



Opera

ISSN: 1657-8651

ISSN: 2346-2159

Universidad Externado de Colombia

Macías Tolosa, Andrés; Salazar Celis, Julián Andrés; Cuadros Torres, Valentina; Carvajal Marín, Andrea; Ruiz, Daniel; Leguizamón Álvarez, Ana María; Martínez Granados, Camila Andrea; Ramírez Mayorga, Valentina

ESTADO DEL ARTE SOBRE LAS RELACIONES DE CONFIANZA
ENTRE LA POLICÍA NACIONAL Y LA CIUDADANÍA*

Opera, núm. 31, 2022, pp. 117-138

Universidad Externado de Colombia

DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n31.07>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67572878007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org

UAEU
redalyc.org

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso abierto

ESTADO DEL ARTE SOBRE LAS RELACIONES DE CONFIANZA ENTRE LA POLICÍA NACIONAL Y LA CIUDADANÍA*

ANDRÉS MACÍAS TOLOSA** JULIÁN ANDRÉS SALAZAR CELIS***
 VALENTINA CUADROS TORRES**** ANDREA CARVAJAL MARÍN*****
 DANIEL RUIZ***** ANA MARÍA LEGUIZAMÓN ÁLVAREZ*****
 CAMILA ANDREA MARTÍNEZ GRANADOS***** VALENTINA RAMÍREZ MAYORGA*****

* Este artículo hace parte de un proyecto de investigación de la Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales de la Universidad Externado de Colombia, en conjunto con la Subdirección de Seguridad y Defensa del Departamento Nacional de Planeación. En el proyecto que se titula “Investigación sobre la relación de confianza entre la Policía Nacional y la ciudadanía, y las alternativas o metodologías para su medición”, se hizo entrega de tres documentos de análisis y recomendaciones, los cuales fueron elaborados por estudiantes de pregrado, con el apoyo de un investigador de tiempo completo adscrito al Centro de Investigaciones y Proyectos Especiales (CIPE) de la facultad. Este artículo corresponde a un apartado del primer documento de análisis producto del proyecto en mención.

** Doctor en Estudios de Paz y Conflicto, Tokyo University of Foreign Studies (Japón). Docente-investigador del Observatorio de Políticas, Ejecución y Resultados de la Administración Pública (OPERA), de la Facultad de Finanzas, Gobierno y Relaciones Internacionales, Universidad Externado de Colombia (Colombia). [hector.macias@uexternado.edu.co]; [https://orcid.org/0000-0003-0572-4772].

*** Profesional en Gobierno y Relaciones Internacionales, Universidad Externado de Colombia (Colombia). Estudiante de Especialización en Econometría de la Universidad Externado de Colombia (Colombia). [julian.salazar01@est.uexternado.edu.co]; [https://orcid.org/0000-0003-2361-4315].

**** Estudiante de octavo semestre de Gobierno y Relaciones Internacionales con énfasis en gerencia pública, Universidad Externado de Colombia (Colombia). [valentina.cuadros@est.uexternado.edu.co]; [https://orcid.org/0000-0002-7228-1249].

***** Estudiante de noveno semestre de Gobierno y Relaciones Internacionales, Universidad Externado de Colombia (Colombia). [andrea.carvajal02@est.uexternado.edu.co]; [https://orcid.org/0000-0003-0002-032X].

***** Estudiante de noveno semestre de Gobierno y Relaciones Internacionales, Universidad Externado de Colombia (Colombia). [daniel.ruiz02@est.uexternado.edu.co]; [https://orcid.org/0000-0002-7497-2342].

***** Profesional en Gobierno y Relaciones Internacionales, Universidad Externado de Colombia (Colombia). Estudiante de segundo semestre de Maestría en Inteligencia Estratégica. Escuela de Inteligencia y Contrainteligencia Brigadier Ricardo Charry Solano (Colombia). [anama.leguizamo@gmail.com]; [https://orcid.org/0000-0001-9321-3133].

***** Estudiante de octavo semestre de Gobierno y Relaciones Internacionales, Universidad Externado de Colombia (Colombia). [camila.martinez02@est.uexternado.edu.co]; [https://orcid.org/0000-0003-2567-9040].

***** Estudiante de décimo semestre de Gobierno y Relaciones Internacionales, Universidad Externado de Colombia (Colombia). [valentina.ramirez05@est.uexternado.edu.co]; [https://orcid.org/0000-0001-7096-8381].

Recibido: 16 de febrero de 2022 / Modificado: 15 de marzo de 2022 / Aceptado: 16 de marzo de 2022

Para citar este artículo:

Macías Tolosa, A. *et al.* (2022). Estado del arte sobre las relaciones de confianza entre la Policía Nacional y la ciudadanía. *Opera*, 31, 117-138.

DOI: <https://doi.org/10.18601/16578651.n31.07>

Resumen

Este artículo presenta un estado del arte sobre el tema de confianza policial, cuyo objetivo es identificar las principales variables que determinan la comprensión, el análisis y la medición de la confianza de la población en la institución policial. Se adelantó una búsqueda sistemática de literatura gris y documentos académicos, que, después de un proceso de depuración de dos fases, permitió incluir en el análisis un total de 169 documentos. Esos documentos se analizaron por medio de las siguientes cinco categorías, definidas de manera inductiva: teorías sobre variables que influyen en la confianza en la policía; variables objetivas; variables mixtas; variables subjetivas; comportamiento de la policía.

Palabras clave: Policía Nacional; confianza policial; comportamiento policial; percepción de seguridad; justicia procedimental

STATE OF THE ART ON TRUST RELATIONS BETWEEN THE NATIONAL POLICE AND THE SOCIETY

Abstract

This article presents a state of-the-art look at the subject of trust in the police. The main objective is to identify the main variables that determine the understanding, analysis and measurement of the level of trust of the society in the police. A systematic search of gray literature and academic documents was carried out, which, after a two-phase filtering process, allowed a total of 169 documents to

be included in the analysis. These documents were analyzed by means of the following five categories, all defined inductively: theories on variables that influence trust in the police, objective variables, mixed variables, subjective variables, and police behavior.

Key words: National Police; police trust; police behavior; perception of security; procedural justice.

INTRODUCCIÓN

La función gubernamental de proteger a la sociedad del crimen y el desorden, y de garantizar la estabilidad política de la nación, así como la integridad física de la población y de sus bienes, se realiza generalmente a través de la institución policial. Esta institución desarrolla diferentes estrategias y actividades, entre las que se destacan la prevención, la investigación y la asistencia a los individuos, con el fin de preservar la seguridad del orden social (Villa-Mar *et al.*, 2020).

