

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIHUAHUA

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

MAESTRÍA EN GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

**“Percepción de calidad interna de la certificación policial ciudadana en la
policía municipal de Juárez, Chihuahua”**

Tesis

Que presenta:

Alejandro de la Peña Gómez

Para obtener el grado de:

Maestro en Gobierno y Participación Ciudadana

Director:

Dr. Antonio Salas Martínez

Ciudad Juárez, México

Diciembre 2023



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

FORMATO DE CARTA LIBERACIÓN DE TESIS

Fecha 21 de FEBRERO del 2024

**H. Comité Académico de Investigación y Posgrado
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Presente.-**

El que suscribe certifica la realización del trabajo de investigación que dio como resultado la presente **TESIS** que lleva por nombre : **“Percepción de calidad interna de la certificación policial ciudadana en la policía municipal de Juárez, Chihuahua”** ya que ha dirigido al sustentante en su elaboración. Se ha comprobado la información y datos contenidos como originales y verdaderos, no copiados de ningún otro trabajo ya existente con excepción de los aportes que las propias fuentes bibliográficas han arrojado y que se encuentran debidamente registradas en la presente
Habiendo realizado algunas correcciones y modificaciones a dicho documento e informado sobre estas consideraciones al candidato a grado **ALEJANDRO DE LA PEÑA GOMÉZ** con matrícula **364007** modalidad **PRESENCIAL** de la **MAESTRIA EN GOBIERNO Y PARTICIPACION CIUDADANA** a fin de que se obtenga un resultado colegiado y en espera de fecha propuesta para el Examen de Grado.

Sin otro particular de momento, se extiende la presente **CARTA DE LIBERACIÓN DE TESIS** a fin de cumplir con los requisitos establecidos para la titulación de los maestrantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

Atentamente:


DR. ANTONIO SALAS MARTÍNEZ
Director



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

FORMATO DE CARTA DE DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Fecha 7 de Febrero del 2024

**H. Comité Académico de Investigación y Posgrado
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales**

Presente.-

El que suscribe certifica que la presente tesis denominada: **“Percepción de calidad interna de la certificación policial ciudadana en la policía municipal de Juárez, Chihuahua”** es de mi autoría, que consulté las fuentes incluidas como referencia y que no ha sido presentada en ninguna otra universidad para la obtención de grado. Manifiesto que se me ha dirigido en la elaboración de la misma.

De igual forma hago de su conocimiento que mis datos son los siguientes:

Nombre completo: Alejandro de la Peña Gómez

Matrícula: 364007

Modalidad: Presencial

Maestría en: Gobierno y Participación Ciudadana

Sin otro particular de momento reciba usted la seguridad de mis más atentas consideraciones y merecido respeto.

Atentamente:



**Alejandro de la Peña Gómez
Candidato a Grado**



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

FORMATO DE CARTA DE CERTIFICACIÓN DE REVISIÓN

21 de FEBRERO del 2024

**H. Comité Académico de Investigación y Posgrado
Facultad de Ciencias Políticas y Sociales
Presente.-**

Los que suscriben certifican la revisión de la TESIS titulada: “Percepción de calidad interna de la certificación policial ciudadana en la policía municipal de Juárez, Chihuahua” Habiendo realizado algunas correcciones y modificaciones a dicho documento e informado sobre estas consideraciones al CANDIDATO A GRADO ALEJANDRO DE LA PEÑA GOMÉZ a fin de que se obtenga un resultado colegiado y en espera de fecha propuesta para el Examen de Grado.

Sin otro particular de momento, extendemos la presente CARTA DE CERTIFICACIÓN a fin de cumplir con los requisitos establecidos para la titulación de los maestrantes de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales.

Atentamente:

DR. ANTONIO SALAS MARTÍNEZ

Director

DR. JESÚS VELAZQUEZ VALADEZ
Revisor

**M.A. JESÚS CARLOS MARTÍNEZ
RUIZ**
Revisor



FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES
SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO
CD. JUÁREZ, CHIH.

Dedicatoria

A Marisela y Alexa María, todo lo que hago y soy, es por y para ustedes.

Agradecimientos

Ernesto[†] y Gabriela por enseñarme todo.

Jesús y Lupita[†], por todo su soporte.

A mi Director por su guía, soporte y enseñanza.

A mis maestros y maestras en la Facultad d Ciencias Políticas y Sociales de la UACH por compartir su conocimiento y experiencia.

A la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Juárez, en especial a su titular César Omar Muñoz Morales y sus policías, por permitirme realizar esta investigación.

Al Instituto para la Seguridad y la Democracia, A.C., en especial a su Director Ejecutivo Miguel Garza Flores, que me dieron oportunidad de analizar su metodología.

Resumen

Uno de los modelos de evaluación de política pública con enfoque de reforma policial es la Certificación Policial Ciudadana, en la que representantes ciudadanos validan procedimientos operativos y administrativos basados en estándares nacionales e internacionales. La Policía Municipal de Juárez, Chihuahua, ha sido acreditada en dos ocasiones en este modelo. Este trabajo de investigación aborda cuantitativamente la percepción interna de calidad de las acciones institucionales para acreditar la certificación. Se construyó un instrumento basado en el modelo SERVPERF de calidad agregando la dimensión de calidad percibida del modelo conceptual de Garvin. Los resultados arrojan que los y las policías de reciente ingreso perciben mayor incertidumbre que los de mayor antigüedad, así como mayor nivel de socialización de las acciones de gobierno por parte del personal administrativo.

Palabras clave

- Policía; participación ciudadana; reforma policial; calidad; certificación

Abstract

One of the evaluation models of public policy with a focus on police reform is the Citizen Police Certification, in which citizen representatives validate operational and administrative procedures based on national and international standards. The Municipal Police of Juarez, Mexico, has been accredited twice in this model. This research quantitatively addresses the internal perception of the quality of government actions to achieve certification. An instrument was constructed based on the SERVPERF quality model, adding the perceived quality dimension from Garvin's conceptual model. The results show that newly recruited police officers perceive greater uncertainty than those with longer tenure, as well as a higher level of socialization of government actions by administrative staff.

Keywords

- Police; public participation; police reform; quality; accreditation

Tabla de contenido

Introducción.....	3
Capítulo 1. Antecedentes breves del problema	5
Capítulo 2. Justificación de la investigación	9
Capítulo 3. Descripción del problema de investigación.....	10
Capítulo 4. Objetivos de la investigación.....	15
Objetivo general.	15
Objetivos específicos.....	15
Hipótesis.....	15
Capítulo 5. Marco Teórico.....	16
Capítulo 6. Marco Contextual	24
Capítulo 7. Metodología.....	26
8.1. Variable dependiente e independiente.....	26
8.2 Población y muestra	26
8.3 Técnicas de recolección de datos	27
Capítulo 8. Resultados de la investigación.....	29
9.1 Datos de la muestra.....	30
9.2 Limitaciones.	40
Capítulo 9. Conclusiones.....	41
Referencias	42
Glosario	48

Tabla de cuadros

Cuadro 1. Población y muestra estado de fuerza de la ISP	27
Cuadro 2. Instrumento de recolección de datos SERVPERF con Garvin.....	28
Cuadro 3. Confiabilidad del instrumento en la etapa de pilotaje.....	29
Cuadro 4. Análisis factorial de la muestra de pilotaje.....	30
Cuadro 5. Datos sociodemográficos de la muestra.....	31
Cuadro 6. Confiabilidad del instrumento.....	32
Cuadro 7. Prueba de KMO y Bartlett.....	32
Cuadro 8. Pruebas de normalidad.....	33
Cuadro 9. Independencia de datos entre dimensiones del instrumento.....	34
Cuadro 10. Diferencia de percepción de cada dimensión según su antigüedad.....	35
Cuadro 11. Diferencia de percepción entre Policías y Administrativos.....	36
Cuadro 12. Correlaciones.....	37
Cuadro 13. Razonamiento de instrumento.....	38
Cuadro 14. Predicción de calidad según el modelo SERVPERF.....	39
Cuadro 15. Predicción de calidad según ítems relacionados con el desempeño policial.....	40

Introducción

El presente es la investigación para el grado de maestría en gobierno y participación ciudadana, en el cual se estudió el caso de la acreditación de cumplimientos normativos y de buenas prácticas policiales llamada “Certificación Policial Ciudadana” (Certipol) de la institución de seguridad pública del municipio de Juárez, Chihuahua en México (SSPM). Esta acreditación es considerada un mecanismo de participación ciudadana, enfocado en la evaluación a la implementación de la política pública de seguridad mexicana.

Esta certificación fue desarrollada por el Instituto para la Seguridad y la Democracia (Insyde), consta de cierto número de estándares que poseen una estructura cada uno con una oración descriptiva, requerimientos mínimos, medios de comprobación y sus características específicas. Las instituciones de seguridad pública (ISP) que se someten a este proceso deben cumplir con estos. A su vez, ese cumplimiento debe ser demostrado ante un comité ciudadano de evaluación, conformado por representantes de la sociedad civil organizada (OSC) local y expertos en seguridad pública, quienes fungen como órgano colegiado para otorgar dicha certificación por un periodo determinado, el cual estará sujeto al refrendo (2018).

En el contexto social, particularmente, en el entorno político actual, uno de los bienes públicos que más preocupan a la ciudadanía mexicana es la seguridad pública. El Estado Mexicano ha diseñado e implementado políticas públicas para atender dicho problema público, con un enfoque de homologación en la profesionalización de los integrantes de las policías. Así como, de la estrategia filosófica y operativa en marcos teóricos y de modelos basados en las mejores prácticas internacionales. No obstante, ha dejado de lado la inclusión y fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana dentro de las etapas de política pública desde lo local, por ello resulta pertinente el estudio de este mecanismo de participación ciudadana y voluntad política dado en Ciudad Juárez, Chihuahua.

Para este estudio se realizó una investigación de metodología cuantitativa. Se midió cuantitativamente la percepción de calidad de las personas integrantes acerca de las acciones de gobierno realizadas por la ISP de Juárez para acreditar la certificación. Se adaptó el modelo SERVPERF de Cronin y Taylor (1994) para medir las acciones de gobierno, adicionando una

dimensión del modelo conceptual de Garvin (1984) para identificar la percepción de calidad de poseer la certificación por parte de los integrantes.

En este documento en primer lugar se encontrarán antecedentes de otras investigaciones al respecto del tema, posteriormente el planteamiento del problema y sus objetivos para realizar la investigación. Seguido de la justificación, las preguntas de investigación, la respectiva hipótesis y supuestos, así como su delimitación. Luego, se tendrá el apartado del marco teórico, un marco contextual donde se describirán los objetos de estudio y un apartado donde se plasmarán los argumentos teórico-conceptuales. Después, el apartado de metodología utilizada para este estudio, así como de los resultados obtenidos. Finalmente, las conclusiones sobre los resultados y la previsión para el trabajo futuro.

Capítulo 1. Antecedentes breves del problema

El estudio de las corporaciones policiales ha sido investigado globalmente con anterioridad desde las diferentes disciplinas sociales, por ser la figura materializada del monopolio del uso de la violencia física legítima del Estado para establecer control según Weber (Burgos, 2017), Althusser incluyó a la policía como un aparato represivo del Estado (1974) y recientemente en México a partir de 1995 con la implementación de la política pública del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SNSP). El SNSP centra la evolución con visión de reforma democrática durante las dos décadas posteriores, siendo la prioridad en la escala de los problemas públicos, muchos investigadores de las ciencias sociales y políticas han abordado a las instituciones policiales.

