

LA CONFIANZA EN LAS INSTITUCIONES Y LA SATISFACCIÓN DEMOCRÁTICA

TRUST IN INSTITUTIONS AND DEMOCRATIC SATISFACTION

Abraham Quiroz Palacios es Doctor en Sociología Política y profesor-investigador de tiempo completo en la BUAP
abrahamqui@yahoo.com.mx

Miguel Angel Santiago Guzmán es Doctor en Ciencias de Gobierno y Política de la BUAP
miguelsantiago06@yahoo.com.mx

Resumen

El presente trabajo analiza los niveles de confianza que la sociedad poblana tiene respecto de dos instituciones públicas locales: el Congreso del estado y la policía estatal, durante el periodo de 2011 a 2018, instancias cuyo desempeño en sus respectivas tareas, más su grado de receptividad al sentir y a las demandas de la sociedad, determinan lo que aquí denominamos la satisfacción democrática. Éstas variables influyen en el estado psicológico de sensación-percepción de los ciudadanos. El trabajo se circunscribe bajo el siguiente corolario: los índices de confianza en instituciones como el poder legislativo local y la policía del estado, son directamente proporcionales a la satisfacción democrática que existe en la entidad. Es decir que: a mayor confianza social, mayor satisfacción democrática, y viceversa.

El procedimiento utilizado consiste en indagar primero las fuentes teóricas de la satisfacción democrática y su relación con la confianza ciudadana, y en segundo término diseñar y aplicar una encuesta de opinión sobre la percepción que dos grupos de ciudadanos -uno cuya edad comprende de los 18 a los 30 años, y otro de 40 y más años- tienen sobre las instituciones poblanas señaladas, cuyas respectivas respuestas apuntan a corroborar nuestro corolario. Utilizamos una metodología mixta, con el método de la estadística y la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario con la escala de Likert.

Palabras clave: Desempeño Institucional, Confianza en las instituciones, Satisfacción Democrática, Percepción Pública.

Introducción

En el caso de los sistemas cuyos gobiernos emanan de procesos de elección -organizados y regulados por instituciones ad hoc, imparciales y de proceder transparente-, los ciudadanos suelen otorgar a aquellos, altos grados de confianza en el momento en que inician su gestión, motivados por sus expectativas de cambio, pero también satisfechos por el nivel de democracia que existe, lo cual, puede significar estabilidad social y prevalencia de una cultura política madura y tolerante.

En general, dentro de las primeras etapas de gestión de los nuevos gobiernos, los ciudadanos no otorgan ningún cheque en blanco para avalar todo lo que puedan hacer aquellos a lo largo de su período, ya que los niveles de confianza, social y política, varían según los valores y la ética con los cuales actúan los propios gobiernos, de modo que si la sociedad civil llega a percibir deshonestidad, injusticia, simulación, engaño y medidas coercitivas en exceso que impidan el ejercicio de las libertades de expresión, de manifestación y de disenso, automáticamente la sociedad civil deshace los consensos implícitos, desdibuja las posibles identificaciones que hizo con aquéllos y, finalmente, coloca en tobogán al supuesto bienestar psicológico-social que inicialmente sentía, para traducirlo en insatisfacción, malestar y protestas de alcances profundos.

La confianza es algo subjetivo; un estado psicológico que depende de la presencia de distintas variables y aunque puede durar largo tiempo, no es permanente, ni es igual para todas las instituciones; públicas o privadas, pues cada una de éstas “tiene una lógica diferente y se relaciona con los ciudadanos de una manera diversa” (Flores, A., 2013: 284). Sin embargo, puede definirse en términos de una creencia que supone que los demás, a través de su acción, se abstendrán de infligir daño al titular (grupo o persona) de la propia creencia (Segovia, 2008:41). Los niveles de confianza, social y política, dependen del comportamiento que observan las instituciones de gobierno en su conjunto, de la gobernanza y de la gobernabilidad.

La satisfacción con la democrática, tiene que ver con los niveles de credibilidad-confianza que proyectan las diversas instituciones del país, según la importancia que cada una de ellas tiene frente a los ojos de los ciudadanos, pues algunas trabajan muy cerca, más que otras, de las zonas sensibles de la población, como son los casos de la policía y del Congreso.

La satisfacción democrática es un fenómeno complejo de múltiples dimensiones, causas y aspectos relacionales, tiene que ver con: la situación económica, las acciones políticas del Estado, la cultura

y la psicología de cada sociedad, entre otras, que, además, pueden presentarse combinadamente en un momento determinado, tal como aparece, *la sospecha social* en el marco de crisis generalizada, que obliga a pensar que “El Otro, el vecino, el amigo, el patrón, el pariente o el gobierno mismo, al acercarse a Mí, pretende no ofrecerme su desinteresada amistad, sino obtener algún beneficio personal, pedirme prestado, utilizar mi nombre o solicitarme algún favor. La sospecha nace en el momento en que el Estado, en su calidad de garante de los intereses públicos y privados, empieza a abandonar sus funciones de representante y de cohesionar socialmente y desconocer los derechos de las otras entidades humanas...” (Quiroz, 1999:69).

Algo similar sucede entonces con los estados de satisfacción-insatisfacción democrática, cuya percepción obedece a diversas variables que pueden incrementar o disminuir su nivel, según los comportamientos institucionales (Power y Clark, 2001). Por ejemplo, el 28 de abril de 2014, el antiguo IFE dio a conocer, entre otras informaciones, que la credibilidad social en la policía se desplomó en 14 puntos porcentuales, para ubicarse en solo 22%. La variable responsable de esto fue otro dato arrojado por la propia encuesta consistente en que “los ciudadanos creen que el Estado no es capaz de cumplir su tarea de velar por su seguridad” (La Jornada, 28/04/2014, p. 16).

Esto es significativo para el tema que nos ocupa porque el correcto funcionamiento de un sistema democrático depende del grado de confianza que los ciudadanos otorguen a sus instituciones, en particular –y este el verdadero punto de partida de la satisfacción-insatisfacción democrática- a las que se encargan de organizar y conducir los procesos electorales, al seno de los cuales, tanto candidatos como partidos, mediante sus promesas de campaña, generan, inculcan y hacer crecer expectativas de bienestar a los ciudadanos, pero que al no ser cumplidas éstos caen en frustración porque comprueban que la injusticia, la desigualdad, las carencias materiales, la inseguridad, el desempleo y los demás males del sistema no solo siguen presentes, sino que incluso, con el paso de los meses y años se agravan, muy a pesar de las supuestas bondades democráticas que le son inherentes al modelo mediante el cual fue electo el nuevo gobierno (Vargas, 2012, pp. 55-60).

Resumiendo, si bien la satisfacción democrática se debe abordar desde una perspectiva multinivel (Vargas, 2012, p. 56), nosotros, en términos metodológicos, hemos optado por establecer un seguimiento específico del grado en que el comportamiento de las variables Congreso Local y Policía del estado inciden en el juicio, valoración y percepción que la sociedad civil tiene sobre el

mismo tema de la satisfacción democrática, por lo que, en consecuencia, de modo deliberado hemos seleccionado aquí esas dos variables para su estudio.

Los ciudadanos manejan información de que las instituciones de seguridad pública tienen como fin prioritario garantizar la integridad física y psicológica de la población. También que la función de los legisladores es formular leyes justas e igualitarias, que protejan el bien común y que eviten sesgos en beneficio de los grupos de poder; por estas razones la sociedad civil mantiene permanentemente en escrutinio la conducta de estas instituciones citadas. Por último, con el fin de comparar los datos que arroja nuestro instrumento, con los publicados por algunas empresas demoscópicas, que hablan también de la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas de México y que, probablemente, tienen que ver con el grado de satisfacción democrática existente en el país.

Planteamiento del problema

Distintos autores sostienen que la confianza depositada por la gente en las instituciones es el indicador más importante de la estabilidad política y de la cohesión social. Importa subrayar esto porque, antes que los factores económicos, políticos o sociales -digamos la pobreza, el autoritarismo, o la carencia de servicios médicos- que son de algún modo observables, “objetivos” y hasta cuantificables, por decirlo así, se coloca en primer término al elemento subjetivo para dar cuenta de aquellos dos fenómenos (Przeworski, 2010), (Carolina Segovia, 2008), (Mascott, 2010).