Según sir Robert Peel, hay nueve principios que guían la actuación de la policía moderna, entre los cuales se resaltan cuatro: 1) para que la policía desarrolle sus funciones debe haber aprobación pública de sus acciones; 2) la policía debe asegurarse de que el público coopere de forma voluntaria en la observancia de la ley; 3) a mayor cooperación, menor uso de la fuerza; y 4) la policía debe mantener relación constante con los ciudadanos porque estos también son miembros de la ciudadanía (Villa-Mar *et al.*, 2020).

En ese mismo sentido, autores como Friebe *et al.* (2019), Kruger *et al.* (2016),

León (2014), Maguire *et al.* (2016), Malone y Dammert (2021), Moravcová (2016) y Rolim y Hermann (2018) han argumentado que el apoyo de la población es esencial para que la policía cumpla las principales funciones asociadas a su existencia; en otras palabras, la eficacia de la policía depende en gran medida de la contribución de la población que debe proteger y de la aprobación de sus acciones. Así es como la confianza en la policía se convierte en una de las variables que más influye en la provisión del servicio en un Estado, pues, en última instancia, el público estaría dispuesto a obedecer y cooperar solo si confía en la policía y si esta es percibida como una institución legítima. Por lo anterior, es de vital importancia para la seguridad y la convivencia ciudadana hacer un seguimiento constante de los niveles de confianza policial.

Con el fin de conocer los avances que la literatura académica ha alcanzado frente al tema de la confianza policial, y de enriquecer los debates, las discusiones y las aproximaciones conceptuales al mismo, este artículo pretende adelantar una revisión sistemática de dicha literatura. Mediante ese ejercicio, se busca identificar las principales variables que determinan la comprensión, el análisis y la medición de la confianza de la población en la institución policial.

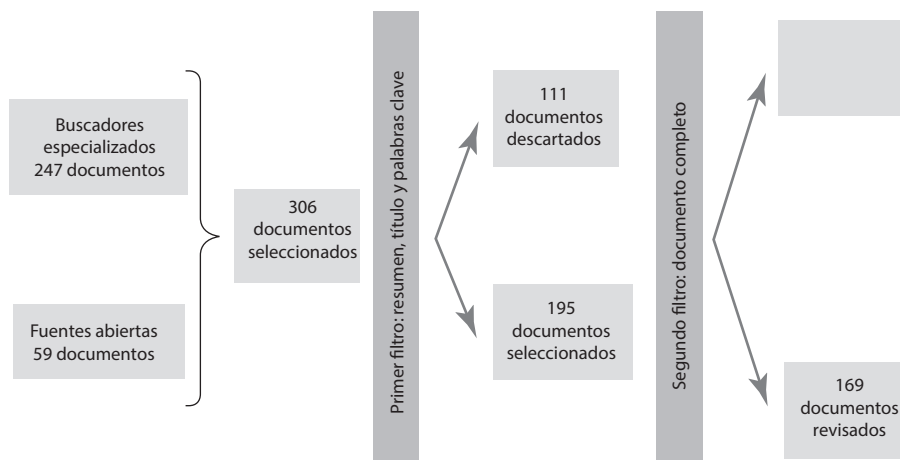
El presente documento está organizado en cuatro secciones, además de esta introducción. En la primera, se expone la metodología utilizada para la revisión de los textos académicos incluidos en este estudio. En la segunda, se presenta una aproximación al concepto de confianza, que es el punto de partida para el análisis de la literatura. En la tercera, se presen-

tan los hallazgos de esa revisión, organizados en los diferentes tipos de variables que la literatura determina como relevantes al momento de comprender, analizar y medir la confianza policial. Finalmente, el documento cierra con una sección de conclusiones.

METODOLOGÍA

La revisión de literatura que se presenta en este artículo se realizó a través de una búsqueda sistemática de información de literatura académica proveniente de metabuscadores con prestigio científico como Scielo y Scopus. En este proceso se organizó, transcribió y codificó la información recogida. Con esta codificación se establecieron relaciones entre los conceptos y se identificaron las principales variables que afectan o determinan la confianza en la policía. Para la estrategia de búsqueda se construyó el algoritmo: TITLE-ABS-KEY ("POLICE INTEGRITY") OR TITLE-ABS-KEY ("POLICE CREDIBILITY") OR TITLE-ABS-KEY ("CORRUPTION IN POLICE") OR TITLE-ABS-KEY ("TRUST IN POLICE"), que arrojó 232 documentos. Asimismo, se realizó una búsqueda de información en fuentes abiertas, de la cual se recolectaron 59 documentos.

En la figura 1 se presenta el proceso de las fases de la exploración de la literatura. En total se identificaron 306 documentos que atravesaron un proceso de selección de dos etapas: 1) resumen, título y palabras clave; y 2) introducción y conclusiones. En la primera etapa se revisaron los resúmenes y las palabras clave de cada documento, proceso a través del cual se descartaron 111 artículos, ya que no abordaban el tema específico de confianza en

FIGURA 1. FASES DE EXPLORACIÓN DE LA LITERATURA

Fuente: elaboración propia.

la policía o porque se encontraron restricciones para acceder a los mismos. En la segunda etapa se revisaron la introducción y las conclusiones de todos los artículos y el texto completo de aquellos que se consideraron trascendentales o que estaban directamente relacionados con la investigación. En total se analizaron 169 documentos.

De los 169 documentos analizados, el 75% de la literatura encontrada corresponde a artículos de investigación, el 15% a capítulos de libros y libros, y el 10% a otros tipos de documentos. El 97% de la literatura está en inglés y el 3% en español y portugués; no obstante, el idioma no influye en que haya o no literatura que aborde países latinoamericanos, pues se encontraron múltiples documentos que analizan la confianza en la policía en países latinoamericanos y que están escritos en inglés. Con respecto al tipo de método utilizado en los documentos, el 18% refieren a estudios de caso, el 17% a casos comparados

y el 66% a otros como revisión de literatura y conceptualizaciones.

Los países objeto de estudio de la literatura revisada incluyen a China (9% de los artículos revisados), México y Estados Unidos (7% de los artículos revisados), y les siguen otros como Australia, Taiwán, India y Canadá, así como unos más de Europa y América Latina. Estos representan diferentes regiones del mundo, por lo cual no se considera que un mayor énfasis en un caso sobre otro sea una limitante para la investigación. Resalta el hecho de que la mayoría de veces en las que se estudian las instituciones policiales y la confianza en la policía en América Latina se hace a través de casos comparados y no de estudios de caso. Ahora bien, esto no es excluyente para la investigación, pues, independientemente del método utilizado, los hallazgos reflejan de manera general variables que afectan la confianza en la policía en diferentes países, y es es, precisamente, el objetivo del estudio.