A partir de inicios de este siglo, mientras se consolidaba la implementación del SNSP, en las entidades federativas iniciaban las investigaciones en torno a la participación ciudadana en la evaluación de policías. Por ejemplo, en Baja California se investigaba la participación ciudadana en la evaluación de la política pública en materia de seguridad. Desde la figura de consejos ciudadanos de seguridad pública, es decir, desde la perspectiva de democracia representativa. No obstante, los hallazgos más importantes se centraron en las deficiencias internas para registrar y, consecuentemente, monitorear las actividades de la corporación policial estatal, insumo fundamental para ser analizado por el consejo ciudadano. Adicionalmente, se detectaron deficiencias en la preparación del personal, ya que, representaban “pobreza” en las etapas iniciales del proceso penal, lo cual impactaba en altos niveles de impunidad, sin embargo, se registraron avances que debían madurar progresivamente para transformar esa práctica incipiente en una civilizada y corresponsable entre el organismo ciudadano formal y la ISP (González, 2003).

Para Villalobos García (2014), algunos de los principales problemas que presentan las policías en México son la falta de manuales y protocolos que regulen su actuación, lo cual aumenta la discrecionalidad de la jerarquía en sus acciones, la escasez de estrategias y mecanismos institucionales ligados a metas e indicadores de desempeño personal e institucional, con procedimientos de análisis estadísticos serios; y la insuficiencia de estrategias diseñadas para mejorar la relación entre comunidad y policía. Este último hallazgo, resulta

importante en relación con el contraste a los modelos de policía que se intentan implementar en México.

Otra investigación, realizada por Paniagua y Camargo (2017) desde lo local en Ciudad Juárez, abordó, desde un método cualitativo con enfoque institucional, la política pública de participación ciudadana en la prevención social del delito. Si bien, no estudió a las ISP de la localidad, si exploró la dinámica de la participación ciudadana y del gobierno municipal en la implementación de acciones gubernamentales para la prevención social del delito. Obtuvo como uno de los hallazgos importantes para esta investigación, la tendencia de los gobiernos a cumplir con la participación ciudadana mediante el vínculo con las OSC, es decir, dejando de lado a liderazgos comunitarios, vecinales o gremiales de menor representatividad.

En 2018, se publicó una investigación que estudió el grado de efectividad de los consejos ciudadanos de seguridad pública de los estados de Chihuahua, Sinaloa y Nuevo León en la incidencia delictiva. López Portillo y Soria (2018) realizaron el estudio desde cuatro enfoques teóricos: 1) el campo organizacional, que en la “seguridad pública debe incluir leyes, normas, reglas, gobiernos de diferentes ámbitos de competencia, cuerpos policiales, consejos ciudadanos, presupuestos, rendición de cuentas y evaluación de resultados”, 2) el isomorfismo, quienes los autores citan lo propuesto por Hawley (1974); “isomorfismo es un proceso imitador que obliga a una unidad en una población a parecerse a otras unidades que enfrentan las mismas condiciones ambientales, en seguridad pública, los estados con menor incidencia delictiva son el modelo por seguir; 3) la seguridad ciudadana, desde la visión antropocéntrica, es en la que se deja de lado el diseño de política pública desde los policías y especialistas, para dar espacios a los propios beneficiarios de esta, para influir en las acciones gubernamentales. Lo anterior, desde la perspectiva de la nueva gobernanza que propone Aguilar Villanueva, en la que los gobiernos reconocen su insuficiencia y dan paso al “proceso de gobernar del gobernante” (2020, p.59). Finalmente, 4) la participación ciudadana en las políticas públicas, no solo es desde los expertos, sino los “directamente involucrados o presuntos beneficiarios”, es así como los intereses colectivos pueden incluirse en la agenda, a diferencia de la manera tradicional donde sus intereses se encuentran subrepresentados.

Dentro de los hallazgos de la investigación, se encontró que los consejos ciudadanos actuales poseen una debilidad desde su configuración de integración, puesto que en su mayoría contienen poca representación ciudadana y se limitan a representantes de sectores

empresariales. Los cuales son convocados por invitación directa de los titulares de los gobiernos. La debilidad de la representación empresarial consiste en que sus intereses no representan proporcional y democráticamente los de sus empleados. Por consecuencia, dejan sin oportunidad de influencia a otros actores o a ciudadanos no organizados que pueden ofrecer visiones alternativas de la sociedad (López-Portillo y Soria-Romo, 2018).

Otros autores como Alvarado y Padilla (2021), publicaron un artículo en el que estudian las reformas que se han realizado en las policías estatales de las 32 entidades federativas de México en el periodo de 2010 al 2020. La principal técnica de análisis fue el análisis factorial con metodología mixta, que propuso un índice de capacidades técnicas de las instituciones, que integran siete variables de cuatro procesos de construcción institucional: la cimentación de una policía profesional; la coordinación efectiva de los gobiernos estatales con el federal, el ejercicio del gasto en seguridad y la relación con los ciudadanos. Entre los principales hallazgos, encontraron que el índice de capacidades arroja que las capacidades estatales son variadas y que los procesos de cambio no están determinados por el desarrollo de un solo factor, y que después de casi 20 años de reformas democráticas en materia de seguridad pública, no se ha consolidado una institución civil con capacidad suficiente para enfrentar los problemas de seguridad.

Por otra parte, en Estados Unidos de América y en Canadá, se ha creado literatura sobre la rendición de cuentas, seguimiento de calidad de servicios, controles de responsabilidad policial y de administración de riesgos. No obstante, se advierte en estos estudios que, los hallazgos no establecen cambios en comportamientos individuales, es decir, si bien funcionan para crear cambios dentro de las instituciones policiales estos no influyen directamente en cambios en el desempeño de las policías.

Archbold (2005) realizó una encuesta telefónica a 354 agencias de policía estadounidenses para identificar cómo las fuerzas del orden utilizan la gestión de riesgos en sus esfuerzos por controlar la responsabilidad policial. En sus hallazgos, revelaron que sólo 14 de estas agencias, el 0.039 por ciento, identificaron la gestión de riesgos como una de varias herramientas para controlar la responsabilidad policial dentro de sus organizaciones. A su vez, asegurar calidad y su control es parte fundamental para la responsabilidad policial, es decir, el establecimiento de estándares de calidad es causal de la responsabilidad policial, consecuentemente, se facilita la creación de indicadores para la administración de riesgos, es decir, estos conceptos tienen una relación de causa-efecto.

Asimismo, un estudio similar realizado en Canadá, aplicado a 104 agencias policiales de aquel país, utilizó modelos de control de calidad *Big Q* o *Little q*, ampliamente aceptados en la industria de manufactura, los cuales consideran los enfoques de calidad respecto al ámbito de aplicabilidad, actitud, responsabilidad, competencia, definición de desperdicio y orientación (Cukier et al., 2012). Entre los principales hallazgos de la investigación se encuentra (1) la necesidad de aumento de conciencia entre los miembros de la organización como implementadores de calidad y administración de riesgos, (2) el desarrollo de apoyo tecnológico para la digitalización y gestión de la información, (3) se identificó la necesidad de medir y rastrear costos, y (4) la necesidad de creación de vínculos intraorganizacionales que permitan articular eficazmente la gestión de información entre los funcionarios encargados de la administración de riesgos, control de calidad y responsabilidad policial.

En el sentido particular del diseño de esta investigación, se encontraron antecedentes sobre el uso del modelo de medición de calidad SERVQUAL, predecesor del modelo SERVPERF, a servicios policiales por parte de usuarios externos, este modelo mide las expectativas y percepciones de los consumidores, en sus dos momentos respectivamente, utilizando cinco dimensiones: tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad y empatía (Parasuraman et al., 1988).

En 2006, se realizó la investigación Evaluación de la calidad de los servicios policiales utilizando SERVQUAL a la policía de Strathclyde en Escocia, en la que se aplicó la encuesta a 142 personas con representatividad de una población de 471 consejeros de la ciudad (Donnelly et al., 2006). De acuerdo con Donnelly, además de resultar en una calidad aceptable en cuanto a las expectativas del servicio, se encontró que la Policía de Strathclyde no contaba con estándares de calidad que le permitieran conocer objetivamente el nivel de servicio que ofrecían.

Sarrico et al (2013), midieron la calidad del servicio de la Policía Nacional de Portugal, ajustaron el modelo SERVQUAL, separando la dimensión de capacidad de respuesta, adicionando la dimensión de prontitud por ser un servicio de emergencia, la cual requería de esta división para medirla por separado. A esta adaptación la nombraron POLQUAL. Entre los hallazgos significativos, se encuentra que el servicio policial no es uno que los ciudadanos esperen recibir, es decir, la medición de la expectativa se dificulta para compararla con la percepción. Adicionalmente, encontraron que la percepción de calidad mantiene niveles bajos, ya que la figura policial percibe un rechazo natural por parte de los ciudadanos.

Capítulo 2. Justificación de la investigación

En primer lugar, esta investigación busca abonar al estado del arte de la participación ciudadana activa en materia de seguridad pública. Estudiar el fenómeno social en materia de seguridad y participación ciudadana en el contexto de Ciudad Juárez, Chihuahua, parece idóneo para abordar la problemática permanente de legitimación del Estado en su figura de policía.

En segundo lugar, relacionado a dicha problemática, esta investigación generará un instrumento de medición de percepción de calidad interno, el cual permitirá identificar objetivamente el nivel de incidencia de la certificación al interior de la ISP. Consecuentemente, este podrá ser un insumo para la toma de decisiones dentro de la Policía Municipal de Juárez, así como, para la motivación a otras ISP a someterse a procesos de certificación de calidad.

Capítulo 3. Descripción del problema de investigación

Actualmente, en Estados Unidos, la supervisión civil se ha convertido en el enfoque preferido para vigilar a la policía para tender a sociedades más democráticas. Por ejemplo, en 2014 el presidente Barack Obama instauró el Grupo de Trabajo del Presidente sobre la Policía del siglo XXI para identificar las mejores prácticas para fortalecer la legitimidad policial, resultando, entre otras recomendaciones, el énfasis en la transparencia y rendición de cuentas como un componente fundamental para generar confianza y legitimidad (Wuschke et al., 2022).

Otra de las recomendaciones, es la supervisión de las políticas públicas por parte de órganos externos, locales o internacionales, de preferencia de origen civil, ya que estos representan los beneficiarios o clientela del servicio público (President's Task Force on 21st Century Policing, 2015). Esta supervisión civil también es conocida como vigilancia externa, supervisión ciudadana, revisión externa, entre otros conceptos que comparten el enfoque de la auditoria de personas civiles hacia la policía, como un cuerpo de seguridad que cuenta con componentes militares o paramilitares entre el recurso humano que lo conforman, así como de las tácticas que ejerce (Hope, 2020). Ante esta supervisión civil, incipiente en México y primera vez realizada en el Municipio de Juárez en el 2016, resulta valioso conocer el valor que los propios integrantes de la ISP le otorgan a las acciones de gobierno implementadas para acreditar la certificación policial ciudadana.

Los cuerpos policiales son las instituciones gubernamentales con mayor contacto con la ciudadanía, consecuentemente, sus condiciones y comportamientos son el reflejo del Estado que representan (González, J., Torres, 2022). Esta aseveración resulta lógica en las instituciones locales, ya que las personas que las integran son, en su mayoría, originarios de la propia localidad a la que pertenecen.

Para Guzmán y Espriú (2014), los esfuerzos de reforma democrática policial en México en las últimas dos décadas han sido ineficaces y se encuentran en un proceso incipiente y rudimentario. No obstante, el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica (MNPJC) que es la política pública mexicana desde el 2018, establece, entre otras cosas similares al reporte del grupo de tarea de Obama, que los procedimientos policiales sean formalizados en manuales para “garantizar que el servicio ofrecido por cualquier miembro de la corporación revista las mismas

características de calidad, buen trato, profesionalismo y atención” (Diario Oficial de la Federación, 2021, p.41). Adicionalmente, la política pública mexicana en mención, establece que para lograr los objetivos de esta, las ISP deben vincularse con organismos de la sociedad civil para lograr calidad en la policía (2021, p.42).