Pueden concebirse, unos y otros factores en coexistencia y analizarse en sus mutuas determinaciones, e incluso puede señalarse cuál de ellos tiene mayor influencia en un momento dado para que la democracia se conciba como establecida, sólida y fuerte, o bien, por el contrario, para que se perciba deficiente, deteriorada o hasta inexistente. Sin embargo, pese a su intrincada relación, el aspecto que aquí se toma como punto de partida, o variable independiente, es la percepción, lo subjetivo, es decir, lo que piensa y siente la gente, el cómo enjuicia y en función de qué evalúa a las instituciones.

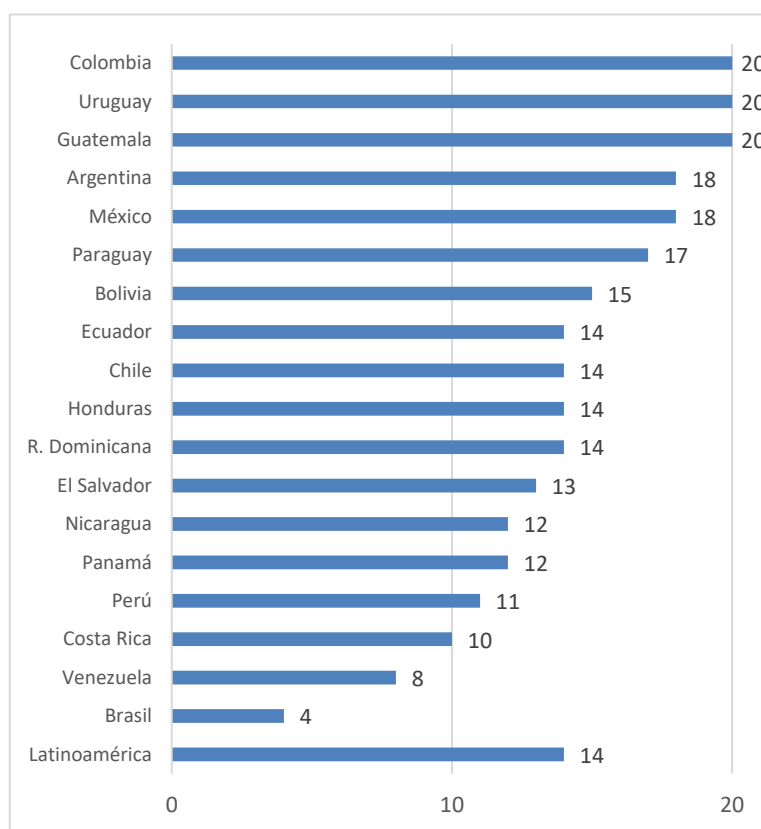
Hipótesis

La desconfianza que los ciudadanos tienen del Congreso local y de la policía del estado obedece al desempeño de sus respectivos deberes, lo cual impacta en el nivel de la satisfacción democrática.

Conceptos y teoría

La confianza es un concepto central, en virtud de que nos permite explicar y/o comprender, por un lado, por qué muchos gobiernos, al atender permanentemente los intereses de los ciudadanos, terminan siendo bien apreciados, con alta credibilidad, y por otro lado, nos permite entender por qué la desconfianza aparece invariablemente ligada a la deshonestidad y al comportamiento autoritario de los gobiernos, que terminan siendo cuestionados, impugnados y hasta desplazados del poder. Estos fenómenos son planteados por Fukuyama (1995) en términos de una variable que denomina reciprocidad, considerando que en una sociedad donde resulta difícil interactuar y confiar en otros, también obstaculiza el buen funcionamiento de las instituciones públicas y privadas, por lo que la percepción de las mismas se ve seriamente afectada.

¿Diría Ud. que se puede confiar en la mayoría de las personas?



Elaboración propia con datos de Latinobarómetro (2018, 47)

Con base en esto, se estima entonces que hay una relación estrecha entre confianza interpersonal y confianza en las instituciones a nivel individual. Por lo mismo, los marcos de análisis pueden ser

culturales, psicosociales y económicos, considerando que las variables para explicar la satisfacción o el descontento social son la capacidad del gobierno para dar respuesta a las demandas ciudadanas, el desempeño y la efectividad percibidos (Fukuyama, 1995). Desde la perspectiva de la psicología política se considera que los ciudadanos, al evaluar lo que hace o deja de hacer el gobierno, utilizan un sinnúmero de elementos, tales como los cognitivos (es decir, la información, las nociones, la experiencia, la memoria, etc.), los afectivos (simpatía, sentimientos de odio, indiferencia, etc.), y los propiamente evaluativos (en los que se incluyen categorías de bueno-malo; justo-injusto; honesto-deshonesto y otras más) (Power y Clark, 2001).

La combinación de estos elementos en una tónica favorable da como resultado un sentido de lealtad al sistema político y a sus instituciones; en contraste, la carencia o sentido negativo de alguno de ellos, particularmente en los elementos afectivo y evaluativo, producen apatía. Una sociedad apática políticamente, es una sociedad que “rechaza a las instituciones y estructuras políticas” (Sydney, 1963).

Datos sobre confianza-desconfianza y satisfacción- insatisfacción

Para captar la confianza que la sociedad tiene en las instituciones, hemos acudido al uso de escalas, cuestionarios y fraseo de preguntas; esquema que han utilizado empresas como la Encuesta Mundial de Valores y Latinobarómetro, entre otras. En México, la confianza de los ciudadanos en sus instituciones políticas ha experimentado una fuerte erosión. Las tres instituciones a las que se le otorga el menor nivel de confianza son: la policía, los partidos políticos y el Congreso. Y eso se debe a factores diversos, de tipo general y específicos de cada una de las instituciones. V., gr., Salazar y Temkin (2007:38) señalan que en nuestro país los sectores más escolarizados son los que más reducen sus niveles de confianza en instituciones políticas.

No obstante, reconocen que en presencia de otras variables, las educativas pierden significancia estadística, de modo que la variación en la confianza no responde a particularidades inherentes a los grupos educativos. Moreno (2002: 499), en cambio, plantea que no existe relación entre educación y confianza política al seno de las democracias desarrolladas. Sin embargo, en América Latina (con democracias no desarrolladas) la relación existe en sentido negativo, a mayor educación menor confianza política. Empero, la confianza en las instituciones públicas, depende de “una gran variedad de aspectos de largo plazo (culturales) y de corto plazo (desempeño).

Cada institución tiene una lógica distinta y se relaciona con los ciudadanos de manera diversa, la variada naturaleza de las instituciones debe apelar a razones diferentes para confiar o desconfiar de ellas, por ejemplo, la Comisión Nacional de Derechos Humanos, el Instituto Nacional Electoral o el Congreso” (Flores, A., 2013: 285). Por esta razón estudios como los de González y Quintanilla (2010: 64), consideran variables como el capital social, los valores culturales, el desempeño, y aspectos sociológicos.

En general, existe el consenso de que las instituciones que se desempeñan bien, tienden a generar mayor confianza, pero variables como el aumento en el desempleo, el mal manejo de una crisis económica y la evaluación negativa que hacen los ciudadanos de su situación económica personal, conducen a una disminución de la confianza en las instituciones (Gómez, 2006). El individuo juzga la actuación gubernamental a partir de la calificación que da a su propia vida, Aunado, si el Estado no cuenta con procedimientos regulares que permiten canalizar los conflictos económicos y sociales, o que sus vínculos con la sociedad civil sean insuficientes (Diamond y Jay, 1996: 48) para inducir a rutas de acción colectiva.