La producción científica sobre confianza en la policía se ha incrementado desde el año 2000. El inicio de producción desde el siglo XXI se puede deber a que en comparación con las décadas de los ochenta y noventa, la década del 2000 ha sido testigo de más y mejores relaciones entre la policía y la comunidad debido al desarrollo de las policías comunitarias (Wu *et al.*, 2012).

Tras la revisión preliminar de la literatura, se construyeron categorías de análisis de manera inductiva. En total se definieron cinco categorías: teorías sobre variables que influyen en la confianza en la policía; variables objetivas; variables mixtas; variables subjetivas; y comportamiento de la policía. Estas cinco categorías guían la estructura a través de la cual se presentan los resultados de este estudio. Más adelante se explica en detalle cada una de ellas.

UNA APROXIMACIÓN AL CONCEPTO DE CONFIANZA

Se entiende por confianza la expectativa de que el otro se comporte de un determinado modo —cooperará, se comportará honradamente, etc.—, en función de las acciones y los valores de la persona o entidad en quien se deposita la confianza. En ese sentido, la confianza en la policía es la expectativa que tiene la ciudadanía de que la institución se comporte de manera coherente con las normas socialmente definidas y asociadas a este papel. De modo que, la población tiene expectativas de que la policía disuelva, resuelva y prevenga la delincuencia; además, tiene la expectativa de que los uniformados se comporten de forma

imparcial, sean justos y respetuosos, entre otras conductas basadas en un componente de moralidad (Han *et al.*, 2017; León, 2014; Pass *et al.*, 2020). Asimismo, autores como Murphy *et al.* (2014) argumentan que el concepto de confianza es abstracto y se encuentra arraigado en las experiencias vividas, en especial cuando el receptor de la confianza es una institución.

El análisis de la confianza en las instituciones desarrollado desde la academia puede partir de un criterio organizacional interno, de manera que, mientras mayor sea la confianza de los miembros de una entidad pública hacia los directores, mayor será la eficacia y eficiencia de la organización. Por otra parte, se encuentra el criterio procedimental, el cual permite entender la confianza desde un punto de vista relacional entre la ciudadanía y un actor público. En ese sentido, cuando el ciudadano percibe que el procedimiento de un actor institucional es justo e íntegro, y no comete algún exceso del uso facultativo de la violencia, tiende a confiar en las autoridades estatales (Cherney y Murphy, 2019; Ralston y Chadwick, 2010).

Ahora bien, la confianza en una autoridad pública se suele analizar como una variable independiente que afecta la legitimidad del Estado y sus gobernantes. Sin embargo, en materia de formulación de política pública, entender la confianza en las autoridades públicas como una variable dependiente, que se puede ver afectada por otros factores de carácter social, económico o cultural, permite enfrentar periodos de crisis de legitimidad estatal ante la ciudadanía (Cherney y Murphy, 2019; Lobnikar y Meško, 2015).

TEORÍAS SOBRE VARIABLES QUE INFLUYEN EN LA CONFIANZA EN LA POLICÍA

En la literatura encontrada se destaca el esfuerzo de los autores para formular proposiciones generales que expliquen las variables que afectan la confianza en la policía. Entre ellos, Hajek *et al.* (2008) estudian los procedimientos de los oficiales de la policía a partir de la Teoría de la Comunicación-Acomodación. Según esta teoría, los oficiales de policía varían la forma en la que se comunican con los individuos en función de su posición o rol en una sociedad. En ese sentido, el rol o la jerarquía social—en la que se encuentra un individuo—afecta la forma en la que un oficial de policía se comunica con la ciudadanía.

Van Craen y Skogan (2015) exponen los planteamientos de la literatura en justicia social, y señalan que la reacción de los ciudadanos hacia las autoridades está moldeada por el juicio de cómo esas autoridades formulan decisiones, así como la forma en la que se trata a los individuos cuando se ejerce autoridad. De igual manera, Choi y Kruis (2021) explican que, desde la teoría del suicidio de Durkheim—quien publicó su trabajo entre 1982 y 1985—, la función de la policía es proteger los valores éticos y normativos de la sociedad. Por lo tanto, en una comunidad con una alta cohesión social debería haber una mayor confianza en la policía, ya que se reconoce que es ella quien protege las instituciones morales de la sociedad.

Autores como Goldsmith (2005) plantean que las reformas en la policía deben estar orientadas al *trust-building*, que se caracteriza por la transparencia de la información, la influencia en la comunidad (buscar consejo y

acompañamiento de otros), y el control (delegación de algunas tareas o funciones a otras unidades de la policía). Por otro lado, para Frühling (1999), esa transparencia también resulta fundamental en toda reforma policial ya que es la mejor forma a través de la cual se logra fortalecer la percepción de la ciudadanía sobre el control administrativo del quehacer policial; y es por esa vía por la que se recuperan y restablecen las relaciones de confianza.

Finalmente, algunos autores resaltan la importancia de analizar el nivel de confianza en la institución como una relación bidireccional entre la policía y la ciudadanía. MacDonald y Stokes (2006) plantean la hipótesis de que, en aquellos grupos comunitarios donde hay un mayor capital social, se presenta un mayor nivel de confianza en la policía. Por su lado, Mourtgos *et al.* (2019) resaltan la importancia de analizar la confianza en la policía no solo desde la ciudadanía hacia la policía, sino también de la policía hacia la ciudadanía. En ese sentido, la relación de confianza policía-ciudadanía no es unidireccional, sino bidireccional, por lo cual los autores concluyen que, si la confianza de la policía hacia la ciudadanía es mayor, los oficiales de policía son más propensos a poner en riesgo sus vidas para mantener a salvo a los miembros de la comunidad.

Según la literatura, los determinantes de la confianza en la policía—desde la ciudadanía—pueden variar en función del contexto político, económico y social y, en consecuencia, del diseño organizacional e institucional de la policía. En ese sentido, a pesar de que la literatura revisada no hace referencia explícita a los modelos de policía, es importante resaltar que su forma de operar, que suele variar de un país a otro, es

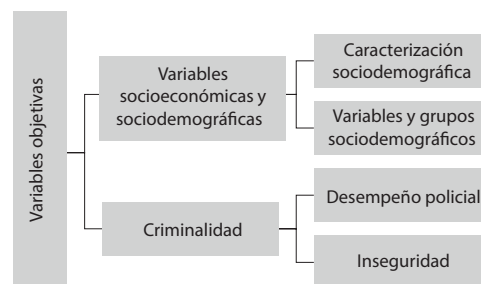
sin duda un factor influyente en la relación de confianza con la ciudadanía. Por ejemplo, cada uno de los modelos de policía señalados por Guillén (2015), a saber: i) el modelo POP: policía orientada a la solución de problemas; ii) policía orientada a la comunidad: proximidad social; iii) el modelo de policía de Estado; y iv) el modelo policial reactivo, plantean una propuesta diferente de relacionamiento con la comunidad, lo que incide directamente en los niveles de confianza.