Las ISP pueden ser vigiladas para garantizar el cumplimiento de la ley. Una vigilancia eficiente es la que se realiza por parte de los propios beneficiarios del servicio público que ofrecen estas, es decir, vigilados por su misma ciudadanía. Consecuentemente, la vigilancia debe operar técnicamente dentro de un marco metodológico, acordado entre ambas partes, bajo el supuesto que el marco legal ya se encuentra establecido y aceptado entre las partes.

Precisamente, el marco legal establecido es frecuentemente inobservado por parte de las ISP y sus integrantes en su quehacer diario. Por consiguiente, representa un problema que puede provocar dos dimensiones de efectos en detrimento de las policías: la dimensión penal y la dimensión política.

En la dimensión penal, la inobservancia normativa podrá provocar mayor incidencia de impunidad, así como consecuencias penales y administrativas por omisión o ignorancia de los y las policías. Por ejemplo, detenciones de presuntos delincuentes sin seguir protocolos, resulta en calificaciones de detenciones ilegales por parte del Ministerio Público, repercutiendo en liberación de los presuntos delincuentes.

En la dimensión política, la no aplicación de los procesos operativos y administrativos inherentes de rendición de cuentas y sus beneficios, podrá ocasionar inestabilidad social, como los casos de George Floyd de Estados Unidos en 2020 y de Victoria Salazar de México en 2021. Los cuales originaron movimientos sociales, que provocaron rotación en liderazgos policiacos (Guillén, 2020). Consecuentemente, esta rotación rompe los procesos de aplicabilidad de la ley. Es decir, provocan la acumulación de deficiencias institucionales de las corporaciones policiales mexicanas, a su vez, este vacío normativo ocasiona situaciones de debilidad en la legitimidad de los cuerpos policiales (Heredia, 2021).

De acuerdo con Espriú y López Portillo (2020), en términos muy simples, la policía puede servir y proteger al ciudadano adecuadamente sólo si éste cree en ella. Por consiguiente, resulta necesario identificar esa confianza. En México, existe un instrumento de medición llamado Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública o ENVIPE

del INEGI. Durante los doce años consecutivos de ejercicio de dicha encuesta, la confianza ciudadana en las policías preventivas municipales se encuentra en penúltimo lugar de los diferentes cuerpos de seguridad (INEGI, 2021).

Mientras que la ENVIPE ofrece la percepción del servicio de seguridad pública, por su naturaleza, contiene limitaciones para identificar específicamente áreas de oportunidad de ISP particulares. Adicionalmente, la ciudadanía demanda de mayor profesionalismo de los servidores públicos en ciudades problemáticas, incluso, si estos problemas son a consecuencia de desastres naturales, violencia o denuncias de irregularidades. No obstante, probar el profesionalismo de los servidores públicos resulta un reto (Coyle et al., 2018). De modo que, considerando los principios de calidad y los de gobernabilidad, una certificación de procesos resulta una alternativa óptima para incidir en servicios de calidad que promuevan la confianza de los cuerpos policiales y por consiguiente en su legitimidad.

De acuerdo con la definición de calidad, esta es una propiedad o conjunto de propiedades de algo que permiten juzgar su valor (2021). Mientras que certificación, de acuerdo con el manual de la Organización Internacional de Normalización:

Es una actividad que consiste en atestiguar que un producto o servicio se ajustan a determinadas especificaciones o requisitos establecidos en una norma u otro documento normativo, con la expedición de un acta donde se pone de manifiesto el cumplimiento de dicha conformidad (Vertice, 2009,p.12).

Ahora bien, el Insyde agrega un elemento adicional a las certificaciones convencionales de la industria y el comercio, al integrar un órgano colegiado que determina la acreditación, el cual se conforma por habitantes con representación social y sectorial de la población a la que pertenecen las ISP que se someten a ese proceso de certificación. A su vez, argumenta sobre cuatro beneficios:

(1) se trata de un proceso desarrollado para el contexto, las circunstancias y necesidades de las instituciones policiales en el país. Por otro lado, (2) al involucrar a la ciudadanía en el proceso de Certificación Policial Ciudadana, se puede lograr un acercamiento de la comunidad a la institución policial, lo que se traduce en una mayor transparencia y legitimidad en el trabajo policial. Adicionalmente, (3) contribuye a vincular los esfuerzos de la institución con las experiencias exitosas, las mejores prácticas y los expertos internacionales en materia de reforma policial democrática. Finalmente, (4) al instrumentar una metodología ya comprobada, se

traduce en una mayor efectividad y reducción en los tiempos de desarrollo e implementación de los diversos mecanismos propuestos y se impulsa la incorporación de valores intrínsecos encaminados al respeto de la dignidad humana, la transparencia y la rendición de cuentas, entre otros (Insyde, s/f).

Es importante señalar que, la certificación policial ciudadana pretende fortalecer a las ISP que se someten a esa metodología voluntariamente y que cuenta con suficiente evidencia del proceso. Esta, a simple vista, resulta ser una alternativa óptima para la vigilancia a la policía. No obstante, esta es una fotografía del momento, no garantiza que los procesos de calidad, transparencia y legalidad se mantengan en cada uno de los escenarios del quehacer policial (Instituto para la Seguridad y la Democracia, s/f).

Adicionalmente, Coyle menciona que lograr una certificación de procesos de calidad en una agencia de gobierno requiere de un esfuerzo voluntario, a lo cual se destinan recursos financieros y humanos sin un resultado garantizado, en relación, la respuesta a esta demanda se traduce en acreditaciones de profesionalismo para buscar incrementar la reputación de la autoridad. Adicionalmente, cambios dentro de las estructuras orgánicas, aumento de exigencia en las descripciones de puestos o perfiles de los funcionarios por sí solas no garantizan un desempeño profesional, lo que sí podría lograr una respectiva validación externa (2018).

Es decir, las instituciones requieren someterse a revisiones externas, por personas sin intereses relacionadas a la ISP y con representatividad, para validar su profesionalismo y calidad en su desempeño. Ahora bien, desde una perspectiva de costo-beneficio, la medición del beneficio de reputación o legitimación no tiene el mismo nivel de cuantificación que los costos en inversiones, gastos y esfuerzos por lograr aumentar índices de percepción de seguridad ni la validación externa de calidad. Consecuentemente, este argumento da para trabajo futuro, el cual no se considera para esta investigación, manteniendo el objetivo de esta y evitando divagaciones innecesarias.

Otro rasgo de la implementación de las políticas públicas, es la capacidad de los implementadores, es decir, las habilidades y capacidades del recurso humano responsable de ejecutar las políticas (Aguilar-Villanueva, 2020; Lahera, 2006; López Portillo y Rodón Fonte, 2021). Adicionalmente, las ISP de América Latina se caracterizan por un alto nivel de autonomía y opacidad (Dammert, 2019), que abonan al reto de legitimidad y de validación sobre

sus capacidades reales para la implementación de las políticas públicas, más allá de lo difusión mediática y publicación de resultados.

Finalmente, ante el planteamiento, resulta conveniente investigar la percepción interna de calidad de las acciones de gobierno de política pública que ha implementado la SSPM para lograr la acreditación de Insyde, como un acercamiento asequible que permita lograr el objetivo de la investigación. Si bien, existen instrumentos institucionales probados que miden la percepción de seguridad de la ciudadanía como la ENVIPE y la Encuesta Nacional sobre Seguridad Urbana, no se ha tomado en cuenta la percepción de los actores implementadores acerca de las acciones de gobierno que pretenden atenuar la percepción de inseguridad.

Capítulo 4. Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Analizar la calidad y el impacto de las acciones de gobierno realizadas por la Policía Municipal de Juárez, Chihuahua, dentro de la propia institución, para obtener la certificación policial ciudadana.

Objetivos específicos

- 1.- Describir la percepción de calidad en los integrantes sobre las acciones de gobierno para obtener la certificación de la Policía Municipal.
- 2.- Analizar la valoración y percepción de calidad de la certificación policial ciudadana en los integrantes de la institución de seguridad pública.
- 3.- Determinar si las y los policías consideran que la Certipol genera beneficios para su desempeño.

Hipótesis

Los integrantes de la institución policial municipal de Juárez, Chihuahua, desconocen la calidad e impacto de las acciones de gobierno ejecutadas para obtener la certificación policial ciudadana.

Capítulo 5. Marco Teórico

Esta investigación se ubica en el margen de los temas de seguridad pública y la percepción de calidad de usuarios internos de esta, específicamente a la percepción de una política pública que ha mantenido desde el 2015 la institución de seguridad pública del municipio de Juárez, Chihuahua. Dicha política pública consiste en que la ISP se somete al escrutinio de un grupo de habitantes que poseen cierta representatividad social y acompañados de especialistas en seguridad pública, a la comprobación del cumplimiento de una serie de estándares preestablecidos, en materia de cumplimiento y calidad en protocolos de actuación policial, implementación del régimen disciplinario y de servicio profesional de carrera, de su capacitación inicial y continua de acuerdo con necesidades operativas regionalizadas. Así como, de la planificación técnica y correspondiente gestión presupuestal e implementación dirigida a la infraestructura, equipamiento y de prevención del delito.

En función de ser una política pública de seguridad pública y de participación ciudadana, resulta elemental abordar las teorías de seguridad, de la prevención del delito, de la calidad y de la participación ciudadana desde el enfoque político.

En primer lugar, la existencia de cuerpos policiales obedece a la búsqueda del bien público de seguridad, es decir, una respuesta a la emoción humana del miedo. El miedo al daño personal o patrimonial es una emoción de sensaciones negativas que motivan a los seres humanos a responder individualmente de forma violenta o recurriendo al colectivo de la comunidad en busca de protección. No obstante, este pequeño preámbulo justificaría escribir acerca del origen de los cuerpos policiacos, no es el objetivo de este estudio, sino introducir el fenómeno de la participación ciudadana en el tema de la seguridad pública, y no solo la aseveración weberiana de que la población cede irracionalmente el monopolio de la violencia para ejercer control al Estado (Worden y McLean, 2017).

En este sentido, la teoría de la vulnerabilidad social de Skogan y Maxfield (1981) parte de la idea de que la sensación de inseguridad puede ser identificada de acuerdo con el grado de vulnerabilidad para frenar al delito, que algunos miembros de la población perciben en función de su menor capacidad de prevenir el delito o de recuperar los daños ocasionados por este. No obstante, resulta interesante que el fenómeno de violencia en Juárez, durante los últimos tres

lustros, se ha caracterizado por una exigencia y participación ciudadana dirigida principalmente por empresarios, quienes de acuerdo con esta teoría contarían con menor grado de vulnerabilidad social, ya que contarían con los recursos para, por lo menos, recuperar el daño del delito.

Adicionalmente, a la teoría de la vulnerabilidad social, le subyace la teoría de la vulnerabilidad física, la cual postula que el miedo a la delincuencia será más alto entre los individuos que posean menor capacidad física para defenderse ante un ataque (Bissler, 2003). De acuerdo con Carreon (2013), existen trabajos subsecuentes que soportan esta teoría; estableciendo que principalmente las personas adultas mayores y mujeres tienden a sentirse vulnerables por su condición física. Por lo que, nos lleva a pensar en un enfoque darwiniano en el que los más fuertes físicamente podrían enfrentar un ambiente violento resultado de la delincuencia, lo cual podría llevar a un enfoque incluso de ciencias naturales. Sin embargo, la teoría de la fiabilidad social podría retraernos al sendero social, la que se tratará más adelante.