Si bien un Estado de baja eficacia, de poca efectividad y credibilidad puede coexistir con un régimen de elecciones razonablemente competitivas y con la vigencia de ciertas libertades, no funciona, como impulsor y garante de los derechos ciudadanos. La ineficiencia y la debilidad del gobierno ocasiona que sea rebasado para atender la demanda social, provoca desconfianza en las instituciones políticas y entorpece el desarrollo democrático del país, aparte de que provoca crisis, inestabilidad política y problemas de gobernabilidad democrática (Aguilar, 2006: 62). De acuerdo con Gómez (2006), es necesaria la innovación gubernamental, que permita establecer una nueva forma de administración pública, apreciar la eficiencia del gobierno con indicadores para percibir la confianza en las instituciones y la satisfacción con la democracia.

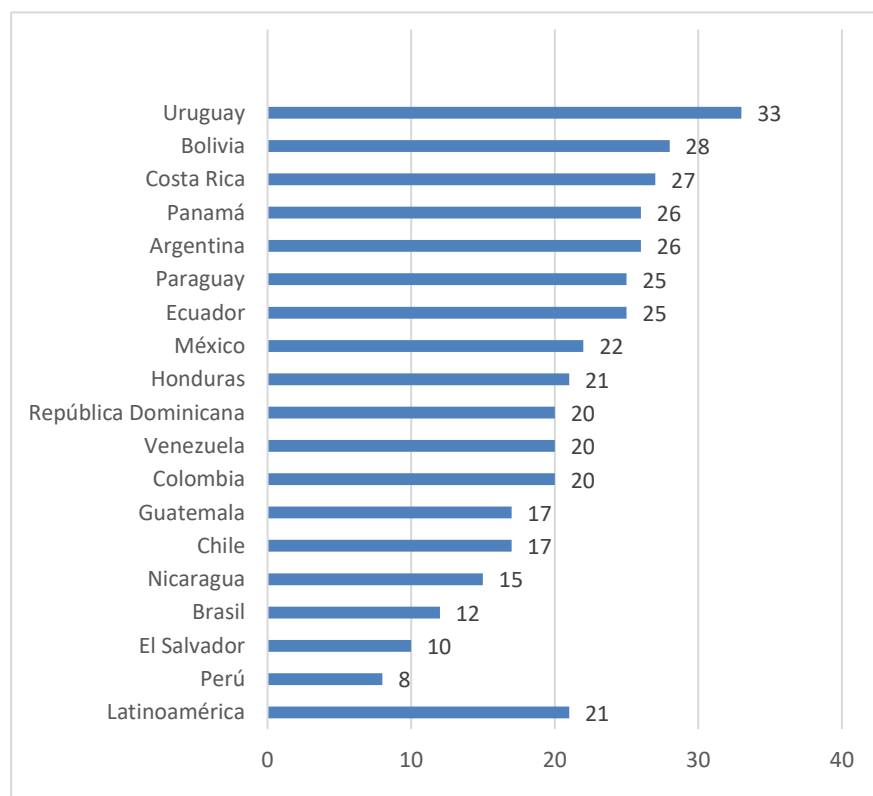
Przeworski (2010: 48-49), por su parte, resalta la importancia de las instituciones en un gobierno democrático -que busca la igualdad y defiende la libertad- y propone la ciudad como un conjunto social que tiene la meta de dar felicidad a todos. La satisfacción con la democracia, por lo tanto, atiende esta situación individual y comprende el conjunto de percepciones relativas a la capacidad de un determinado sistema político para solucionar problemas considerados especialmente importantes. Pero los coeficientes muestran también que quienes confían socialmente se sienten

también más satisfechos con la democracia. Aunque las cifras varían de forma sustancial de un país a otro, son altamente significativas en todos los casos (Cabrerero, 2000:217).

El Congreso local

Se espera que si la Cámara de diputados del estado de Puebla se desempeñara con apego a su autonomía constitucional; si discutiera con sentido crítico y con espíritu de servicio al pueblo las iniciativas de ley que le envía el Ejecutivo del estado, disfrutaría de una imagen envidiable como poder autónomo, de contrapeso político e institucional al gobernador en turno y le favorecería de percepción de alta confianza y credibilidad.

¿Tiene confianza en el Congreso Nacional/ Parlamento?



Elaboración propia con datos de Latinobarómetro (2018; 52)

Sin embargo, en el período que va de 2011 a 2018 -que comprende los gobiernos de Rafael Moreno Valle de 2011-2017 y de Tony Gali de 2017-2018-, pareciera que el Congreso Local se dio a la tarea de someter a aprobación, de manera mecánica, las iniciativas de ley que, a juicio del gobernador, eran las más importantes, sin reparar en el hecho de que en esencia eran de carácter

antipopular y por lo mismo suscitarían más enojo que satisfacción. Entre estas leyes figuraban: la que privatizó el servicio del agua potable, drenaje y alcantarillado (que en la práctica sirvió sólo para aumentar la escasez del líquido y para encarecer las tarifas); la llamada “ley bala” (que autoriza a la policía usar balas de goma para disolver manifestaciones populares); la reforma a la Ley de Proyectos para Prestación de Servicios (PPS), mediante la cual el Ejecutivo puede disponer libremente de los recursos, conceder la administración de éstos a empresas privadas, constituir fideicomisos y comprometer los pagos hasta por 50 años.

En las mediciones que se realizaron, el Congreso de Puebla obtiene una calificación negativa, percibiéndose en su conjunto como “levanta dedos” y como legitimador de: las leyes secundarias que recibe del Congreso Nacional; las solicitudes de aprobación de la ley de egresos, o la cuenta pública de algún funcionario, pesa en estos legisladores la sospecha ciudadana de que constituyen un órgano de poder poco transparente, “no rinden cuentas y no permiten su fiscalización” Flores (2013: 311). Sus integrantes no son considerados como representantes populares, sino como representantes de los partidos políticos y no es un garante de la democracia política en la entidad.

La institución policiaca

En las entidades federativas de México, incluida Puebla, conforme aumenta el número de delitos (robos, crímenes, secuestros, extorsiones, levantones, abusos de poder, corrupción, etc.), se eleva también el índice de desconfianza que la sociedad tiene sobre las instituciones policiacas. Intervienen factores en los ciudadanos para desconfiar de los cuerpos policiacos como: el sistema político, la estructura económica, el entramado jurídico, el aparato judicial. Incluso variables de tipo psicológico como: las actitudes, la personalidad y el carácter de los policías, de sus mandos y de los jueces que emiten las órdenes de aprehensión y dictan las respectivas sentencias. También la psicología del miedo que los ciudadanos reflejan con conductas de evitación cuando ven acercarse a la policía, pues no ven un garante de la protección y tranquilidad, sino una posible amenaza de ser señalados como omisos o infractores de la ley por parte de la policía.

Estas prácticas que parecen corruptas de los cuerpos policiacos y las instituciones encargadas de la prevención y seguridad públicas, provocan que en la mente de los ciudadanos se forje la idea, o se construya una representación social negativa acerca de lo que son, cómo se comportan, qué

desempeño tienen y qué tipo de atributos poseen (Mascott, 2010), contrario a lo que establece la Constitución Política de: honradez, legalidad, profesionalismo y eficiencia.

A inicios de 2018, las remuneraciones promedio de los policías eran de \$8, 837.00, cantidad situada por abajo de la media nacional, que ascendía a \$9,933.00, muy distante de los salarios que recibía la policía estatal de Sonora, o la de Tamaulipas, que rebasaban los \$13,000.00 (Jornada, 2018). Otro factor es la ley particular que rige a cada corporación, que establece aprobar todos los procesos de evaluación y controles de confianza, algo que automáticamente coloca a los policías en una permanente incertidumbre laboral y en una situación de indefensión, pues los exámenes son diversos, tediosos y exhaustivos, y van desde los análisis de sangre y orina, hasta la prueba poligráfica y la grabación de su voz, pasando por los psicológicos que, a decir de los entrevistados, consisten en cientos de preguntas (el MMPI, entre otros), con el agravante de que el resultado de la prueba sólo puede ser conocido por el jefe máximo, no por el implicado.

