técnicas* (pp. 114-143). Buenos Aires: Ediciones Lumiere.
- Segovia, C. (2009). ¿Crisis de representación política? En V.V.A.A. *El Chile que viene: de dónde venimos, dónde estamos y a dónde vamos* (pp. 213-222). Santiago de Chile: Ediciones Universidad Diego Portales.
- Segovia, C., Haye, A., González, R. & Manzi, J. (2008). Confianza en instituciones políticas en Chile: un modelo de los componentes centrales de juicios de confianza. *Revista de Ciencia Política*, 28(2), 39-60.
- Tankebe, J. (2008). Police Effectiveness and Police Trustworthiness in Ghana: An Empirical Appraisal. *Criminology & Criminal Justice*, (8), 185-202.
- Uslaner, E. (2004). Trust and Corruption. En *Trust International, Global Corruption Report 2005*. Recuperado de <http://www.globalcorruptionreport.org/download.html#download>

Recibido el 15 de mayo de 2013.

Aceptado el 16 de junio de 2015.