Por otro lado, la teoría de las redes sociales, postula que los individuos dentro de redes sociales generan mayores niveles de cohesión comunitaria y de recursos disponibles para prevenir, combatir el delito y el miedo a este (Ferguson y Mindel, 2007). Por el contrario, se puede criticar que, en un primer análisis, el contar con más información sobre la situación puede generar una mayor sensación de inseguridad. Sin embargo, esto es contrarrestado con las redes sociales y la empatía que esta crea en los individuos en ella, debido al intercambio de otros valores y relaciones, que crean mayor confianza en otros ciudadanos e incluso en la policía, por consecuencia en una sensación mayor de seguridad.

En particular, la teoría de la fiabilidad social de Anthony Guiddens (2003) asume que la confianza en las autoridades nace desde los habitantes y grupos de la comunidad, en menor nivel que desde las políticas públicas, sus programas y los observatorios ciudadanos. Muy parecido a la teoría de democracia representativa, pero en esta postulación, Guiddens introduce un proceso afectivo en donde los habitantes depositan su confianza en quienes los representan y toman decisiones públicas por ellos. Entonces, esta teoría supone explicar la razón por la que los habitantes continúan aceptando la existencia de cuerpos policiacos al mando de sus representantes electos por ellos mismos para que se encarguen de la seguridad.

Ahora bien, otra teoría con gran aceptación para justificar el aumento de penas y de presencia policial es la teoría de la economía del crimen, propuesta por Gary Becker (1974), ganador del premio nobel de economía en 1992. Desde la disciplina de la economía, propone que los delincuentes son individuos que actúan racionalmente y buscan maximizar su bienestar. Por lo que, conscientemente, prefieren el beneficio de delinquir debido a que están dispuestos a asumir el bajo costo de ser atrapados o del menor beneficio de actuar legalmente. Si bien, esta teoría aplica en los delitos financieros y llamados de “cuello blanco”, es difícil concebir que los delincuentes que cometen delitos patrimoniales o contra la vida, razonen metódicamente, previo a cometer el delito, ya que carecen de información sobre los costos de ser apresados y eventualmente sentenciados.

Por parte de la participación ciudadana, la teoría de elites de la democracia que fue trabajada por Pareto, Mosca y Michels, es un referente del diseño de algunos mecanismos de participación ciudadana que contempla la legislación mexicana. Esta teoría postula que en todas las sociedades la dirección política, administrativa, militar, religiosa, económica y moral es dirigida por una minoría organizada, que prioriza sus intereses. Empíricamente, esta teoría, tratada desde Maquiavelo, aún explica la razón por la que el cuerpo policiaco reconoce y asume un rol de mayor grado servicial con los grupos empresariales y académicos, y en menor grado con la propia ciudadanía desorganizada (Bolívar, 2002).

Con base a lo anterior, se considera categorizar las teorías de seguridad como parte de la explicación del problema y las teorías de la democracia enfocadas a la participación ciudadana activa como explicación de las aproximaciones a la política pública de reformación policial.

Por otra parte, el neoinstitucionalismo es un enfoque que tomó auge en la década de los 1970 dentro de las disciplinas de las ciencias sociales. En México y en Latinoamérica se ha explorado poco la temática de la seguridad pública y ciudadanía, sin embargo, se ha utilizado el nuevo institucionalismo como un enfoque para estudiarlo, partiendo de que los actores en la esfera política deciden, bajo las reglas del juego, la mejor forma de solucionar los problemas de seguridad, los actores buscarán imponer la influencia de sus interés en la decisión de las políticas públicas, “buscando principalmente dos resultados: mayores beneficios y mayor eficiencia. Para lograrlo, también utilizarán los enfoques de gobernanza, el federalismo fiscal y la geopolítica” (Verduzco, 2012).

La política pública de seguridad pública en México sufre de un isomorfismo, como se le llama dentro del neoinstitucionalismo, a las organizaciones que tienden a modificar sus instituciones para imitar lo que es exitoso en otro momento o lugar determinado. Powell y Dimaggio (1991) proponen que existen tres tipos de isomorfismo: coercitivo, mimético y normativo. El coercitivo es por medio de presión del Estado o de la sociedad, el mimético cuando la imitación sucede de manera voluntaria y el normativo que se relaciona con el impulso a la profesionalización de su actividad. Estos tres fenómenos se reflejan en la política pública de manera no secuencial, ya que, desde la formalización del Sistema de Seguridad Pública, en 1995, hasta la fecha ha tomado como base, en distintos momentos, las prácticas europeas, estadounidenses y principalmente colombianas en lo que respecta a Latinoamérica.

Dicho isomorfismo se centra en el cambio de seguridad pública hacia la seguridad ciudadana, la cual es una política pública que articula una filosofía de trabajo policial orientada a la solución de problemas, introducida por Goldstein (1979), y la implementación de una reforma legislativa referente a la justicia cívica a nivel municipal. Que permita a las corporaciones policiales planear y actuar basados en evidencia y procesos objetivos, con esquemas organizativos eficaces y eficientes, con evaluaciones internas y externas mediante participación ciudadana, en el contexto de una normatividad que priorice dar solución de forma pronta, transparente y expedita a conflictos comunitarios que genera la convivencia cotidiana en una sociedad democrática (Modelo nacional de policía y justicia cívica, 2021, p.171).

El enfoque institucional en las ciencias sociales presenta un paradigma conveniente para estudiar las organizaciones policiales en la actualidad. Dentro de la globalización política y económica, es de entenderse el isomorfismo de las política pública de seguridad pública mexicana progresa hacia la seguridad ciudadana, una filosofía antropocéntrica de seguridad. Sin embargo, esta evolución no debe considerarse como una homologación rigurosa a nivel nacional, ya que, las características sociodemográficas, étnicas y culturales del país requieren un ajuste particular en cada región.

Recientemente, a nivel global la estrategia de mantenimiento del orden público por parte de los Estados ha sido influenciada por la llamada reforma policial democrática. Esta se define como un enfoque democrático, en el que las instituciones policiales tienden a la seguridad ciudadana, a la evaluación de sus políticas públicas y la rendición de cuentas, ya que, al formar parte del Estado, también buscan legitimarse, ser eficientes y eficaces, así como contar con el

respaldo social (Paniagua, 2020, p.77). Dicha rendición de cuentas comprende publicar de manera proactiva lo que hacen y cómo lo hacen.

En cuanto a las políticas públicas, podemos referirnos a las afirmaciones de Harold Lasswell, sobre que existe ciencia de las políticas públicas, porque incluye disciplinas que se utilizan para explicar los procesos de formulación y la ejecución de estas. Así como la recolección de datos y poder interpretarlos, estos sin una visión de túnel, donde el científico de las políticas públicas debe ser objetivo, tener capacidad o habilidades técnicas para conocer el problema, evaluar la implementación y para idear mejores soluciones, con el objetivo claro de lograr el bienestar común (Parsons, 2007). Lasswell aportó la multidisciplinariedad de la ciencia de las políticas públicas y de la vinculación de los “*think-tanks*”, que son organismos civiles especializados en temas específicos con vinculación e influencia en gobierno para las políticas públicas (Urrutia, 2013).

Finalmente, una teoría que envuelve esta investigación es la teoría de la calidad total. Desde la primicia que la calidad satisface. El consumo de productos o servicios de calidad genera utilidad subjetiva o sensación de satisfacción al consumidor. En un enfoque de mercado, la calidad es una parte de lo que diferencia el precio de un producto o servicio, ya que es la valoración o apreciación que los consumidores le otorgan y que están dispuestos a pagar (Samuelson y Nordhaus, 2013). Esta conceptualización también es aplicable a los bienes y servicios públicos. En el enfoque de la nueva gestión pública, la calidad de los bienes y servicios públicos aporta fundamentalmente al ejercicio del político, es decir, al ejercicio del poder. En consecuencia, el Estado buscará ofrecer un servicio de calidad para legitimarse (Moyado, 2011).

Otro rasgo de la percepción de calidad en productos y servicios, son los enfoques en los que esta se intenta medir, para Garvin (1984) el problema de esto reside en la diferencia de priorización que productores, mercadólogos y consumidores le dan, para ellos los factores de costos y de beneficios generalmente contrastan. Consecuentemente, Garvin propone un modelo conceptual para medir la calidad en ocho dimensiones

- Rendimiento: Se refiere a las principales características de funcionamiento del producto o servicio.
- Características: Atributos diferenciadores objetivos y medibles adicionales al rendimiento (ej. Bebidas gratis en una aerolínea)

- Confiabilidad: Refleja la probabilidad de que un producto o servicio no funcione correctamente o falle en un período de tiempo determinado.
- Conformidad: El grado en que las características de diseño y funcionamiento de un producto o servicio cumplen los estándares establecidos
- Durabilidad: Vida útil de un producto o servicio.
- Estética: La estética es el aspecto, el tacto, el sonido, el gusto o el olor de un producto o servicio que el consumidor percibe, es claramente una cuestión de juicio personal y un reflejo de las preferencias individuales.
- Facilidad de Servicio: Facilidad de servicio o la velocidad, la cortesía, la competencia y la facilidad de reparación o mejora.
- Calidad percibida: Calidad atribuida a un bien o servicio basado en medidas indirectas. No siempre se tiene acceso a la información de las dimensiones anteriores (ej. Durabilidad y facilidad de servicio hasta que se requiere).

En este sentido, considerar las dimensiones como conformidad en un proceso de certificación de estándares, y la de calidad percibida en el servicio policial al ser este el de mayor despliegue y contacto ciudadano, pero a la vez uno de los de mayor complejidad y opacidad, resulta congruente utilizar estas dimensiones para los efectos del estudio.

Ahora bien, la medición de calidad más popular es la escala SERVQUAL, que mide las expectativas y las percepciones en 22 ítems en una escala de siete opciones de Likert, cronológica y respectivamente (Parasuraman et al., 1988), esta escala se conforma de 5 dimensiones:

- Tangibilidad: La apariencia de las instalaciones, equipos y personal de servicio.
- Confiabilidad: La capacidad de prestar el servicio de acuerdo con lo prometido, en una forma precisa, confiable y segura.
- Capacidad de respuesta: Disponibilidad para ayudar al cliente y entregar el servicio con prontitud.
- Seguridad (garantía): El conocimiento, cortesía del proveedor de servicios y su capacidad para transmitir seguridad, protección y confiabilidad.
- Empatía. La facilidad de contacto, atención y comprensión proporcionada a la clientela (p.55).

En este sentido, el modelo SERVQUAL ha sido adaptado para medir la calidad en la industria y el comercio, no obstante, existen dudas sobre su aplicación en servicios públicos, los ciudadanos al pagar impuestos exigen calidad en los servicios públicos (Carreras Romero y González Rodríguez, 2011; Ugalde, 2019). Por consiguiente, la escala adaptada de SERVQUAL para la medición de percepción de calidad en servicios policiales POLQUAL (Sarrico et al., 2013), el cual utiliza las cinco dimensiones del modelo original y agrega “prontitud” como una sexta dimensión, la cual tiene relación con capacidad de respuesta, no obstante, debido a las distintas aristas de la velocidad y necesidad del servicio policial, resulta conveniente medirla por separado.

Consecuentemente, la principal crítica al modelo SERVQUAL es su medición a través del tiempo, ya que requiere aplicarse previo al consumo para medir las expectativas y posteriormente para medir las percepciones. De acuerdo con Cronin y Taylor, las diferencias entre expectativas y percepciones no es significativa, por consiguiente, proponen el modelo SERVPERF, el cual utiliza las mismas cinco dimensiones de SERVQUAL, pero en una sola aplicación tendiente a medir las percepciones del desempeño de los servicios de una manera eficaz y eficiente (Carreras Romero y González Rodríguez, 2011; Cronin y Taylor, 1992, 1994).