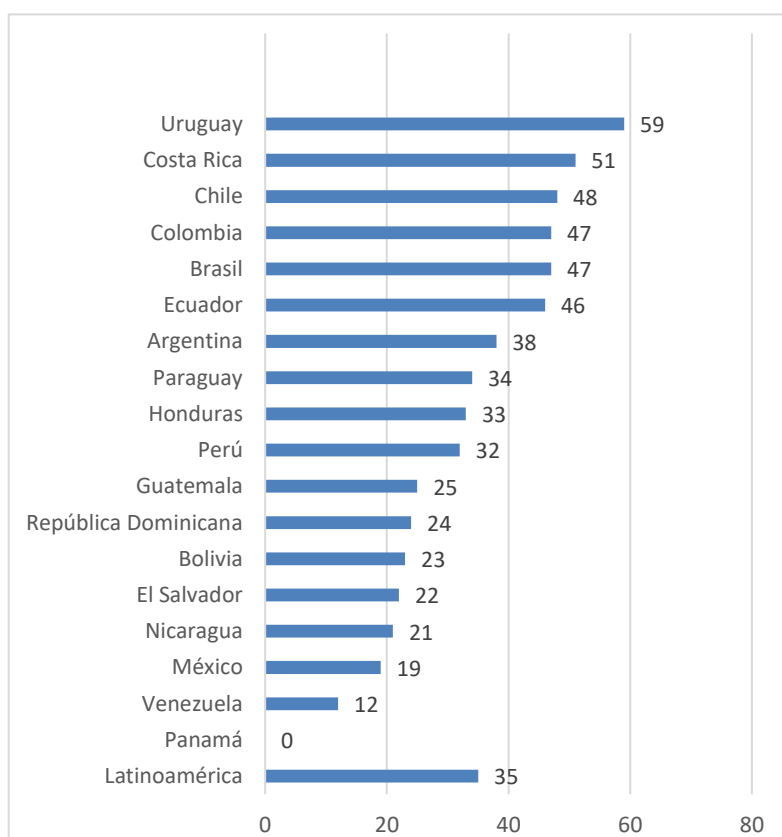
De esto se deriva, que si un policía es despedido por "no pasar la prueba de confianza", no puede defenderse de ninguna manera, el ex policía, se convierte en una amenaza a la seguridad pública, dado que lleva el conocimiento, la capacitación y las tácticas que aprendió en la corporación sobre cómo opera la delincuencia y sobre las medidas que pone en juego para combatirla, que él las evitaría con facilidad. Se menciona que la desconfianza que la sociedad expresa a los cuerpos policiacos no se basa en conjeturas, sino en hechos concretos de corrupción, de complicidad, de omisión, de involucramiento y de protagonismo que tienen los policías en lo individual, a nivel de corporación y de mandos incluso.

Hay dos casos que ilustran esto: en el año 2014, el Sr. Facundo Rosas, siendo jefe de la policía estatal del estado de Puebla, fue aprehendido por el ejército cuando, con los policías a su cargo, robaban combustible de Pemex, por otro lado, 113 policías que usurpaban funciones en el municipio de San Martín Texmelucan; otros más que recibían sobornos para presentar los exámenes de control y confianza, y, por último, de dos mandos policiacos que vendían protección a un cártel de las drogas (Cambio, 2018). Volviendo al punto de la interrelación entre los cuerpos policiacos y el poder político, mucho del desempeño ineficiente entre los cuerpos policiacos, se debe al tipo de estructuras políticas que históricamente han prevalecido en el país, en las que los cuerpos policiacos toman una posición de subordinación al propio poder y no a la ciudadanía;

trabajan con lealtad, complicidad y autonomía mediante la cual establece de manera informal arreglos internos que permiten distribuir privilegios de diversa índole (López, 2000:5).

Ahora bien, si a este sistema democrático los ciudadanos lo califican de autoritario y corrupto (no sólo a sus personajes, sino también a las instituciones que lo integran), hay una innegable vinculación práctica –de complicidad o de dominio-subordinación- entre los representantes del poder público y los órganos policiacos, percepción que los propios ciudadanos confirman cuando expresan su grado de desconfianza hacia unos y otros (Ávila et al, 2015:2). Al respecto, Latinobarómetro, en 2010 reportó que México era el sexto país de A.L. con un menor índice de confianza en la policía, en 2011, el índice de confianza policial en México ocupó el penúltimo lugar en A.L., confirmándose esa tendencia en 2013 y 2014 y en 2018 en el que solo está por encima de Venezuela (Latinobarómetro, 2018: 50).

¿Tiene confianza en la Policía’



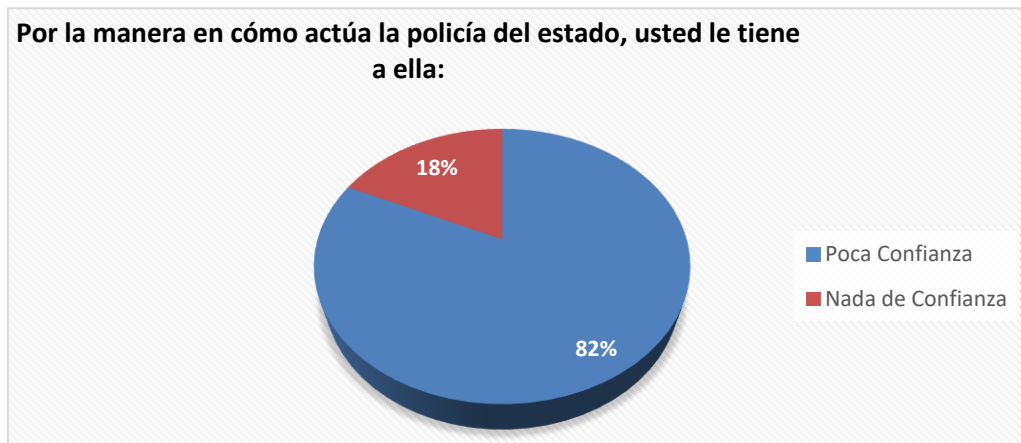
Elaboración propia con datos de Latinobarómetro (2018; 50)

Se observa que los índices de delincuencia y la sensación de inseguridad crecen paralelamente, pues aparte de los factores de deshonestidad e ineficacia de los cuerpos policiacos que dan pie a eso, se ha detectado una proporción inadecuada entre el número de policías existente y el número de habitantes que, según El Modelo Óptimo de la función policial elaborado por la Secretaría de Gobernación federal, “Puebla (en 2018) se encuentra por debajo de la media nacional de 1.1 policías por cada mil habitantes y abajo del ideal de 1.8, disponiendo de apenas 0.6 policías por cada mil habitantes” (Jornada, 2018), lo que indudablemente incrementa la ineficiencia policiaca.

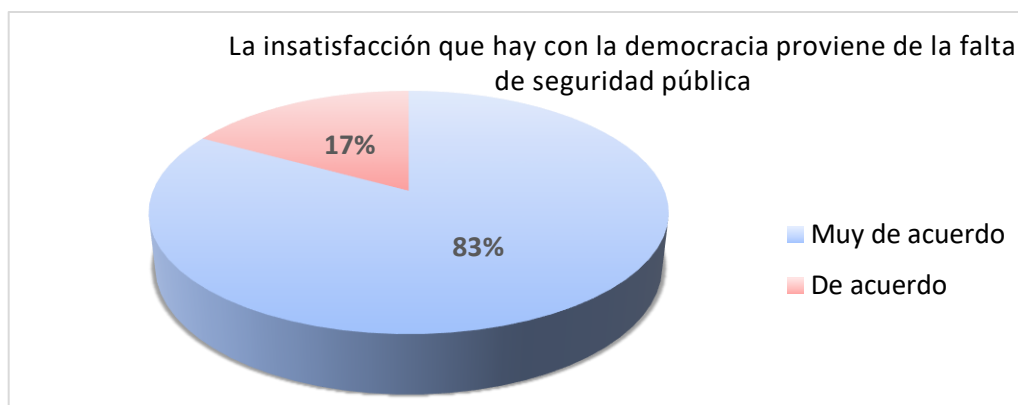
Datos encontrados

El INE aplicó una encuesta en 10 estados del país, que versa sobre el tema de la desconfianza, el 66% de la población sostiene que las instituciones de México se respetan poco o nada; que no se sienten representados, que no tienen confianza en los actores clave de la democracia, ni en las instituciones más cercanas y visibles del Estado; que estas mismas instituciones son discriminativas y que dan trato desigual ante la ley; que las encargadas de impartir justicia son de baja confianza, y que la policía es ineficaz. Por todo ello más de la mitad de las personas manifiestan descontento y afirman que el régimen mexicano no es democrático (Jornada, 2014).