Tyler (2004) reafirma dicha posición y expone que el desempeño de la policía influye directamente en la confianza que le brinda la ciudadanía. Por consiguiente, el autor propone un ciclo de confianza en la institución para explicar dicho fenómeno, de manera que, cuando la ciudadanía tiene confianza en la policía, esta coopera y denuncia, lo cual estimula la prestación del servicio y la actuación policial y, en función de los resultados, vuelve a iniciar el ciclo.

Variables objetivas que inciden en la confianza policial

Se denominan variables objetivas a aquellos elementos cuya “definición es clara, deja poco margen a la interpretación por parte del sujeto o investigador y se dispone de un buen instrumento para medirlas” (García y Hernández, 2013). De esta manera, se identificaron dos variables objetivas principales: *variables socioeconómicas y sociodemográficas*, y *criminalidad*. A su vez, como lo muestra la figura 2, estas se desagregan en categorías más pequeñas o específicas, que serán abordadas a continuación.

FIGURA 2. CODIFICACIÓN DE VARIABLES OBJETIVAS



Fuente: elaboración propia.

La literatura revisada refleja que, para analizar y evaluar la confianza de los ciudadanos en la policía, se deben tener en cuenta elementos como la caracterización sociodemográfica, variables y grupos sociodemográficos y confianza en el vecindario. Frente a la caracterización sociodemográfica de la población, se conciben tres factores como relevantes en la relación entre la policía y la sociedad: su nivel socioeconómico, la edad y el género. Wang y Sun (2020) señalan que la clase socioeconómica es un factor determinante, en tanto las personas de clase alta tienden a estar más satisfechas con la policía que las personas de clase socioeconómica baja, quienes, normalmente, tienen opiniones negativas sobre la institución.

La edad también juega un papel determinante, pero no hay un consenso frente al impacto que puede llegar a tener. Por un lado, existe una tendencia que afirma que las personas de mayor edad depositan más confianza en la policía y que esta pareciera aumentar con el tiempo. En esa misma línea, los ciudadanos más jóvenes tienen opiniones más hostiles y negativas frente a la policía porque, entre otras cosas, la perciben como una barrera a la

libertad. Sin embargo, por otro lado, diversos estudios plantean lo contrario, al evidenciar que los jóvenes muestran niveles más altos de confianza que los adultos (Chambers *et al.*, 2020; Betancur, 2020; Merry *et al.*, 2012).

Respecto al género, la literatura evidencia que las mujeres policías son tratadas por la población, generalmente, de manera más justa que los hombres e, incluso, pueden recibir un trato preferencial; luego, tienden a generar un nivel de confianza más alto (Chambers *et al.*, 2020). Vale la pena mencionar que, de acuerdo con Barnes *et al.* (2018), quienes formulan políticas públicas para intentar restablecer la confianza en las instituciones, estratégicamente contratan a más mujeres para ejecutar dichas políticas.

Por su lado, Kearns *et al.* (2019) afirman que el concepto y la percepción de confianza también varían de acuerdo con los *grupos demográficos* y, citando a Tuch y Weitzer, insisten en que las acciones policiales no tienen efecto homogéneo en todos los grupos—raciales, religioso, étnicos, población LGBTQ, entre otros—; por ejemplo, los efectos son más negativos para los ciudadanos negros que para los ciudadanos blancos (Kearns *et al.*, 2019). Alineado con lo anterior, Merry *et al.* (2012) reafirman esa idea general y plantean que, en muchos países, los niveles significativamente bajos de confianza en la policía suelen estar determinados por ataques injustificados y privaciones de los servicios policiales. Ejemplo de ello son: Gran Bretaña, Estados Unidos, Australia, Sudáfrica y Hungría; países en los que se ha reportado que la policía tiene actitudes negativas, estereotipos, comportamientos racistas y discriminación hacia las minorías (Hera, 2015; Merry *et*

al., 2012; Murphy, 2017; Thomassen, 2013; Cao, 2015; Fedina *et al.*, 2019).

Más allá de factores sociodemográficos y socioeconómicos, la *criminalidad* se consolida como la segunda variable objetiva de mayor relevancia. Dentro de esa categoría existen dos elementos puntuales: el *desempeño policial* y la *inseguridad*.

Frente al primero, las acciones esperadas y valoradas por parte de la población con respecto a la policía están relacionadas con la confianza en la eficacia policial. La población genera expectativas de actuación y competencia de la policía en relación con la capacidad de la institución para disuadir y controlar la delincuencia, mantener el orden, y proteger y servir al público. Asimismo, esperan que las respuestas de la policía sean siempre imparciales y equitativas (Betancur, 2020; Grijalva y Fernández, 2017; Ruiz-Pérez, 2019). De forma que, si la policía cumple con estas expectativas, la población tiende a confiar y está más dispuesta a colaborar con los uniformados. Asimismo, otros autores como Rolim y Hermann (2018) enuncian que entre las áreas sobre las que se espera respuesta de la policía se encuentran la prevención del terrorismo, la respuesta inmediata a las emergencias, la vigilancia patrullera, el apoyo a las víctimas y testigos, y el combate del tráfico y consumo de drogas, entre otras.

Con relación con el segundo, la literatura considera que existe una relación directa entre las estadísticas e indicadores de impacto sobre la seguridad—incluyendo la capacidad de los uniformados de capturar delincuentes— y el aumento de la confianza en la policía (Wu y Sun, 2009; Wu *et al.*, 2012; Bergman y Flom,

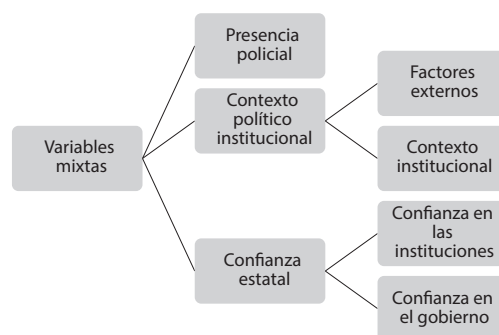
2012; Restrepo, 2020). Además, asegura que el miedo al delito es un factor determinante para la satisfacción del quehacer policial. Así también lo expresan Martínez *et al.* (2018) de manera general, Nalla *et al.* (2018) basados en un estudio de caso de India, y Boateng (2018) como resultado de su estudio en Ghana: cuando los ciudadanos se sienten seguros en sus barrios, también se sienten satisfechos con la labor de la policía y, por ende, hay un potencial para fortalecer esa relación de confianza; por el contrario, la población no confía en la policía al considerar que no tiene un buen desempeño en el desarrollo de sus funciones. Partiendo de ese argumento, en América Latina, una región con alta criminalidad e inseguridad, desde la reducción del miedo al crimen se podría contribuir a mejorar la percepción y la imagen de la policía (Moravcová, 2016; Martínez *et al.*, 2018; Ruiz-Pérez, 2019).