Ahora bien, el alcance y enfoque de este trabajo es la percepción de las personas integrantes de la Policía Municipal de Juárez, como usuarios internos, conviene utilizar la teoría de oferta de trabajo, ya que la percepción de calidad de las acciones institucionales a causa de la Certipol impacta a la oferta laboral con la relación trabajador/cliente y patrón/productor. La oferta laboral se refiere a la cantidad de horas que la población desea trabajar en actividades redituables. Los tres elementos clave de la oferta de trabajo son horas por trabajador, participación de la fuerza laboral e inmigración. El primer elemento, horas por trabajador está en función del salario, prestaciones, riesgos laborales y clima laboral. Segundo, la participación de la fuerza laboral es la cantidad de personas de la población específica dispuestas a trabajar. Tercero, la inmigración es la cantidad de personas externas a la población específica que se agregan a la competencia laboral (Samuelson, 2013b). Es importante señalar que, este último elemento no aplica para la oferta laboral policial, ya que normativamente en México, las personas extranjeras quedan excluidas para formar parte de la ISP.

Adicionalmente, para autores como Aguilar (Aguilar-Villanueva, 2020) y Moyado (2011), la administración de calidad en gobierno se centra en la satisfacción de los

requerimientos y expectativas del cliente/usuario, que articula la satisfacción/lealtad del cliente externo con la satisfacción/lealtad del cliente interno, es decir, el personal de la organización, que hace de esta vinculación y acoplamiento entre ciudadano y personal la condición indispensable para la creación de valor para el usuario o para armar la cadena de valor y para ajustarse a las necesidades del usuario, favorece la organización por procesos, grupos multifuncionales y esquemas descentralizados más que por departamentos funcionales independientes, jerarquías centralizadoras y excesiva centralización del trabajo.

Capítulo 6. Marco Contextual

Ciudad Juárez ha sido un foco de atención en lo que respecta a la demostración de inseguridad que produce la delincuencia organizada por su violencia y constante comisión de delitos. A finales de la década del siglo XXI, esa ciudad reportaba los indicadores de violencia más altos del mundo, presentándose delitos como robo, extorsión, homicidio e incluso actos de terrorismo (Payán, 2011).

Estos niveles de descontrol estatal generaron que el gobierno federal, en 2010 presidido por Felipe Calderon Hinojosa, emprendiera un programa de intervención sin precedentes en México, llamado “Todos somos Juárez”, el cual consistía en crear mesas de trabajo locales con representantes de la sociedad juarense y representantes del más alto nivel del gobierno federal, con el objetivo de crear estrategias para contrarrestar los efectos económicos, sociales, culturales y políticos de la violencia.

Para el 2013, los indicadores de violencia y delincuencia se desplomaron con respecto a los años anteriores, retirando a la localidad de la lista de las ciudades violentas. Fue entonces que la estrategia policial continuaría desde lo local, pero con dirección civil, emprendiendo la desmilitarización que había comenzado en la estrategia del gobierno federal (De Llano, 2013).

En el año 2014, la Mesa de Seguridad por medio del Fideicomiso para la Seguridad y al Competitividad (FICOSEC) planteó efectuar el programa Certificación Policial Ciudadana o Certipol de la Policía Municipal de Juárez, diseñado por el Instituto para la Seguridad y la Democracia, asociación civil fundada en 2003 y especializada en temas de reforma policial (Insyde, 2018).

La Certipol es un ejercicio de participación ciudadana de supervisión externa a instituciones de seguridad pública. Esta supervisión es de naturaleza técnica, no fiscalizadora. Consiste en que la ISP demuestra el cumplimiento de cierto número de estándares basados en normas aplicables, técnicas y prácticas internacionales, que centran su proceder en la transparencia, rendición de cuentas, planificación técnica y presupuestal de la profesionalización y prevención de delito (Insyde, s/f).

En los años de 2015 y 2016 la ISP local del municipio de Juárez se sometió a un proceso de evaluación ciudadana por parte de un grupo pequeño de ciudadanos con representación principalmente social, académica y empresarial. La metodología la diseñó el Insyde y consiste en cumplir 54 estándares divididos en 6 capítulos relacionados con el reclutamiento (RS), la organización y desarrollo profesional (DP), la responsabilidad policial en el régimen disciplinario (RP), actuación profesional o protocolizada (AP), infraestructura y equipo (IE) y prevención del delito (PD). La ISP del municipio de Juárez, Chihuahua, obtuvo dicha certificación en el 2016 después de una reingeniería organizacional que tardó dieciocho meses. Esa policía municipal fue la primera ISP en acreditar esta modalidad, en la que un grupo de ciudadanos con representación social resolvieron en órgano colegiado otorgarla después de auditarle. Esta acreditación debe refrendarse cada veinticuatro meses. Es una iniciativa de la sociedad civil y es voluntaria. (Espriú-Guerra y López Portillo, 2020).

Si bien la metodología de Certipol estuvo definida y formalizada con el gobierno municipal, posterior al refrendo del 2018, este mecanismo de participación ciudadana se debilitó a partir del 2019, incluso cuando el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2020 del gobierno municipal de Juárez la consideraba específicamente como una de las líneas de acción eje sectorial de seguridad (2019). De acuerdo con Espriú, López Portillo (2020) y Valenzuela (2016), la Policía Municipal de Juárez demostró su progreso en aspectos de los seis capítulos de la metodología de Insyde. No obstante, estos autores advierten que la participación ciudadana representativa es fundamental para mantener la sinergia en la supervisión externa como un mecanismo de control y vigilancia a la propia policía.

Posteriormente, a finales del año 2021, la SSPM retoma el interés de acreditarse de nuevo en la metodología Certipol, sin la participación de FICOSEC, y agregando el capítulo de Vialidad y Tránsito (VT), ya que a partir de una reforma legal orgánica en el año 2019, la ISP integra al cuerpo policial especializado en vialidad local a su estructura orgánica.

Capítulo 7. Metodología

De acuerdo con el objetivo general de este estudio, se determinó realizarlo bajo la metodología cuantitativa, no experimental, con corte transversal durante el periodo del 2015 hacia 2022.

Para la recolección de datos, se construyeron tres instrumentos, uno basado en el modelo conceptual de Garvin, el segundo en el modelo probado de POLQUAL y un tercero en el modelo SERVPERF y una dimensión de Garvin. Los dos primeros se pilotearon simultáneamente, con el objetivo de maximizar la oportunidad para explorar la posibilidad de un nuevo modelo, no obstante, los resultados no fueron satisfactorios. Y el tercero se piloteó en función de los hallazgos del primer ejercicio, obteniendo resultados aptos para la investigación.

8.1. Variable dependiente e independiente

La variable dependiente es la percepción de calidad. Mientras que las variables independientes son: tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad (garantía), confiabilidad del modelo SERVPERF con 22 ítems; y la calidad percibida, basada en el modelo Garvin, con 4 ítems adicionales.

8.2 Población y muestra

La población de esta investigación es el estado de fuerza, es decir, el recurso humano adscrito a la SSPM, dividido en sus tres categorías: policías preventivos, policías viales y personal civil (administrativo). Para efectos de cálculo de muestra se consideró un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Cuadro 1.

Población y muestra estado de fuerza de la ISP		
Población	Muestra representativa	
	Nivel de confianza 95% y margen de error 5%	
Policías preventivos	2,200	328
Policías viales	400	197
Administrativo	500	218

Fuente. - Población: Departamento de Certificación de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Juárez, Chih.; Muestra representativa: Elaboración propia

8.3 Técnicas de recolección de datos

Para la recolección de datos se realizaron dos ejercicios. En el primero se construyeron 2 instrumentos en una aplicación. Con el modelo Garvin se innovó con un instrumento que constó de 28 ítems para medir 8 dimensiones. Mientras que con el modelo POLQUAL se mantuvieron los 20 ítems de percepción de calidad con 6 dimensiones. La aplicación de los instrumentos se realizó de manera digital en *Microsoft Forms*. Para ambos instrumentos se ofreció respuesta cerrada en escala de Likert de 5 opciones para cada ítem, siendo No/Muy en desacuerdo = 1; Poco/en desacuerdo = 2; A veces/neutral = 3; Si/de acuerdo = 4; y Siempre/totalmente de acuerdo = 5. Adicionalmente, se consideraron cuatro ítems para identificar datos demográficos de la persona encuestada como género, edad, antigüedad como policía/empleado y adscripción. Este ejercicio se probó con un grupo controlado de 140 personas policías preventivos a finales del año 2022.

El segundo ejercicio se realizó a partir de los resultados de validez y confiabilidad del primero. Consistió en construir un instrumento digital de 30 ítems en *Google Forms*. Se mantuvieron las cuatro condiciones de identificación demográfica, aplicándose los 22 ítems del modelo SERVPERF: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad (garantía), tangibilidad, y agregándose 4 ítems de la dimensión de calidad percibida del modelo Garvin. Se ofreció respuesta cerrada en escala de Likert de 7 opciones, lo anterior, para mantenerlo dentro de los parámetros originales de Cronin y Taylor. Los valores de esta escala fueron: 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = en desacuerdo, 3 = poco en desacuerdo, 4 = neutral, 5 = poco de

acuerdo, 6 = de acuerdo y 7 = totalmente de acuerdo. De la misma manera, este instrumento se piloteó con el mismo grupo controlado de personas policías de grupos especializados en mayo del 2023. La aplicación de la encuesta a la muestra se realizó en junio del 2023.

Cuadro 2.
Instrumento de recolección de datos SERVPERF con Garvin

Finalidad	Técnica	Instrumento	Fuentes	Ítems
Medir percepción de calidad	Encuesta	Cuestionario	Muestra representativa: 328 Policías 218 Administrativos	Modelo SERVPERF: Capacidad de respuesta 5 Fiabilidad 4 Empatía 4 Seguridad 4 Tangibilidad 5 Modelo Garvin: Calidad percibida 4 Demográficos 4: Género Edad Antigüedad Adscripción

Fuente. - Elaboración propia

Capítulo 8. Resultados de la investigación

De acuerdo con los objetivos y metodología establecida para esta investigación, se realizó un pilotaje los días 9 y 10 de mayo del 2023, donde se encuestaron a 120 policías preventivos integrantes de los grupos de prevención social con el instrumento de 26 reactivos: 22 ítems del modelo ajustado de SERVPERF y 4 ítems de la dimensión de calidad percibida de Garvin, considerando 4 ítems demográficos.

Los resultados de la tabla 3 muestran la confiabilidad del instrumento. Para ciencias sociales el valor de alfa de Cronbach mínimo aceptable es .70, y el parámetro aceptable es entre .70 y .90. Los valores superiores a .90 se consideran redundantes (Reinoso Alarcon y Araneda Cea, 2008; Torres Leandro, 2021), sin embargo, en el caso de SERVPERF la literatura respalda la aceptación del valor de alfa de Cronbach de 0.955 (Cronin y Taylor, 1994), ya que los valores por dimensiones se encuentran en los parámetros mayormente aceptables. De la misma manera, el valor de alfa de Cronbach de la dimensión de calidad percibida del modelo Garvin se encontró dentro del parámetro aceptable.

Cuadro 3.

Confiabilidad del instrumento en la etapa de pilotaje	
	Alfa de Cronbach
General	0.955
Capacidad de respuesta	0.711
Empatía	0.808
Fiabilidad	0.855
Seguridad	0.824
Tangibilidad	0.864
Calidad percibida	0.741

Fuente.- Elaboración propia

Por otra parte, y en el mismo sentido de cumplimiento con la metodología establecida, realizamos la prueba Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo (KMO), en la que el coeficiente de medida KMO debe acercarse a 1 para determinar que es adecuado (Kaiser, 1970). Asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett, nos identifica que la significancia menor a .05 indica que los datos provienen de la misma varianza (Pizarro y Martínez, 2020). Por lo tanto, los datos referidos en el cuadro 4 nos establecen que la muestra es adecuada.

Cuadro 4.