En la misma orientación, se aplicó una encuesta a 100 sujetos, frente a cinco opciones de respuesta, a la afirmación de “Por la manera en cómo actúa la policía del estado, usted le tiene a ella:”, el 82% marca: “Poca Confianza”; y el 18% restante “Nada de Confianza”, que en resumen significa desconfianza.



De igual manera, al reactivo que dice: “La insatisfacción que hay con la democracia proviene de la falta de seguridad pública”, el 83% responde “Muy de Acuerdo”; y, apuntalando esta misma posición de desconfianza y falta de credibilidad en estas dos instituciones (Congreso Local y Policía estatal). Un Elemento fundamental para la satisfacción democrática en los ciudadanos está relacionado con la seguridad y esta se ha ido en decremento y se encuentra en niveles de desconfianza interpersonal, social y que afecta a las instituciones.

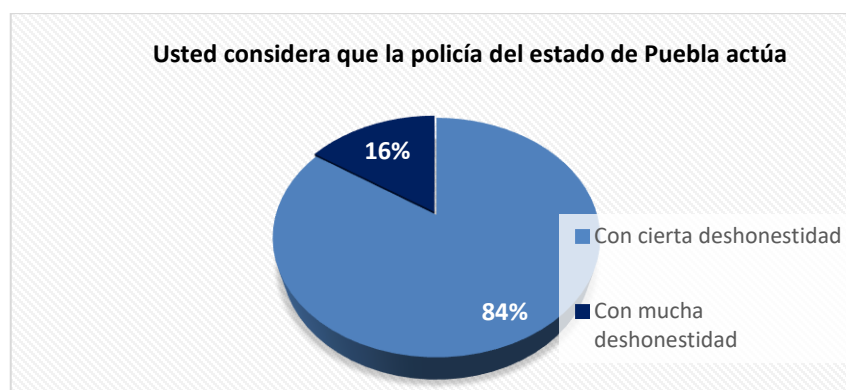


La ciudadanía también expresó desconfianza en la policía ya que no respetan los derechos humanos en sus intervenciones. Solo un 13% manifestó no haber padecido de alguna violación a sus derechos humanos en intervenciones policiacas. Este resultado expresa la incertidumbre, el descontento social que expresa la insatisfacción y desconfianza en las instituciones.

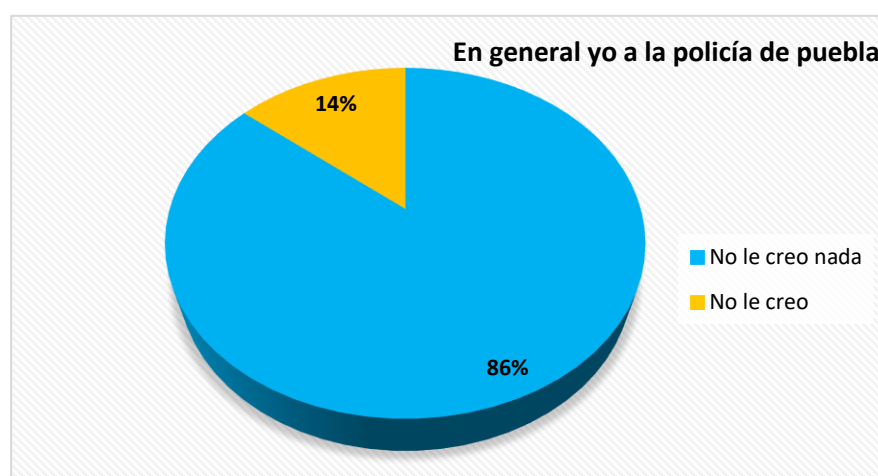


La población consideró que la policía del estado actúa con mucha deshonestidad, solo el 16% la considero con cierta deshonestidad. Esta percepción expresa el descontento, preocupación y desconfianza hacia el actuar de la policía. En algunos reportes incluso la gente expresa temor hacia

la vigilancia de la policía y por el actuar de los elementos de seguridad ya que los relaciona a la par de la delincuencia.



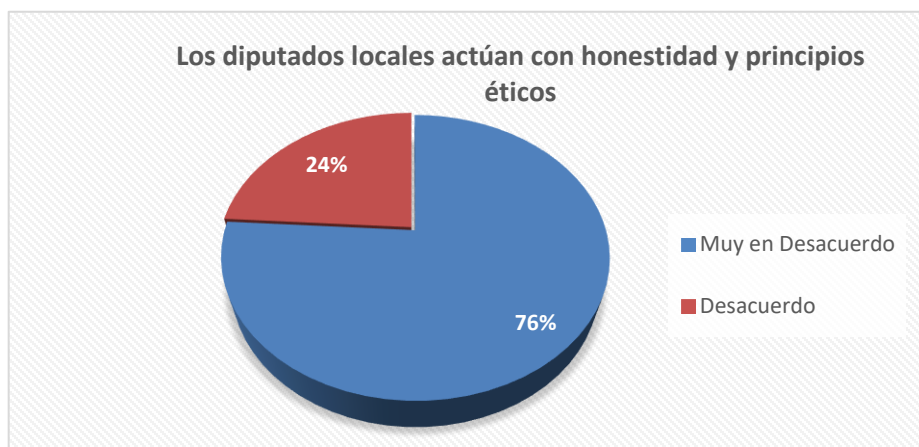
Finalmente, para no citar más que las respuestas significativamente altas en porcentaje, citemos lo que en esencia debe observarse al interior de un régimen democrático y sus instituciones policiacas, dado que como señala Ovallos (2015: 116), “la consolidación democrática requiere la existencia de un cuerpo policial que, entre otras cosas, no utilice su principal potestad, el uso de la fuerza, de manera arbitraria, desigual, injusta y sesgada”; por ello el reactivo: “La policía del estado aplica la ley sin distinguos, por parejo y a todos los ciudadanos”, arrancando una respuesta de “Muy en Desacuerdo” del 100% de los encuestados, que es congruente con la que dan a la afirmación de “En general yo a la policía de puebla:” “No le creo nada (86%), y “No le creo” (14%).



Frente a este tipo de respuestas ciudadanas de no creer en la policía y de percibir su desempeño como parcial o faccioso, cabe preguntarse por qué la evalúa de esa manera; en tal sentido, nosotros, tratando de responder a la pregunta, citamos la explicación que ofrece Enriquez (2010) cuando afirma que los mexicanos establecen sus niveles de confianza mayoritariamente con base en

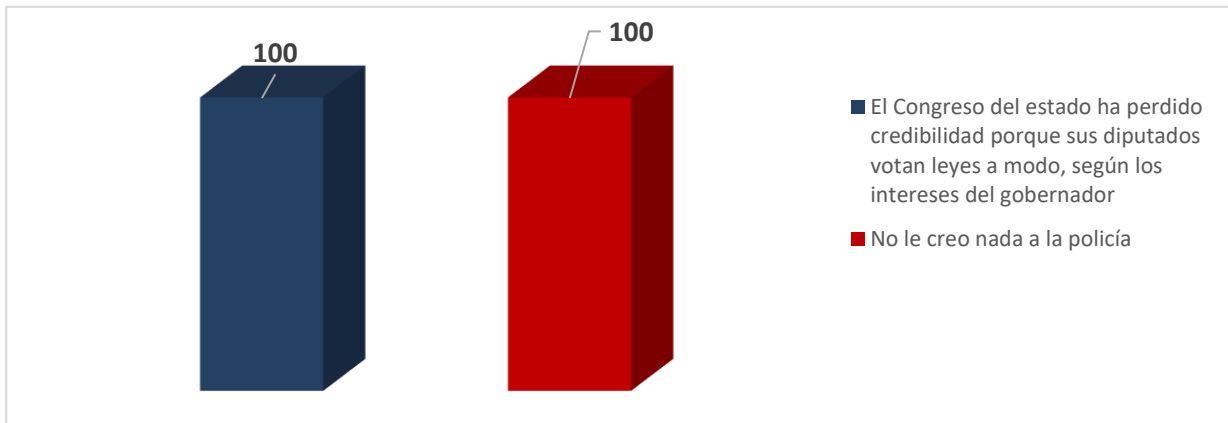
factores político-culturales, como el partidismo, la satisfacción con la democracia y el nivel de conocimiento político; de igual modo la confianza interpersonal, el desempeño de las instituciones económicas, etc. (Enriquez, 2010:60), cuestión que seguramente es cierta, pero que al no haberlas sometido nosotros a medición en el presente estudio, no podemos confirmarlas.