Variables mixtas que afectan la confianza policial

Las variables mixtas son aquellas que pueden ser objetivas o subjetivas, dependiendo de la manera en que se analice; es decir, una misma variable puede incidir objetiva y subjetivamente en los niveles de confianza policial. En este punto, la economía del comportamiento cobra una especial relevancia, ya que esta aborda el raciocinio de las personas partiendo del hecho de que el individuo actúa de una u otra forma, basado en diferentes sesgos y no siempre de forma racional. Es por ello que la confianza se establece bajo parámetros psicológicos donde resulta vital la experiencia personal con las instituciones públicas, en este caso la policía

(León, 2014; Briceño *et al.*, 2019). En ese sentido, la categoría de variables mixtas incluye la *presencia policial* en el territorio, el *contexto político institucional* y la *confianza estatal*, tal como se muestra en la figura 3.

FIGURA 3. CODIFICACIÓN DE VARIABLES MIXTAS



Fuente: elaboración propia.

Una de las filosofías y estrategias recientes por medio de las cuales la policía hace presencia en el territorio es a través de la policía comunitaria. Al implicar un contacto directo entre los policías y los ciudadanos, esta aproximación comunitaria puede ser efectiva para construir relaciones de confianza e, incluso, para mejorar la eficacia de su labor, pero el éxito depende realmente del compromiso real de los uniformados (Malone y Dammert, 2021; Betancur, 2020; Merry *et al.*, 2012; Rolim y Hermann, 2018). Además, Nalla y Madan (2012) identifican que un elemento clave para una actuación policial eficaz es la participación activa de los ciudadanos en el tratamiento de los problemas de delincuencia comunitaria. Sin embargo, la sola presencia de los policías en las calles no es suficiente; se requiere que los

policías, de manera respetuosa, escuchen a la comunidad e identifiquen los problemas que los aquejan (Rolim y Hermann, 2018). Por su parte, Betancur (2020) resalta la importancia de una buena comunicación para abordar los problemas que se presentan al interior de una comunidad. Asimismo, la mediación de los policías “se basa en ocho principios: voluntariedad, confiabilidad, flexibilidad, simplicidad, imparcialidad, equidad, honestidad y transparencia” (Steele, 2018, citado en Restrepo, 2020, pp. 77-78). Finalmente, se identifica que el éxito de la labor de los policías depende de la calidad de la relación y de la percepción de la comunidad sobre las labores de esta.

Ahora bien, de acuerdo con Francis Boateng (2018), la confianza en la policía también es determinada por la percepción que tienen los ciudadanos sobre el grado de desorden de su vecindario; es decir, el desorden se relaciona con el desempeño y la eficacia de la policía en el control del crimen (Bradford y Myhill, 2014). Asimismo, es menester mencionar que existen otros elementos que determinan la confianza que los ciudadanos tienen en la institución. Algunos de esos son el sentido de comunidad, el grado de interacción en esa comunidad, la conexión entre los vecinos y su nivel de solidaridad (Han *et al.*, 2017).

En cuanto al contexto político, hay factores externos y factores internos que son determinantes. En la literatura revisada se pudo evidenciar que factores externos como los medios de comunicación y el estado de la economía nacional pueden incidir directamente sobre la confianza en la policía. Los medios de comunicación juegan un papel vital en la transmisión de los acontecimientos diarios, en-

tre esos los que incluyen a la policía (Betancur, 2020). La percepción de los ciudadanos sobre la institución está influida por los medios de comunicación, por lo que estos tienen la capacidad de moldear la opinión de las personas (Sun *et al.*, 2016; Wang y Sun, 2020; Yudina *et al.*, 2017).

Lo anterior cobra relevancia dado que, cuando los medios de comunicación, principalmente los informales, transmiten conductas dañinas de la policía, pueden tener un impacto negativo significativo en la confianza ciudadana (Sun *et al.*, 2016). Entre esos medios de comunicación sobresalen las redes sociales, frente a las cuales Verduzco (2017) sostiene que la proliferación de sistemas privados de monitoreo usados por estas han puesto en manos de la ciudadanía una solución a la falta de transparencia de información sobre las actividades rutinarias o extraordinarias de la policía. Sin embargo, cada video en el que se muestren malas prácticas policiales incrementa la desconfianza de la ciudadanía.

Es importante resaltar que, aunque la policía tenga un comportamiento condescendiente con la ciudadanía en un determinado contexto geoespacial, los medios digitales pueden influir de forma significativamente negativa en las percepciones subjetivas de los manifestantes. Los manifestantes tienen mayor capacidad de organización y aglutinamiento gracias a las grabaciones y denuncias difundidas a través de redes sociales como Facebook, YouTube o Twitter (Trottier y Fuchs, 2014; Zayas y Bouhaben, 2021).

Por otra parte, se puede identificar que existe relación entre la satisfacción de la población con el régimen político y la confianza.

Estudios transversales realizados en Europa y en 12 países iberoamericanos encontraron que cuando hay mayor satisfacción con el orden democrático y el desarrollo socioeconómico del país, hay niveles de confianza excepcionalmente altos en la policía (Boda y Medve-Bálint, 2017; Ruiz-Pérez, 2019; Wu *et al.*, 2012; Thomassen, 2013).

Asimismo, se ha identificado que un fuerte predictor de la confianza en la policía es la confianza en las demás instituciones del Estado (Machura *et al.*, 2019; Wu *et al.*, 2012). Martínez-Ferrer *et al.* (2018) encontraron que la desconfianza en las instituciones democráticas y el descontento con las instituciones de justicia están interrelacionadas y, en conjunto, se asocian a una falta de confianza policial. Es por esto que, si los ciudadanos confían en las instituciones gubernamentales, las perciben como justas e imparciales y, en general, están satisfechos con el funcionamiento de la democracia, puede evidenciarse mayor confianza en la policía (Semukhina y Reynolds, 2014; Thomassen, 2013). Por el contrario, el mal desempeño de las instituciones gubernamentales, la corrupción de los funcionarios públicos, la impunidad y los arreglos institucionales inadecuados destruyen la confianza en la institución (Boateng, 2018; Verduzco Chávez, 2017; Wu *et al.*, 2012).