Análisis factorial de la muestra de pilotaje		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.915
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2500.931
	gl	325
	Sig.	0

Fuente.- Elaboración propia

9.1 Datos de la muestra

Una vez obtenido los datos del pilotaje que arrojaron que el instrumento era confiable y la muestra adecuada, se aplicó la encuesta digital del instrumento a 995 personas durante el periodo del 25 de mayo al 2 de junio del 2023. Se difundió de dos formas: la primera de manera presencial por medio de códigos QR y una explicación breve acerca del motivo e instrucciones del ejercicio durante las sesiones de organización de trabajo previas al inicio del turno laboral; la segunda se compartió vía mensajería telefónica instantánea. Lo anterior, con la autorización del titular de la SSPM.

De acuerdo con los datos del cuadro 5, de las personas encuestadas 1 de cada 3 se identificó como mujer. El 72% de la muestra se encuentra en el grupo etario de 26 a 45 años, mientras que el 56% cuenta con más de 4 años de antigüedad de servicio policial. Según los datos del cuadro 5, se cumplió con los requerimientos de muestra estadísticamente representativa mencionados en el cuadro 1.

Cuadro 5.

Datos sociodemográficos de la muestra

	Frecuencia	Porcentaje
Género		
Hombre	656	65.9
Mujer	333	33.5
Prefiero no decirlo	6	0.6
Grupo etario		
18 a 20 años	16	1.6
21-25 años	74	7.4
26-30 años	176	17.7
31-35 años	181	18.2
36-40 años	180	18.1
41-45 años	177	17.8
46-50 años	119	12
51-55 años	53	5.3
56-60 años	15	1.5
61-65 años	2	0.2
66 y más	1	0.1
Antigüedad de Servicio		
Menos de 1 año	156	15.7
1 a 3 años	186	18.7
4 a 6 años	211	21.2
7 a 10 años	183	18.4
11 a 13 años	165	16.6
Más de 17 años	94	9.4
Corporación/Distrito/Grupo		
Administrativo (personal civil)	241	24.2
Centro	44	4.4
CERI 911	122	12.3
Comunitaria	6	.6
Policía Especial	1	.1
Grupo 16	7	.7
Oriente	57	5.7
Poniente	36	3.6
Prevención Social	53	5.3
Proximidad	1	.1
Riberas	15	1.5
Seguridad Vial	226	22.7
Sur	61	6.1
UNEVID	51	5.1
Universidad	35	3.5
Valle	27	2.7
Perdidos	12	1.2
Total	995	100.0

Fuente.- Elaboración propia

Luego de identificar la representatividad muestral, se realizaron las pruebas de confiabilidad, adecuación y normalidad del instrumento. Esta última para determinar el tipo de pruebas para obtener los objetivos de la investigación. En cuanto a la confiabilidad del instrumento con la muestra, se aplicó la prueba de alfa de Cronbach reportadas en el cuadro 6, obteniendo un valor de 0.952 general, mientras que todas las dimensiones cuentan con nivel aceptable para los fines de la investigación.

Cuadro 6.

Confiabilidad del instrumento	
	Alfa de Cronbach
General	0.952
Capacidad de respuesta	0.784
Empatía	0.82
Fiabilidad	0.835
Seguridad	0.792
Tangibilidad	0.859
Calidad percibida	0.806

Fuente.- Elaboración propia

En lo que respecta al análisis factorial referidos en el cuadro 7, los resultados de la prueba KMO arrojaron un valor de 0.882 es adecuado, mientras que la prueba de esfericidad de Bartlett con una significancia de 0.000 indica que proviene de la misma varianza.

Cuadro 7.

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		0.882
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5017.88
	gl	15
	Sig.	0.000

Fuente.- Elaboración propia

A su vez, para identificar la normalidad de la distribución de los datos, se aplicó la prueba Kolmogórov-Smirnov para muestras de más de 50 elementos. Los resultados del cuadro 8 nos indican que la distribución es no normal.

Cuadro 8.
Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Capacidad de Respuesta	0.116	995	0
Empatía	0.131	995	0
Fiabilidad	0.131	995	0
Seguridad	0.139	995	0
Tangibilidad	0.105	995	0
Calidad Percibida	0.139	995	0

Fuente.- Elaboración propia

Por lo anterior, se considera que el instrumento es confiable en general, al igual que todas las dimensiones, la muestra es adecuada y la distribución es no normal. Por consiguiente, se determinó que se realizarán pruebas no paramétricas a la base de datos.

Respecto al primer objetivo específico, para describir la percepción de calidad en los integrantes sobre las acciones de gobierno para obtener la certificación de la Policía Municipal, nos planteamos aplicar pruebas de Chi-Cuadrada entre las 4 categorías sociodemográficas y las seis dimensiones. Por ello planteamos las siguientes hipótesis nulas: los datos sociodemográficos o categorías de las personas son independientes a su nivel de percepción de cada dimensión del instrumento. Mientras que la hipótesis alternativa: los datos socioeconómicos o categorías de las personas son dependientes a su nivel de percepción de cada dimensión del instrumento. Para las anteriores hipótesis agrupamos los resultados en el cuadro 9.

Cuadro 9.

Independencia de datos entre dimensiones del instrumento			
	Valor	Chi-cuadrada	
		gl	Sig.
Capacidad de respuesta			
Género	79.910a	56	0.020
Grupo etario	300.02	252	0.020
Antigüedad	244.481	140	0.000
Adscripción	594.019	420	0.000
Empatía			
Género	90.42	48	0.000
Grupo etario	358-585	210	0.000
Antigüedad	191.404	120	0.000
Adscripción	597.152	360	0.000
Fiabilidad			
Género	97.638	48	0.000
Grupo etario	254.807	216	0.036
Antigüedad	199.984	120	0.000
Adscripción	561.319	360	0.000
Seguridad			
Género	67.231	46	0.022
Grupo etario	266.163	216	0.011
Antigüedad	176.022	115	0.000
Adscripción	506.366	345	0.000
Tangibilidad			
Género	71.785a	58	0.105
Grupo etario	284.112	207	0.000
Antigüedad	226.359	145	0.000
Adscripción	682.683	435	0.000
Calidad percibida			
Género	77.623	48	0.004
Grupo etario	361.421	261	0.000
Antigüedad	190.547	120	0.000
Adscripción	467.146	360	0.000

Fuente.- Elaboración propia

Con base a los datos anteriores, podemos aceptar únicamente la hipótesis nula de que el género de las personas encuestadas es independiente del nivel de percepción en la dimensión de tangibilidad. Mientras que, el resto de las hipótesis nulas se rechazan.

Ahora bien, en el mismo sentido del primer objetivo específico, la antigüedad en el trabajo como funcionario público, ya sea en el ámbito policial como administrativo, se aplicaron pruebas t-Student de muestras independientes, planteamos las siguientes Ho: existe una diferencia en el nivel de percepción de cada dimensión conforme se incrementa la antigüedad

de las personas encuestadas. Como hipótesis alternativa: no existe una diferencia en el nivel de percepción de cada dimensión conforme se incrementa la antigüedad de las personas encuestadas.

Cuadro 10.

Diferencia de percepción de cada dimensión según su antigüedad				
T-Student de muestras independientes				
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Antigüedad de menos de 1 año y de 1 a 3 años				
Capacidad de Respuesta	2.45	340	0.015	0.31799
Empatía	1.764	340	0.079	0.23201
Fiabilidad	1.807	340	0.072	0.2438
Seguridad	2.42	340	0.016	0.32062
Tangibilidad	3.152	340	0.002	0.41381
Calidad Percibida	-1.078	340	0.282	-0.14511
Antigüedad de 4 a 6 y 7 a 10 años				
Capacidad de Respuesta	-0.03	392	0.976	-0.00369
Empatía	-1.28	392	0.201	-0.16278
Fiabilidad	-1.243	392	0.215	-0.16329
Seguridad	-1.042	392	0.298	-0.12875
Tangibilidad	0.305	392	0.760	0.04105
Calidad Percibida	-0.167	392	0.867	-0.02166
Antigüedad de 11 a 13 años y de más de 17 años				
Capacidad de Respuesta	-1.404	257	0.161	-0.21594
Empatía	-0.697	257	0.486	-0.11546
Fiabilidad	0.288	257	0.774	0.04921
Seguridad	-1.07	257	0.286	-0.17527
Tangibilidad	-0.68	257	0.497	-0.1164
Calidad Percibida	1.501	257	0.135	0.2633

Fuente.- Elaboración propia

De acuerdo con los datos del cuadro 10, la significancia bilateral nos sirve como insumo para identificar que si existe diferencia en el nivel de capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad en las personas que cuentan con menos antigüedad de la muestra.

Ahora bien, el segundo objetivo específico, se optó por realizar una prueba t-Student de muestras independientes para analizar la valoración y percepción de calidad de la certificación policial ciudadana entre los integrantes de la ISP. Para ello, se establecieron las siguientes hipótesis, Ho: existe una diferencia en el nivel de cada dimensión de acuerdo con su labor administrativa u operativa; Ha: No existe una diferencia en el nivel de cada dimensión de acuerdo con su labor administrativa u operativa.

Cuadro 11.

Diferencia de percepción entre Policías y Administrativos				
Prueba t para la igualdad de medias				
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
Capacidad de Respuesta	3.617	981	0.000	0.32132
Empatía	2.228	981	0.026	0.20625
Fiabilidad	1.234	981	0.218	0.11793
Seguridad	0.72	981	0.472	0.06598
Tangibilidad	4.932	981	0.000	0.46848
Calidad Percibida	2.19	981	0.029	0.2095

Fuente.- Elaboración propia.

En función de los datos anteriores del cuadro 11, la significancia bilateral nos sirve de insumo para identificar que, efectivamente existe diferencia entre personal administrativo y policial, particularmente en las dimensiones de capacidad de respuesta, tangibilidad y calidad percibida.

Continuando con el análisis de la valoración y percepción de calidad de la certificación policial ciudadana entre los integrantes de la ISP, realizamos un apueba de correlación Spearman para distribuciones no normales, estableciendo las siguientes hipótesis Ho: Existe una correlación positiva y significativa entre las dimensiones; Ha: No existe una correlación positiva y significativa entre las dimensiones.

Cuadro 12.

		Correlaciones					
		Capacidad de Respuesta	Empatía	Fiabilidad	Seguridad	Tangibilidad	Calidad Percibida
Capacidad de Respuesta Total	Coefficiente de correlación	1	.775	.752	.686	.661	.475
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0	0
	N	995	995	995	995	995	995
Empatía Total	Coefficiente de correlación	.775	1	.850	.734	.686	.525
	Sig. (bilateral)	0	.	0	0	0	0
	N	995	995	995	995	995	995
Fiabilidad Total	Coefficiente de correlación	.752	.850	1	.836	.732	.563
	Sig. (bilateral)	0	0	.	0	0	0
	N	995	995	995	995	995	995
Seguridad Total	Coefficiente de correlación	.686	.734	.836	1	.787	.588
	Sig. (bilateral)	0	0	0	.	0	0
	N	995	995	995	995	995	995
Tangibilidad Total	Coefficiente de correlación	.661	.686	.732	.787	1	.649
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	.	0
	N	995	995	995	995	995	995
Calidad Percibida Total	Coefficiente de correlación	.475	.525	.563	.588	.649	1
	Sig. (bilateral)	0	0	0	0	0	.
	N	995	995	995	995	995	995

Fuente.- Elaboración propia

De acuerdo con los datos del cuadro 12, se acepta la hipótesis de investigación: Existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones. No obstante, se destaca que calidad

percibida y capacidad de respuesta tiene un peso bajo. Adicionalmente, las correlaciones de calidad percibida presentan un peso moderado con respecto al resto de las dimensiones.