Para el caso del Congreso del estado los ciudadanos expresan el mismo sentido actitudinal, pues el 76% de ellos dicen estar “Muy en Desacuerdo” con la aseveración de que “Los diputados locales actúan con honestidad y principios éticos”. Esta percepción puede estar soportada por los altos sueldos y beneficios que se otorgan los diputados locales contra los bajos salarios y bajas condiciones de seguridad y salud de la mayoría de la población (Domínguez, 2018). Por la facilidad con la que aprobaron la ley de Ley de Seguridad Interior y avalan la ineficiencia en servicios para la sociedad.

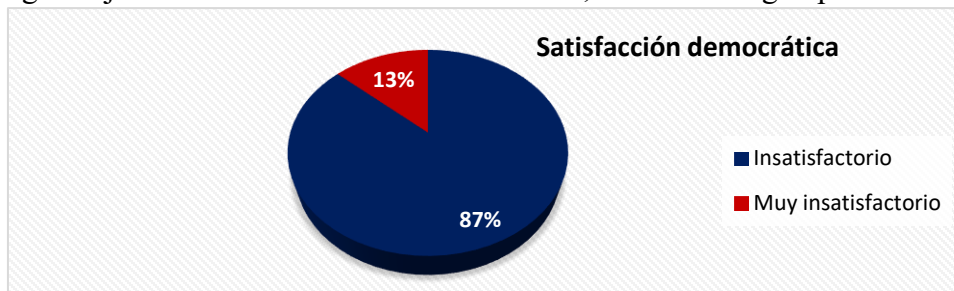


A la aseveración que dice: “El Congreso del estado ha perdido credibilidad porque sus diputados votan leyes a modo, según los intereses del gobernador”, la respuesta es al 100% “Muy de Acuerdo”. Esta opinión se va formando por la nula oposición que los diputados locales anteponen a las propuestas del gobierno.

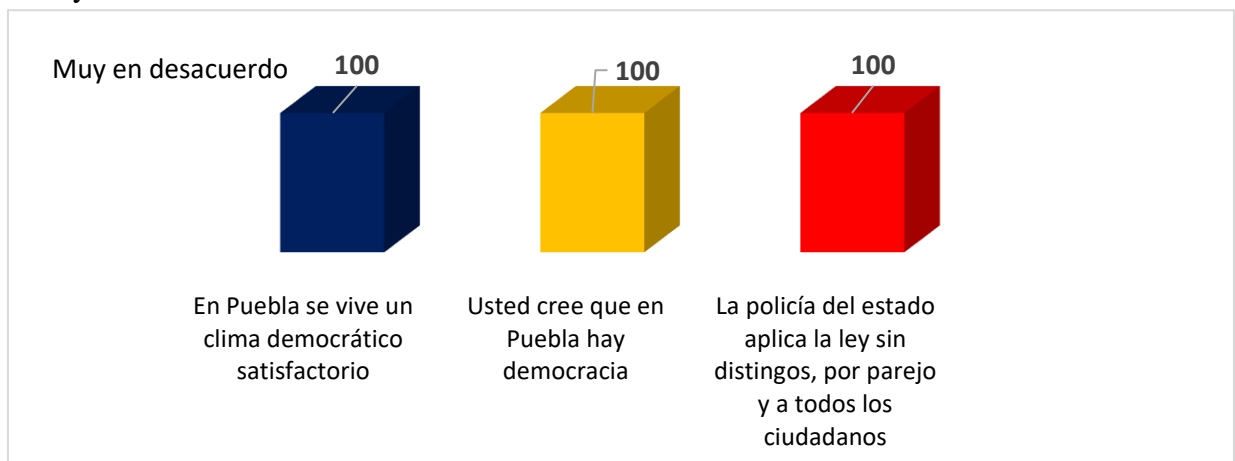
Finalmente, en esta serie de reactivos, se pregunta: “A la policía estatal usted le cree: mucho, poco, no tengo opinión, algo, o nada”, a lo que el 100% de sujetos responde “nada”. Esta opinión esta soportada por el incremento de casos de delincuencia en el estado principalmente en los que la policía se ve involucrada (Universal, 2018).



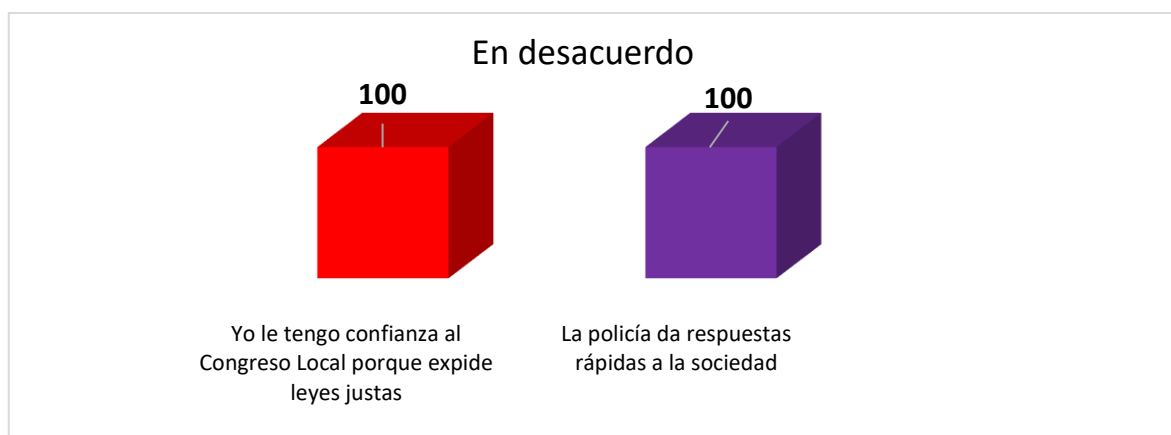
En relación a la satisfacción democrática, que es el objetivo central de esta investigación, formulamos el siguiente reactivo, para ser contestado en una de las 5 opciones siguientes: Muy satisfactorio, medianamente satisfactorio, no tengo opinión, insatisfactorio, y muy insatisfactorio, marcando el 78% “Insatisfactorio”, y el 22% restante “Muy insatisfactorio”, no ubicándose, por tanto, ningún sujeto en “Medianamente satisfactorio”, o en “No tengo opinión”.



Y cuando responden al reactivo “En Puebla se vive un clima democrático satisfactorio”, la respuesta es en 100% “Muy en desacuerdo”, que es concordante con la marca, también en 100%, que hacen a la opción de “No hay democracia”, en la aseveración que dice: “Usted cree que en Puebla hay democracia”.