Así también lo afirma Dammert (2016), quien establece que cuando se percibe algún grado de impunidad, especialmente en casos de posible abuso policial, la consecuencia directa de ese nivel de desigualdad en la administración de justicia es la desconfianza en las instituciones; una desconfianza que recae fuertemente sobre la institución policial.

Variables subjetivas asociadas a la confianza policial

El análisis de las variables subjetivas parte de una visión epistemológica pospositivista. En ella, la interpretación del sujeto afecta el estudio de la realidad; así, estas variables dependen de la interpretación del sujeto, de cómo este observa y cómo percibe la realidad. También se puede entender como un *constructo*, es decir, cómo es el sistema social para cada sujeto; por lo tanto, no se puede medir de manera directa, sino mediante indicadores de acuerdo con las dimensiones propias.

Dentro de las variables subjetivas se encuentran las percepciones. En la literatura sobre la confianza en la policía se hace referencia a las percepciones que tiene la población sobre tres elementos: 1) la *capacidad de las instituciones*, la cual contiene las siguientes subcategorías: a) desempeño policial, b) capacidad del gobierno para manejar el crimen, c) actitud de la población hacia la eficiencia o efectividad del gobierno; 2) la *calidad de vida* en general, que implica la autopercepción y el sentido de posición grupal en la sociedad; y 3) *seguridad*, concepto que alude a la sensación de inseguridad y al miedo a la delincuencia.

Así es como algunos autores exponen que un trato justo y equitativo de parte de la policía aumenta la confianza en la institución; que si los ciudadanos consideran que la policía es eficaz en su labor, su confianza en la institución aumentará; que la opinión de la policía depende de las percepciones del nivel de delincuencia y de su eficacia para enfrentarla (Oliveira *et al.*, 2020; Akinlabi, 2020; Boateng, 2018; Machura, 2020). Adicionalmente, otros estudios

afirman que la profesionalidad policial, la eficacia, la equidad en el trato con los ciudadanos y la integridad policial predicen la satisfacción con la policía, por lo cual resulta importante analizar la confianza en esta no solo desde la ciudadanía hacia la policía, sino también de la policía hacia la ciudadanía; es decir, es una relación de confianza bidireccional (Nalla y Nam, 2021; Mourtgos *et al.*, 2019).

Novich *et al.* (2018) también afirman que los ciudadanos miden la justicia procedimental con las experiencias pasadas, mientras que Van Damne (2017) señala que la confianza pública y la legitimidad hacen posible la cooperación entre policías y ciudadanos. En consonancia con esos argumentos, Goldsmith (2005) plantea que las reformas en la policía deben estar orientadas al *trust-building*, el cual se caracteriza por la transparencia de la información, la influencia en la comunidad –buscar consejo y acompañamiento de otros–, y el control –delegación de algunas tareas o funciones–. Sin embargo, Dammert considera que las relaciones de confianza se pueden convertir en un arma de doble filo: al privilegiarse ese desempeño institucional, para incrementar la confianza, se desincentiva a otros actores políticos a facilitar y promover los procesos naturales de reforma policial que muchas veces van de la mano con la misma evolución de la ciudadanía (Dammert, 2016).

A su vez, Van Craen y Skogan (2015) exponen los planteamientos de la literatura en justicia social, y señalan que la reacción de los ciudadanos hacia las autoridades está moldeada por el juicio de cómo esas autoridades formulan decisiones, y por la forma en la que se trata a los individuos cuando se ejerce autoridad. Con

base en lo anterior, se evidencia en la literatura un acuerdo generalizado respecto a cómo afecta la percepción del desempeño policial a la confianza en la institución. Dicha percepción, a su vez, se va configurando a partir de los encuentros y las experiencias personales de cada individuo con la policía (Akinlabi, 2020; Nalla *et al.* 2021; Pass *et al.*, 2020).

En contextos de protesta social, donde la subjetividad reina, el estudio de la relación entre la confianza en la policía –*trust in the police*– y la gestión policial de protestas sociales –*protest policing*– puede verse obstaculizado por cinco barreras de investigación: 1) el control que ejerce la policía sobre el territorio de estudio durante la protesta social; 2) la relación asimétrica de información –entre la policía y el investigador– frente a la formulación de acción y toma de decisión; 3) en función del contexto, algunos esfuerzos de la policía para disipar el proceso de investigación; 4) el escepticismo de potenciales sujetos de estudio que podrían participar en una encuesta o entrevista; y 5) un comportamiento reactivo a la cooperación (Ullrich, 2019).

A pesar de dichas barreras, algunos científicos sociales han logrado estudiar el comportamiento de la confianza en la policía en contextos de protesta social. Así, Perry (2021) –a partir de una base de datos de 470 manifestantes en Israel durante 2012– propuso el *process-based model of policing* para explicar el relacionamiento entre *protest policing* y *trust in the police*. Su modelo encontró que mientras más positivas sean las percepciones subjetivas, mayor será la actitud propensa a la cooperación de los manifestantes. En caso contrario, las percepciones negativas tendrán

como resultado una relación confrontacional durante las manifestaciones. En pocas palabras, Perry *et al.* (2017) concluyen que el uso de métodos militares para disipar la desobediencia en las protestas sociales afecta de forma negativa la confianza en la policía por parte de los manifestantes, debido a dos razones: por un lado, genera un efecto de alienación, y por el otro, implica un efecto de criminalización, de modo que los manifestantes perciben que son objetivos de arresto por parte de la policía.

Finalmente, la literatura argumenta que los grupos minoritarios, como los afroamericanos y los latinos, tienden a tener un menor nivel de confianza en la policía, especialmente si se han presentado casos previos de muertes por brutalidad policial (Kochel, 2019; Williamson *et al.*, 2018), lo que en algunos momentos ha llevado, por ejemplo, a incorporar más oficiales afroamericanos que estimularan el diálogo con manifestantes (Kochel, 2020).

Con respecto a los niveles de criminalidad, eficacia y justicia procedimental, Moravcová (2016) afirma que la efectividad de la policía depende mucho de los controles informales y de la cooperación de los ciudadanos, además de la importancia de la legitimidad. Asimismo, concluye que, en los países europeos analizados en su estudio, la voluntad de los ciudadanos para cooperar con las autoridades y proteger el orden social depende de factores como el miedo al crimen y la efectividad de la policía. Por su parte, Chambers *et al.* (2020) exponen que hacer un efectivo control del crimen es una de las variables que mejoran la confianza en la institución. Boateng (2018), en contraste, expone algunas variables que tienen una relación

positiva y estadísticamente significativa con la confianza en la policía.