Finalmente, para abordar el objetivo específico tres, determinar si las y los policías consideran que la Certipol genera beneficios para su desempeño, como lo establecimos desde el marco teórico que la dimensión calidad percibida de Garvin, como la calidad que se percibe sin tener información ni aspectos que las otras dimensiones tratan. Esta dimensión aborda a la Certipol como proceso, mientras que las dimensiones de SERVPERF se enfocan hacia los rubros de esta. El cuadro 13, relaciona los reactivos o ítems del instrumento con su respectiva dimensión, el rubro Certipol trata sobre el capítulo al que pertenece el estándar relacionado con el reactivo y finalmente si esta tiene un impacto en el desempeño policial o es una acción administrativa

Cuadro 13.

Razonamiento de instrumento

Ítem	Dimensión	Rubro Certipol	Relación con desempeño
1	CapRep1	DP	Administrativo
2	CapRep2	PD	Policial
3	CapRep3	DP	Administrativo
4	CapRep4	AP	Policial
5	CapRep5	DP	Administrativo
6	Emp1	AP	Policial
7	Emp2	RP	Administrativo
8	Emp3	DP	Policial
9	Emp4	PD	Administrativo
10	Fia1	AP	Policial
11	Fia2	AP	Administrativo
12	Fia3	DP	Administrativo
13	Fia4	RS	Policial
14	Seg1	AP	Policial
15	Seg2	RP	Policial
16	Seg3	RP	Administrativo
17	Seg4	AP	Administrativo
18	Tan1	IE	Policial
19	Tan2	IE	Administrativo
20	Tan3	DP	Policial
21	Tan4	DP	Policial
22	Tan5	general	Administrativo
23	CalPer1	general	Policial
24	Calper2	general	Administrativo
25	CalPer3	general	Administrativo
26	CalPer4	general	Policial

Fuente.- Elaboración propia

Con la categorización anterior, y estar en condiciones de realizar el análisis requerido, primeramente se plantearon las siguientes hipótesis, la de investigación: que los ítems relacionados con beneficios para su desempeño predicen mejor la calidad de acciones para Certipol. Mientras que la hipótesis alternativa: el modelo SERVPERF predice mejor la calidad de acciones para CERTIPOL. Para ello se discriminaron las variables de calidad percibida para dejar únicamente los ítems pertenecientes al modelo SERVPERF, representados en el cuadro 14.

Cuadro 14.

Predicción de calidad según el modelo SERVPERF			
	R ²	Coefficientes estandarizados Beta	Sig.
Modelo SERVPERF	0.469		
Capacidad de Respuesta		-0.037	0.341
Empatía		0.07	0.153
Fiabilidad		0.055	0.297
Seguridad		0.127	0.004
Tangibilidad		0.509	0.000

Fuente.- Elaboración propia

Por otro lado, tomando la categorización del cuadro 13, se realizó el modelo 2 o selectivo de ítems de beneficio directo hacia los integrantes de la ISP motivados por cumplir con estándares de Certipol.

Cuadro 15.

Predicción de calidad según ítems relacionados con el desempeño policial

	R ²	Coefficientes estandarizados Beta	Sig.
Modelo 2: Selectivo de ítems beneficio directo	0.47		
CapRep2		-0.01	0.734
CapRep4		0.022	0.517
Emp1		0.075	0.020
Emp3		-0.001	0.965
Fia1		0.03	0.340
Fia4		0.158	0.000
Seg1		0.017	0.595
Seg2		0.093	0.001
Tan1		0.113	0.001
Tan3		0.166	0.000
Tan4		0.244	0.000

Fuente.- Elaboración propia

De acuerdo con los datos de los cuadros 14 y 15, se acepta la hipótesis de investigación, ya que el modelo 2, que conforman los ítems relacionados con el desempeño de las acciones para Certipol y con relación policial, este se produce en un 47%, ligeramente mayor que el modelo completo. Si bien, la diferencia no es significativa, la reducción de ítems analizados y mantener el R² confirma que los y las policías consideran que Certipol genera beneficios para su desempeño.

9.2 Limitaciones.

Este ejercicio se realizó en una ISP que lleva 8 años de experiencia de reestructuraciones orgánicas y de implementación de acciones gubernamentales en el contexto de acreditar la Certipol, no obstante, la objetividad del funcionario público tiende a debilitarse cuando se trata de evaluar su propio desempeño o a su institución. Es decir, el sentido de jerarquía y disciplina puede sesgar la opinión objetiva de los encuestados. No obstante, se asumió el riesgo, utilizando metodología y sus técnicas respectivas apropiadas para el alcance establecido de la investigación.

Capítulo 9. Conclusiones

En conclusión, existe mayor incertidumbre, relacionado con las dimensiones de seguridad y tangibilidad, entre los policías de reciente ingreso, lo anterior confirma la teoría de (De la Rosa, 2019) sobre la incipiente socialización en las dinámicas y un apego débiles a la ISP. Cabe resaltar que el proceso de Certipol durante el contexto de la aplicación de las encuestas se encontraba en receso, por lo que la ISP no había emprendido acciones tendientes a involucrar a los y la policías en las actividades específicas relacionadas con la acreditación.

En relación con lo anterior, el personal administrativo tiene mayor conocimiento de los procesos que los policías, debido a involucramiento directo y dinámicas de trabajo más estables. Si bien, Certipol está diseñada para impactar en el servicio policial, las acciones de gobierno para acreditarla se diseñan en una perspectiva *Top-Down* (Canto, 2021), en la que las personas implementadoras, en este caso los y las policías, no cuentan con todo el conocimiento hasta el momento en que se les vincula con la propia implementación.

En contraste, la mayoría de los y las policías identifican que acreditar Certipol conllevará a la SSPM a realizar acciones tendientes a mejorar su desempeño. Sin embargo, es importante dimensionar que 3 de cada 10 policías no transmitieron certeza en la respuesta sobre conocimiento de beneficios y de certeza laboral; mientras que 4 de cada 10 desconocían que son ciudadanos, beneficiarios de su servicio público, quienes certifican, es decir, que desconocen que existe un mecanismo de participación ciudadana con enfoque de rendición de cuentas activo.

Finalmente, estos resultados confirman la hipótesis de la investigación sobre el grado de desconocimiento de la calidad e impacto de las acciones de gobierno ejecutadas para obtener la certificación policial ciudadana. No obstante, los hallazgos de esta investigación cuentan con potencial para aplicación del instrumento en otras ISP que se encuentran en el mismo proceso. En consecuencia, contrastar resultados y abonar al estado del arte.

Referencias

- Aguilar-Villanueva, L. F. (2016). *Democracia, gobernabilidad y gobernanza*. Instituto Nacional Electoral.
- Aguilar-Villanueva, L. F. (2020). Democracia, gobernabilidad y gobernanza. *Temas de la democracia*, 146. https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CM25_baja.pdf
- Althusser, L. (1974). *Ideología y aparatos ideológicos de Estado*. La Oveja Negra.
- Alvarado, A., y Padilla, S. (2021). Organización policial y debilidad institucional: balance de las capacidades de las policías estatales. *Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 90, 11–47. <https://doi.org/10.28928/ri/902021/atc1/alvaradoa/padillaonates>
- Archbold, C. (2005). Managing the bottom line: risk management in policing. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 28(5), 30–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/13639510510580968>
- Baltazar, E., Padilla, S., y Villalobos, L. (2016). Los aportes de la Academia Nacional de Seguridad Pública al proceso de reforma policial en El Salvador. *Revista Policía y Seguridad Pública*, 5648, 81–114. <https://doi.org/10.5377/rpsp.v6i2.2990>
- Becker, G. S. (1974). Crimen y castigo: un enfoque económico. *The National Bureau of Economics Research NBER*, 44.
- Bissler, D. L. (2003). *Fear of crime and social networks: a study of two local public housing complex* [North Carolina State University]. <https://repository.lib.ncsu.edu/bitstream/handle/1840.16/3100/etd.pdf?sequence=1>
- Bolivar, R. (2002). La teoría de las élites en Pareto, Mosca y Michels. *Iztapalapa*, 52(23), 386–407. <http://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=6114156>
- Burgos, G. (2017). El monopolio de la violencia como construcción jurídica. Algunos desafíos globales. *Análisis Político*, 30(89), 111–126. <https://doi.org/10.15446/anpol.v30n89.66220>
- Canto, R. (2021). Gestionar la política. Las políticas públicas desde la perspectiva del poder. *Sociológica*, 41–74. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8327978>
- Carreón, J., y García, C. (2013). Teorías de la seguridad pública y percepción del delito. *Revista*

- de Trabajo Social y Ciencias Sociales*, 71, 1–16.
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4546836>
- Carreras Romero, E., y González Rodríguez, B. (2011). La evaluación ciudadana de la Administración Local: “La escala multidimensional jerárquica” como instrumento para medir la calidad de los Servicios Locales. *Papers. Revista de Sociologia*, 97(2), 343.
<https://doi.org/10.5565/rev/papers/v97n2.330>
- Ley de participación ciudadana del estado de Chihuahua, (2018).
<http://www.congresochihuahua.gob.mx/biblioteca/leyes/index.php>
- Coyle, B., Ponomariov, B., y Estrada, F. (2018). Professional Cities: Accredited Agencies, Government Structure, and Rational Choice. *Public Administration Review*, 78(2), 295–304. <https://doi.org/10.1111/puar.12806>
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Cronin, J. J., y Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125. <https://doi.org/10.2307/1252256>
- Cukier, W., Barkel, E., Vaughan, T., y Gekas, G. (2012). Quality assurance in Canadian police services. *Industrial Robot*, 39(4), 295–309. <https://doi.org/10.1108/17542731211247337>
- Dammert, L. (2019). ¿Reformar sin gobernar? Desafíos institucionales de las policías en América Latina. En *Revista Ius* (Vol. 13, Número 44).
<https://doi.org/10.35487/rius.v13i44.2019.444>
- De la Rosa, A. (2019). Teoría de la organización y nuevo institucionalismo en el análisis organizacional. *Administración y organizaciones*, 4(80), 13–44.
<https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/313>
- De Llano, P. (2013, diciembre 7). Ciudad Juárez, paz entre cadáveres. *El País*.
https://elpais.com/internacional/2013/12/06/actualidad/1386331573_929940.html
- Diario Oficial de la Federación. (2021). *Modelo nacional de policía y justicia cívica*. 79–162.
https://dof.gob.mx/index_111.php?year=2021&month=01&day=26
- Donnelly, M., Kerr, N. J., Rimmer, R., y Shiu, E. M. (2006). Assessing the quality of police

- services using SERVQUAL. *Policing*, 29(1), 92–105.
<https://doi.org/10.1108/13639510610648502>
- Espriú-Guerra, A., y López Portillo, E. (2020). Certificación policial: La policía abierta a los ciudadanos. *Comunidades seguras*, 1, 151–166.
- Ferguson, K. M., y Mindel, C. H. (2007). Modeling Fear of Crime in Dallas Neighborhoods: A Test of Social Capital Theory. *Sage*, 53(2), 322–349.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177%2F0011128705285039>
- Garvin, D. (1984). What does product quality really means. *Sloan Management review*, 25–43.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0007681384900247>
- Giddens, A. (2003). *La constitucion de la sociedad*. Amorrortu editores.
- Goldstein, H. (1979). Improving Policing: A Problem-Oriented Approach. *Crime y Delinquency*, 25(2), 236–258. <https://doi.org/10.1177/001112877902500207>
- González, J., Torres, O. (2022). *Policía municipal y organización comunitaria: Un desafío para la paz*. (Primera). Jesuitas por la Paz. <https://ciasporlapaz.org/policia-y-comunidad-organizada/>
- González, P. J. (2003). Participación ciudadana en la evaluación de la política de seguridad pública: el caso de Baja California. *Estudios Fronterizos*, 4(8), 57–72.
<https://doi.org/10.21670/ref.2003.08.a03>
- Guillén, B. (2020, noviembre 10). Alberto Capella renuncia tras la represión a tiros de una protesta feminista. *El País*. <https://elpais.com/mexico/2020-11-11/el-responsable-de-la-policia-de-quintana-roo-renuncia-tras-la-represion-a-tiros-de-una-protesta-feminista.html>
- Guzmán-Sánchez, R., y Espriú-Guerra, A. (2014). External police oversight in Mexico: Experiences, challenges, and lessons learned. *Stability*, 3(1), 1–15.
<https://doi.org/10.5334/sta.ek>
- Heredia, J. M. (2021). Obstáculos prácticos, políticos y administrativos para la profesionalización de las policías municipales mexicanas. *Iztapalapa. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 90, 81–118.
<https://doi.org/10.28928/ri/902021/atc4/herediagonzalezj>
- Hope, K. R. (2020). Civilian Oversight for Democratic Policing and its Challenges: Overcoming