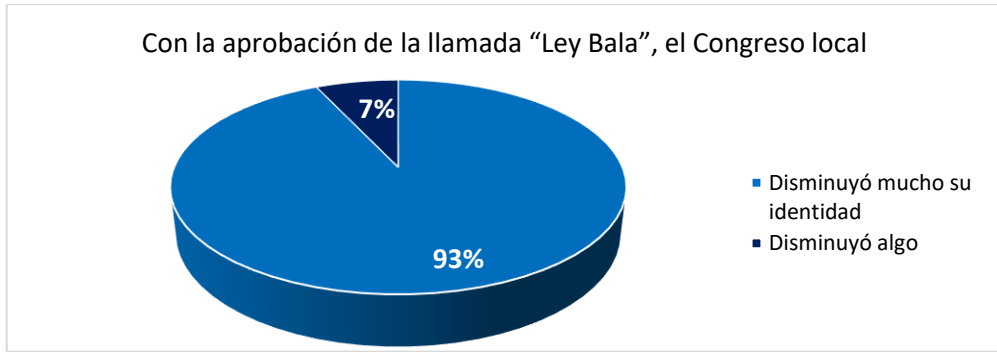


El ítem que dice: “Usted piensa que hay desilusión por la democracia que existe en Puebla”, recibe en 89%, una respuesta de Muy de Acuerdo. Fue relevante que todos los encuestados mostraron total desconfianza al congreso porque han expedido leyes injustas, no consideran los derechos ganados por la sociedad y que no van en beneficio de las mayorías. De manera similar, externaron desacuerdo en la eficiencia policiaca y que esta institución de seguridad de respuesta rápida ante necesidades de la sociedad, lo cual genera desconfianza y descontento.

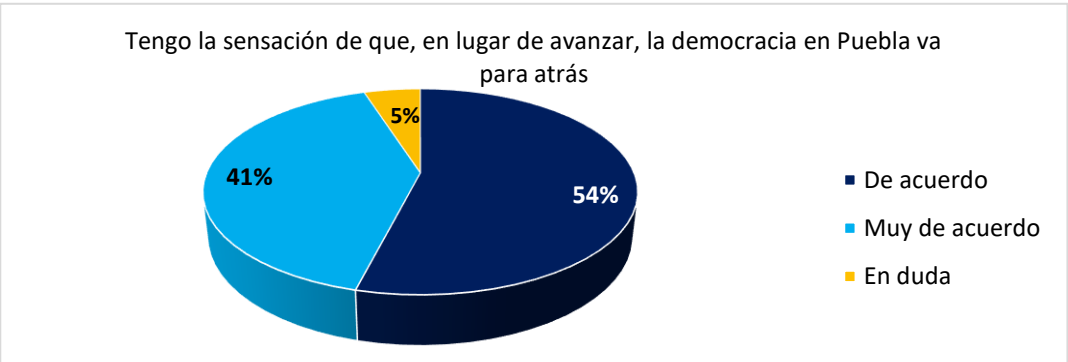


Una política que genero descontento y malestar social fue la llamada Ley Bala en la que se reguló la utilización de armas no letales que tienen que ver con gas químico y eléctrico, al final armas letales contra los delincuentes. Fue del conocimiento de la sociedad en que la policía emplea balas de goma para contener movilizaciones o manifestaciones sociales. La percepción social ante esto fue que el Congreso establecido para legislar a favor del pueblo fue utilizado para crear leyes que violentan sus derechos y con el ánimo de legitimar el uso de la fuerza contra el pueblo. Esta acción hace ver ante los ciudadanos que el congreso disminuyo su identidad y también lastimo la relación entre el congreso y la sociedad y en consecuencia en esta institución legislativa (MVS, 2014).

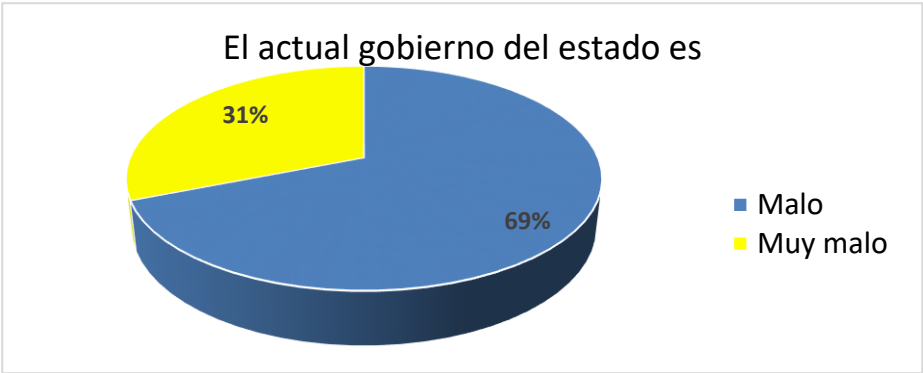
Esta Ley genero mayor descontento y encono social cuando habitantes de Chalchihuapan se manifestaban para exigir que el servicio del Registro Civil se reintegrara a su Junta Auxiliar y la policía reprimió esa solicitud y en la manifestación el niño José Luis Tehuatlie fue la primera víctima mortal de la ley bala en Puebla (Hernández, 2014).



El 95% de los encuestados perciben que la democracia en el estado de Puebla ha sufrido un retroceso. Que las condiciones de participación ciudadana, de cuidado a las mayorías y de asuntos de seguridad, de eficiencia en los procesos de atención a la ciudadanía y de respeto a los derechos humanos han impactado de manera negativa en la relación democrática.



De manera general la población califica de malo el actual del gobierno, no le da atributos de servicio a la sociedad. Esta calificación indica una percepción negativa a los procesos de administración, de eficiencia y de inclusión al actuar del gobierno para establecer estrategias y políticas en beneficio del desarrollo social y en especial de la seguridad.



Conclusiones

En Puebla, como se desprende del presente estudio, la ciudadanía no está satisfecha con el sistema de justicia que prevalece, ni tampoco con el desempeño de la institución que está llamada a garantizar la seguridad, pues ésta no ha sabido, o no ha querido estar a la altura del nivel de eficiencia que le exige la sociedad, por lo cual genera desconfianza, e incluso, en términos de actitud y de conducta, ha tomado las formas de desobediencia civil, de rebeldía, de odio, de evitación y distanciamiento, no sólo de los cuerpos policiacos, sino también y básicamente del Congreso del estado, que como hemos demostrado, expide leyes antipopulares e injustas (como la llamada ley bala, o la privatización de los servicios del agua, drenaje y alcantarillado, etc.), y que, como lo confirman las respuestas a nuestro cuestionario, los diputados “aprueban leyes a modo, según los intereses del gobernador” en turno, con lo cual pierden credibilidad y respeto, y porque “no actúan con honestidad, ni principios éticos”. Por todo ello, según los datos que recabamos, es al Congreso local al que se le otorga menos confianza; y por no ser una institución de contrapeso al poder ejecutivo, la gente expresa su desilusión por la democracia.

Por lo que toca a la policía estatal, los ciudadanos perciben que “la insatisfacción con la democracia proviene de la falta de seguridad pública”; consideran también que la seguridad que brinda la policía inspira desconfianza porque “no respeta los derechos humanos” y, finalmente, no confía en ella porque, además, actúa con deshonestidad y aplica la ley de manera diferenciada, es decir, “con distingos”.

Consideramos, por otro lado, que parte de la problemática que encierra el tema de la policía estatal, cuya imagen y desempeño se ubican en las partes más bajas de la escala de valor, se genera en gran medida por las condiciones laborales de incertidumbre en la que se encuentran sus miembros, quienes con un sueldo bajo, condiciones precarias de inseguridad e insatisfacción, expresan menor motivación y moral para un mejor rendimiento en su actividad, así como poco interés personal para proporcionar seguridad a la ciudadanía.

Sin embargo, si fuera éste el único factor –el de aspectos laborales- que incide en el bajo rendimiento de los cuerpos policiacos, el problema, pensamos, no sería tan complicado y tendría pronta solución, pero desafortunadamente no es así, pues influyen también, con gran peso, el grado de educación, de honestidad y las actitudes humanistas que se poseen, así como las estructuras

autoritarias o democráticas que existen en la sociedad; las ideas de justicia e impunidad, la rendición de cuentas con transparencia, la ausencia o presencia de la corrupción, etc., factores que explican por qué en la práctica hay casos de policías que son separados de su cargo por falta de confianza, y que al ser fichados y boletinados a otras dependencias no logran encontrar trabajo en el mercado formal, por lo que un gran número de ellos se ligan al crimen organizado y protagonizan actividades ilícitas, como lo comprueban muchos de los casos que se han dado a conocer, tanto a nivel local, como nacional.

Podemos decir que la desconfianza que los ciudadanos expresan de las instituciones aquí analizadas obedece a la presencia dominante de relaciones verticales, que a lo largo del tiempo han minado la confianza de los ciudadanos en sus semejantes y en las instituciones del sistema social y político.