Asimismo, es importante tener en cuenta que el sistema de creencias de una comunidad también puede ser un determinante del nivel de confianza en la policía (Ransley *et al.*, 2007). En consecuencia, las experiencias colectivas e históricas con la policía dan forma a las percepciones públicas de legitimidad y confianza. Al tener en cuenta lo anterior, las experiencias históricas y actuales de acoso, discriminación y uso excesivo de la fuerza por parte de la policía hacia las comunidades afroamericanas, otras comunidades de color y comunidades de lesbianas, gays, bisexuales, transexuales y queer (LGBTQ) han erosionado la legitimidad y la confianza policial dentro de estas comunidades (Chambers *et al.*, 2020).

Estos hallazgos también amplían la teoría SOR (Sites of resilience), al complicar el papel que desempeña la policía en el desarrollo de una identidad callejera. La teoría SOR sostiene que las experiencias estructurales con el racismo sistémico y los casos traumáticos de injusticia —entendida como mala conducta policial—, son fundamentales para el fortalecimiento de la resiliencia en las ciudades frente a la injusticia (Chambers *et al.*, 2020). Estos autores también plantean que la policía es una extensión del complejo de violencia estructural y que las experiencias con la pobreza y el desempleo generan gran parte del crimen callejero.

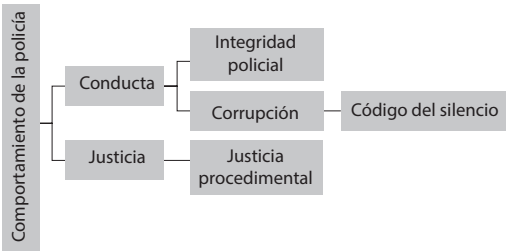
Por lo anterior, Cao (2015) afirma que, para ganar la confianza del público, la policía en una sociedad democrática debe rendir cuentas por el crimen y el desorden en sus vecindarios. Cao, respaldado por Skinns y Sprawson,

también sostiene que se debe considerar que la policía representa la moral predominante, por lo cual debe actuar con una conducta adecuada y, en consecuencia, deben tratar al público con dignidad y equidad (Cao, 2015; Skinns y Sprawson, 2016).

COMPORTAMIENTO POLICIAL Y SU RELACIÓN CON LA CONFIANZA

Las variables relacionadas con el comportamiento de la policía son de gran relevancia para examinar la relación de confianza entre el cuerpo policial y los ciudadanos (World Bank Group, 2014). Ese comportamiento está determinado por la conducta de los uniformados, así como por la transparencia y justicia aplicada a sus acciones, tal como se evidencia en la figura 4.

FIGURA 4. CODIFICACIÓN DE VARIABLES DEL COMPORTAMIENTO DE LA POLICÍA



Fuente: elaboración propia.

La literatura revisada asocia la conducta policial con corrupción, integridad y código del silencio. A mayores niveles de corrupción o falta de integridad policial, menor será la confianza de la población en esa institución (Nalla *et al.*, 2018; Barnes *et al.*, 2018; Che-

loukhine *et al.*, 2015; Branko y Meško, 2015; Kutnjak, 2015; Lim, 2019; Meško y Eman, 2014; Vito *et al.*, 2011); y es que la confianza se puede concebir como el juicio subjetivo de una persona sobre la probabilidad de recibir un buen comportamiento policial (Pass *et al.*, 2020). Por esta razón, los uniformados deben comportarse como una entidad democrática que rinde cuentas a la sociedad por el crimen y el desorden social y, asimismo, representar la conducta adecuada y los valores que identifiquen a la sociedad (Cao, 2015)

Además, el comportamiento policial se rige por un código de conductas donde hay reglas establecidas de lo que se puede o no se puede hacer. Según Ivković y Haberfeld (2015), la institución policial cuenta con reglas organizativas que prescriben el comportamiento apropiado y el inapropiado. Asimismo, la conducta policial se puede ver desde una perspectiva moral correcta o incorrecta debido a que las normas que rigen o las reglas organizativas funcionan como creencias por parte de la sociedad acerca de lo que deben hacer los uniformados. Estas reglas organizativas deben enseñarse a los oficiales y hacerse cumplir (Kutnjak, 2015).

Aunado a lo anterior, el comportamiento policial está directamente relacionado con la justicia procedimental y la justicia distributiva, tal como lo exponen Fedina *et al.* (2019). Por ejemplo, la justicia procedimental se relaciona con las interacciones positivas que los ciudadanos tienen con la policía a través de la equidad de los procesos; mientras que, por otro lado, la justicia distributiva tiene que ver con la manera como la policía responde a los delitos y a otras necesidades de la sociedad, y si dichas respuestas son imparciales y equitativas. Valiéndose de

lo anterior, se forma la percepción pública de la legitimidad policial.

Según Grijalva y Fernández (2017), la corrupción y la confianza tienen una relación endógena; es decir, que la corrupción tiene un importante impacto negativo en la confianza policial. Asimismo, Martínez-Ferrer *et al.* (2018) exponen que los países con altos niveles de criminalidad y corrupción policial tienen menos probabilidades de confiar en la policía, una posición compartida por diversos estudios (Thomassen, 2013; Grijalva y Fernández, 2017; Malone y Dammert, 2021; Barnes *et al.*, 2018; Cheloukhine, *et al.*, 2015).

Ahora bien, el código del silencio o la regla no escrita de que un oficial nunca da información incriminatoria contra un compañero es la barrera más grande para el control efectivo de la corrupción (Sauerman y Kutnjak, 2015). En varios países existe una cultura general del silencio cuando se trata de enjuiciar a uniformados corruptos, una práctica que perpetúa las malas conductas al interior de la institución y tiende a favorecer la corrupción (Ivković *et al.*, 2015; Meško y Eman, 2014; Khechumyan y Ivković, 2015; Sauerman y Kutnjak, 2015; Akinlabi, 2020).

Finalmente, Tsushima y Hamai (2015) afirman que la idea de la justicia procedimental resulta vital en el momento de impartir justicia, ya que se enfatiza el proceso de escuchar a todas las partes antes de tomar una decisión, lo que produce en los participantes un sentimiento de control, equidad y satisfacción. Ese tipo de procesos brinda una sensación de buen trato, cortesía y dignidad en las interacciones sociales, lo que deriva en un impacto directo

sobre las relaciones de confianza (Maguire *et al.*, 2016).