- Obstacles for Improved Police Accountability. *Journal of Applied Security Research*, 0(0), 1–33. <https://doi.org/10.1080/19361610.2020.1777807>
- INEGI. (2021). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública*. <https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2021/>
- Instituto para la Seguridad y la Democracia. (s/f). *Certificación Policial Ciudadana (CERTIPOL)*. <https://insyde.org.mx/certificacion-policial-ciudadana-certipol/>
- Kaiser, H. F. (1970). A second generation little Jiffy. *Psychometrika*, 35(4), 401–415. <http://www.springerlink.com/index/4175806177113668.pdf>
- Lahera, E. (2006). Del dicho al hecho: ¿Cómo implementar las políticas? *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 35, 1–10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533667002>
- López-Portillo, C., y Soria-Romo, R. (2018). Consejos de participación ciudadana y su impacto en la incidencia delictiva: un enfoque organizacional. En M. L.-S. y J. Gastélum-Escalante (Ed.), *Economía Sinaloense, Estrategias de Desarrollo*. (Vol. 2, Número April, pp. 165–196). Universidad de Occidente. https://www.researchgate.net/publication/324149445_Economia_Sinaloense_Estrategias_de_Development_Vol_2
- López Portillo, E., y Rodón Fonte, C. (2021). Desafíos de la policía municipal en México. En *Atlas de Seguridad y la Defensa de México 2020* (pp. 151–160). Senado de la República. <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/handle/123456789/5377>
- Moyado, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Estudios Gerenciales*, 27(120), 205–223. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(11\)70176-0](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(11)70176-0)
- Navarrete, J. P. (2012). *Diseño de programas y políticas públicas* (1a ed.). Red Tercer Milenio.
- Paniagua, A., y Camargo-González, I. (2017). La implementación de las políticas públicas para la prevención de la violencia en el municipio de Ciudad Juárez, Chihuahua: el involucramiento de la sociedad civil a través de los liderazgos comunitarios. *Acta Universitaria*, 27(4), 92–108. <https://doi.org/10.15174/au.2017.1457>
- Paniagua Vázquez, A. (2020). Políticas públicas, policía municipal y violencia: el caso de Ciudad Juárez, México (2008- 2012). *Revista Palobra, “palabra que obra”*, 20(1), 75–95. <https://doi.org/10.32997/2346-2884-vol.20-num.1-2020-3226>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(September 2014), 28. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)
- Payán, T. (2011). Ciudad Juárez: La tormenta perfecta. *Migración y Seguridad: Nuevo desafío en México*, 127–143. https://repositorio.colmex.mx/concern/book_chapters/dz010q77f
- Pizarro, K., y Martínez, O. (2020). Análisis factorial exploratorio mediante el uso de las medidas de adecuación muestral KMO y esfericidad de Bartlett para determinar factores principales. *Journal of science and research*, 5, 1–22. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4453224>
- Powell, W., y Dimaggio, P. (1991). *El nuevo institucionalismo en el análisis organizacional*. <http://www2.izt.uam.mx/sotraem/Bibliografia/PowellwalterINTRODUCCION.pdf>
- President's Task Force on 21st Century Policing. (2015). *Final Report of the President's Task Force on 21st Century Policing* (Número 1). https://cops.usdoj.gov/pdf/taskforce/taskforce_finalreport.pdf
- Reinoso Alarcon, H., y Araneda Cea, B. G. (2008). Diseño Y Validación De Un Modelo De Medición Del Clima Organizacional Basado En Percepciones Y Expectativas. *Revista Ingeniería Industrial*, 1, 39–54. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997107&info=resumen&idioma=ENG>
- Samuelson, P., y Nordhaus, W. (2013). *Economía* (18a ed.). McGraw-Hill.
- Sánchez-González, J. J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios Públicos*, 18(43), 51–73. <chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Fwww.redalyc.org%2Fpdf%2F676%2F67642415003.pdf&clen=256342>
- Sarrico, C., Ferreira, L. M., y Cardoso, L. F. (2013). POLQUAL – measuring service quality in police traffic services. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5(3), 275–289. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-12-2012-0024>
- Skogan, W. G., y Maxfield, M. G. (1981). *Coping with Crime* (Segunda). Sage Publications. http://www.skogan.org/files/Coping_With_Crime.pdf
- Torres Leandro, J. D. (2021). *Fiabilidad de las escalas: interpretación y limitaciones del Alfa de Cronbach*. *April*. <https://www.researchgate.net/publication/350590351>

- Ugalde, L. C. (2019). *La rendición de cuentas en los gobiernos estatales y municipales*. Auditoría Superior de la Federación. https://www.asf.gob.mx/uploads/63_Serie_de_Rendicion_de_Cuentas/Rc4.pdf
- Urrutia, O. (2013). El papel de los think tanks en la definición y aplicación de las políticas públicas de defensa. *Revista del Instituto Español de estudios estrategicos*, 2, 189–222. <https://revista.ieee.es/article/view/340>
- Verduzco, B. (2012). La geopolítica de la protección contra el crimen en México: el debate sobre la propuesta del mando único policial. *Espacialidades. Revista de temas contemporáneos sobre lugares, política y cultura*, 2(1), 4–32. <https://www.redalyc.org/pdf/4195/419545117001.pdf>
- Vertice. (2009). *Gestión de Calidad (ISO 9001/2008)*. [https://books.google.com.mx/books?id=9rwfrK9Sa9ICyIpg=PP2yots=wIY-8oPn8rydq=certificaciones de calidadylrhl=esyypg=PP1#v=onepageyq=certificaciones de calidadyf=false](https://books.google.com.mx/books?id=9rwfrK9Sa9ICyIpg=PP2yots=wIY-8oPn8rydq=certificaciones%20de%20calidadylrhl=esyypg=PP1#v=onepageyq=certificaciones%20de%20calidadyf=false)
- Villalobos García, L. (2014). Enfoque institucional para la reforma policial y la rendición de cuentas. *URVIO - Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 2. <https://doi.org/10.17141/urvio.2.2007.1061>
- Worden, R. E., y McLean, S. J. (2017). *Mirage of Police Reform* (1a ed.). University of California Press. <http://www.jstor.org/stable/10.1525/j.ctt1w8h1r1>
- Wuschke, K., Henning, K., y Stewart, G. (2022). Dots versus density: the impact of crime mapping techniques on perception of safety, police performance and neighbourhood quality. *Policing and Society*, 32(1), 1–17. <https://doi.org/10.1080/10439463.2021.1874950>

Glosario

A continuación, se presentan los argumentos conceptuales que se utilizarán en la investigación:

- Acciones de gobierno: resultado de la gestión y aplicación de recursos humanos, tecnología y validación de resultados, dentro del marco normativo, por parte de un ente gubernamental (Navarrete, 2012).
- Adscripción: asignación de las personas integrantes de la ISP a un grupo o servicio concreto dentro de la estructura orgánica, por ejemplo: distritos policiales o grupos especiales de reacción.
- Calidad: nivel de satisfacción que obtienen los destinatarios, ya sean aquellos clientes o usuarios, como es el caso en los servicios públicos.
- Certipol: Abreviación de Certificación Policial Ciudadana, metodología diseñada por el Instituto para la Seguridad y la Democracia, “se trata de un mecanismo de acompañamiento y revisión por parte de instancias externas a la policía que puede derivar en un reconocimiento formal expresado en la forma de un certificado” (Insyde, s/f).
- Estado de fuerza: Se refiere a la cantidad de personas que integran una ISP en funciones policiales independientemente de su grado jerárquico.
- Institución policial: Aceptaremos la definición que la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública en el artículo 5, fracción décima que propone como “los cuerpos de policía, de vigilancia y custodia de los establecimientos penitenciarios, de detención preventiva, o de centros de arraigos; y en general, todas las dependencias encargadas de la seguridad pública a nivel federal, local y municipal, que realicen funciones similares”
- Participación ciudadana: Entre las definiciones más aceptada es la que establece el Banco Interamericano de Desarrollo, no obstante Sánchez González lo sintetiza como “la participación ciudadana, no significa decidir, sino tener la posibilidad de influenciar las decisiones que deberán ser tomadas por las instancias de autoridad establecidas en cada caso” (2015, p.54). Por su parte, la normatividad respectiva vigente en el estado de Chihuahua, define este concepto como “capacidad de las personas para intervenir en las decisiones de la administración pública, deliberar, discutir y cooperar con las

autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno (2018).

- Política de seguridad pública: Se tomará como concepto la que ofrece el Modelo de Policía de Proximidad, el cual es una política pública que articula una filosofía de trabajo policial orientada a la solución de problemas (Goldstein,1979). Este fue incluido en el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica, como la articulación entre el actuar policial y la implementación de una reforma legislativa referente a la justicia cívica a nivel municipal. Legislativamente se define de acuerdo de Consejo Nacional de Seguridad Pública (2021) como:

Conjunto de procedimientos e instrumentos de Buen Gobierno orientados a fomentar la Cultura de la Legalidad y a dar solución de forma pronta, transparente y expedita a conflictos comunitarios que genera la convivencia cotidiana en una sociedad democrática. Tiene como objetivo facilitar y mejorar la convivencia en una comunidad y evitar que los conflictos escalen a conductas delictivas o actos de violencia. Esto a través de diferentes acciones tales como: fomento y difusión de reglas de convivencia, utilización de mecanismos alternativos de solución de controversias, y atención y sanción de faltas administrativas; todo lo anterior sin perjuicio de los usos y costumbres de los pueblos indígenas y de sus comunidades (p.171).

- POLQUAL: Escala de medición de percepción de calidad de los servicios policiales, con seis dimensiones para identificar expectativas y percepciones, en dos momentos distintos, basadas en el modelo SERVQUAL: Tangibilidad, seguridad (garantía), capacidad de respuesta, empatía, confiabilidad y prontitud.
- Proceso de reforma policial: Concepto relacionado con la gobernabilidad en materia de seguridad pública en democracia. Es un enfoque en el que las ISP cooperan sus programas en función de la retroalimentación y evaluación ciudadana. Además, promueve un cambio de cultura hacia la rendición de cuentas y el autoaprendizaje institucional con visión a legitimarse, ser eficientes, eficaces y contar con el respaldo social (Valenzuela, 2016; Espriú y López Portillo, 2020; Paniagua, 2021).

- Sistemas de supervisión externa: Se refieren a mecanismos que cuentan con una metodología amplia para evaluar el desempeño de las ISP bajo marcos técnicos y gerenciales (Baltazar et al., 2016).
- SERVPERF: Escala de medición de percepción de calidad del desempeño de productos y servicios, basado en las dimensiones de SERVQUAL.
- Usuario interno: Personal o empleado de la ISP que articula y ejecuta las políticas y procedimientos diseñados por la organización para dar un servicio que satisfaga al usuario externo/cliente.