Sin duda, la insatisfacción democrática es fruto de desempeños no deseados de muchas de las instituciones que nos gobiernan: Instituto Nacional Electoral (INE); Secretarías de Gobernación; de Hacienda y Crédito Público; Fiscalías; etc., las mismas que merecen un estudio aparte. Pero, de que las instituciones aquí sometidas a análisis: el Congreso local y la Policía estatal, son altamente responsables de la actitud de desprecio y de un sentimiento de desconfianza por parte de los ciudadanos, es definitivamente sostenible y demostrable.

Referencias bibliográficas

Aguilar, L., 2006. *Gobernanza y Gestión Pública*. México: Fondo de Cultura Económica.

Ángel Quintanilla, A. G. d. I. V. y. M. T., 2010. Confianza en las instituciones políticas mexicanas: ¿capital social, valores culturales o desempeño?. En: *Confianza en las instituciones: México en perspectivas comparadas*. México: Centro de estudios sociales y de opinión pública, ITAM, pp. 63-97.

Anonimo, 2013. *Situación laboral de los policías* [Entrevista] (6 junio 2013).

Ávila, G. e. a., 2015. *Un análisis psicosocial de la confianza en los grupos policiacos: el caso de Cuernavaca*. Morelos, México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Ballart, X., 2010. Una presa difícil de atrapar: El rendimiento de gobiernos y administraciones públicas. *Revista Española de Ciencia Política*, 12 marzo, pp. 11-28.

Cabrero, E., 2000. Usos y costumbres en la hechura de políticas públicas en México. Límites de la policy sciences en contextos cultural y políticamente diferentes. *Gestión y política pública*, 2 semestre, IX(2), pp. 189-229.

Cambio, D., 2018. Diario Cambio. 03 mayo.

Carolina Segovia, A. H. R. G. y. J. M., 2008. Confianza en instituciones políticas en Chile: un modelo de los componentes. *Revista de Ciencia Política*, 28(2), pp. 39-60.

Diamond, L. J., 1996. *El resurgimiento global de la democracia*,. México: UNAM.

Domínguez, E., 2018. *Grupo MILENIO*. [En línea]

Available at: <http://www.milenio.com/estados/mes-diputado-gana-salario-845-poblano>

[Último acceso: junio 2018].

Durand, V. M. P., 2004. *Ciudadanía y cultura política: México, 1993-2001*. México: Siglo XXI.

Enriquez, L. L., 2010. Confianza ciudadana en el Poder Legislativo. Congreso de la Unión Mexicano. En: CESOP-ITAM, ed. *Confianza en la Instituciones: México en perspectiva comparada*. México: s.n., pp. 147-174.

Flores, A., 2013. *(Des)confianza en las instituciones. El caso de la Cámara de Diputados en México (2000-2010)*. México: El Colegio de México.

Fukuyama, F., 1995. *Confianza*. Buenos Aires: Atlántida.

Gobierno, F., 2012. *Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública*. México: DOF.

Gobierno, F., 2013. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. México: DOF.

Gómez, J., 2006. *Gestión pública y Governance*. Toluca: s.n.

Guillermo Cejudo, G. S. y. D. Z., 2009. El (casi inexistente) debate conceptual sobre la calidad del gobierno. *Política y gobierno*, 1 semestre, XVI(1), pp. 115-156.

Hernández, G., 2014. *Proceso*. [En línea]

Available at: <https://www.proceso.com.mx/377580/el-nino-jose-luis-tehuatlíe-primera-victima-mortal-de-la-ley-bala-en-puebla>

Ibarra, J. A. S. y. L. S., 2005. Variables que explican el desempeño de los gobiernos estatales mexicanos. *Gestión y política pública*, 1 semestre, XIV(1), pp. 169-196.

INEGI, I. N. d. E. y. G., 2010. *Estadísticas sobre seguridad pública y justicia 2010: estadísticas comparativas*, México: s.n.

Jornada, D., 2014. Desconfianza generalizada entre los ciudadanos: INE. 17 junio.

Jornada, D., 2014. Diario La Jornada. 17 junio, p. 3.

Jornada, d. O., 2018. La Jornada de Oriente. 05 marzo.

Karl, P. C. S. y. T. L., 1996. "Qué es...y qué no es la democracia". En: *El resurgimiento global de la democracia*. México: UNAM-IIS, pp. 37-49.

Latinobarómetro, 2011. *Latinobarometro.org*. [En línea]

Available at: <http://www.latinobarometro.org/latino/latinobarometro.jsp>
[Último acceso: 31 mayo 2013].

Latinobarómetro, 2018. *Informe 2018*, Santiago de Chile: Corporación Latinobarómetro.

Listhaug, O., 1984. Confianza en instituciones, Estudio de valores. *Acta sociológica*, XXVII(2), pp. 111-122.

López, P. V. E., 2000. *La policía en México: función política y reforma*. México: Smith Richardson Foundation.

Mascott, S. M. d. I. Á., 2010. La Confianza en las Instituciones. México en perspectiva comparada . México, D.F.. En: C. d. E. S. y. d. O. Pública, ed. México: Cámara de Diputados, LXI Legislatura.

Mitofsky, 2008. *Tracking Poll Consulta Roy Campos*. [En línea]

Available at: www.cosulta.com.mx
[Último acceso: 31 mayo 2013].

Moreno, A., 2002. Corrupción y democracia: Cultura de evaluación. *Sociología comparativa*, pp. 495-507.

MVS, N., 2014. *MVS*. [En línea]

Available at: <http://www.mvsnoticias.com/#!/noticias/aprueban-en-el-congreso-poblano-la-llamada-ley-bala-344.html>

Ovallos, B. M., 2015. Democracia, desempeño institucional y cuerpos policiales; Colombia. *Reflexión Política*, 17(33).

Power y Clark, T. y. M., 2001. *Does Trust Matter? Interpersonal Trust and Democratic Values in Chile, Costa Rica, and México: Citizen Views of Democracy in Latin America*, Pittsburgh. Costa Rica: University of Pittsburgh Press.

Przeworski, A., 2000. *Democracy and Economic Development*. New York: (Columbus: Ohio State University Press.

Przeworski, A., 2010. *Qué esperar de la Democracia. Límites y posibilidades del autogobierno*. México: Siglo XXI.

Quintanilla, A. G., 2010. Confianza en las instituciones políticas mexicanas: ¿capital social, valores culturales o desempeño?. En: *Confianza en las instituciones: México en perspectivas comparadas* . México: Centro de estudios sociales y de opinión pública, ITAM, pp. 63-97.

Quiroz, P. A., 1999. *Las conductas políticas del mexicano*. Puebla, México: BUAP.

Rivera, J. A., s.f. *Transparencia y democracia: claves para un concierto*, México: IFAI.

Salomón, L., 2004. *El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía*, Tegucigalpa, Honduras: PNUD.

Segovia, C. A. H. R. G. y. J. M., 2008. Confianza en instituciones políticas en Chile: un modelo de los componentes centrales de juicios de confianza *Revista de Ciencia Política*. 28(2), pp. 39-60.

Sydney, G. A. y. V., 1963. *La cultura cívica: Actitudes políticas y democracia en cinco países*. Princeton: s.n.

Temkin, R. S. y. B., 2007. Abstencionismo, escolaridad y confianza en las instituciones, Las elecciones federales de 2003 en México. *Política y Gobierno*, XIV(2), pp. 5-42.

Universal, 2018. *El Universal, Compañía Periodística Nacional S. A. de C. V.*. [En línea]
Available at: <http://www.eluniversal.com.mx/observatorio-nacional-ciudadano/el-clima-de-violencia-y-delincuencia-en-puebla>

Vargas Delfino, C. y. N. J. C. G., 2012. Los determinantes de la satisfacción con la democracia, desde el enfoque de un modelo multinivel. *EconoQuantum*, 10(2), pp. 54-75.

Vargas, C. y. G. N., 2012. Los determinantes de la satisfacción con la democracia, desde el enfoque de un modelo multinivel. *EconoQuantum*, 10(2).