Sumado a lo anterior, Merry *et al.* (2012) mencionan que la justicia procedimental es la variable que más influye en los índices de satisfacción de los ciudadanos cuando estos tienen contacto con la policía y dicho contacto es iniciado por los oficiales; más aún cuando entran en juego elementos como la identidad étnica y los medios de comunicación (Ferdik *et al.*, 2015; Murphy, 2017).

CONCLUSIONES

Aunque a primera vista la confianza policial no pareciera ser un tema muy estudiado en el entorno académico, el ejercicio de revisión de literatura adelantado en este estudio muestra que sí es un asunto de interés y que poco a poco está cobrando mucha más relevancia. Cada vez es más frecuente encontrar investigaciones que buscan definir y conceptualizar la confianza policial, partiendo de las nociones básicas de seguridad, de la naturaleza de los cuerpos de policía y de la función del Estado de proveer protección y garantizar el bienestar de la población. Pero también se encuentran estudios que se enfocan en las relaciones de confianza que se construyen entre la población y los uniformados basados en los tipos o modelos de servicio de policía que se implementan en diferentes territorios. Y, además, se ha despertado un mayor interés por involucrar otras disciplinas dentro de este tipo de análisis, como lo son la economía del comportamiento, la racionalidad bajo la cual actúan los seres humanos, así como los resultados de la gestión pública, especialmente en servicios como la administración de justicia.

Las variables identificadas en este documento representan un ejercicio riguroso de revisión sistemática de la literatura existente relativa a la confianza policial. Es posible que aún haya una oportunidad de ampliar esa literatura y robustecer dichas variables, especialmente enfocándose en estudios de caso de diferentes regiones del mundo. En esta investigación se incluyeron algunos de esos estudios de caso, pero no se profundizó en los detalles puntuales de cada uno, sino que se buscó brindar una visión más general de los hallazgos encontrados en cada pesquisa. Ahora bien, este estado del arte brinda herramientas importantes para avanzar en el estudio de la confianza policial en contextos como el colombiano, donde aún no existen estrategias contundentes de medición de esa confianza y donde, sin duda alguna, es muy pertinente fortalecer la imagen de la policía, siendo el fortalecimiento de las relaciones de confianza entre ella y la población uno de los objetivos principales.

REFERENCIAS

- Akinlabi, O. (2020). Citizens' accounts of police use of force and its implication for trust in the police. *Journal of Crime and Justice*, 43(2), 145-160. <https://doi.org/10.1080/0735648X.2019.1650798>
- Barnes, T. D., Beaulieu, E. y Saxton, G. W. (2018). Restoring trust in the police: Why female officers reduce suspicions of corruption. *Governance*, 31(1), 143-161. <https://doi.org/10.1111/gove.12281>
- Bergman, M. y Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: una comparación entre Argentina y México Marcelo. *Perfiles Latinoamericanos*, 40, 97-122.
- Betancur, L. (2020). Aceptación de la policía en los diferentes países de Sudamérica en los últimos 15 años. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(3), 70-83. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-8583-5028>
- Boateng, F. D. (2018). Institutional trust and performance: A study of the police in Ghana. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 51(2), 164-182. <https://doi.org/10.1177/0004865817712335>
- Boda, Z. y Medve-Bálint, G. (2017). How perceptions and personal contact matter: The individual-level determinants of trust in police in Hungary. *Policing and Society*, 27(7), 732-749. <https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1053479>
- Bradford, B. y Myhill, A. (2014). Triggers of change to public confidence in the police and criminal justice system: Findings from the crime survey for England and Wales panel experiment. *Measuring Police Integrity Across the World*, 15(1), 23-43. <https://doi.org/10.1177/1748895814521825>
- Branko, L. y Meško, G. (2015). Police Integrity in Slovenia. En S. K. Ivković y M. R. Haberfeld (Eds.), *Measuring police integrity across the world: Studies from established democracies and countries in transition* (pp. 1-382). <https://doi.org/10.1007/978-1-4939-2279-6>
- Briceño, B., Orozco, A. y Galvis, M. (2019). *Economía del comportamiento: conceptos básicos y aplicaciones*. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://blogs.iadb.org/conocimiento-abierto/es/economia-del-comportamiento/>
- Bromberg, D. E., Charbonneau, É. y Smith, A. (2018). Body-worn cameras and policing: A list experiment of citizen overt and true support. *Public Administration Review*, 78(6), 883-891. <https://doi.org/10.1111/puar.12924>

- Cao, L. (2015). Differentiating confidence in the police, trust in the police, and satisfaction with the police. *Policing*, 38(2), 239-249. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-12-2014-0127>
- Chambers, D. L., Payne, Y. A. y Sun, I. (2020). Predicting trust in police: The impact of instrumental and expressive concerns in street-identified Black-American men and women. *Policing*, 43(6), 917-933. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-01-2020-0012>
- Cheloukhine, S., Ivković, S. K., Haq, Q. y Habersfeld, M. R. (2015). Police integrity in Russia. En *Measuring Police Integrity Across the World* (pp. 153-181). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4939-2279-6_6
- Cherney, A. y Murphy, K. (2019). Support for terrorism: The role of beliefs in Jihad and institutional responses to terrorism. *Terrorism and Political Violence*, 31(5), 1049-1069. <https://doi.org/10.1080/09546553.2017.1313735>
- Choi, J. y Kruis, N. E. (2021). Social integration and confidence in the police: A cross-national multi-level analysis. *Policing & Society*, 31(6), 751-766. <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1751160>
- Damme, A. van (2017). The impact of police contact on trust and police legitimacy in Belgium. *Policing and Society*, 27(2), 205-228. <https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1045510>
- Dammert, L. (2016). Confianza en la policía en Chile: un arma de doble filo. *Civitas*, 16(4), 575-594.
- della Porta, D. y Tarrow, S. (2012). Interactive diffusion: The coevolution of police and protest behavior with an application to transnational contention. *Comparative Political Studies*, 45(1), 119-152. <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/compls45&div=7>
- Fedina, L., Backes, B. L., Jun, H. J., DeVlyder, J. y Barth, R. P. (2019). Police legitimacy, trustworthiness, and associations with intimate partner violence. *Policing*, 42(5), 901-916. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-04-2019-0046>
- Ferdik, F. V., Gist, J. y Blasco, N. (2015). Perceived police legitimacy: Investigating its association with college-based informal social controls. *Psychology, Crime & Law*, 22(3), 252-275. <https://doi.org/10.1080/1068316X.2015.1085982>
- Friebel, G., Kosfeld, M. y Thielmann, G. (2019). Trust the police? Self-selection of motivated agents into the German police force. *American Economic Journal: Microeconomics*, 11(4), 59-78. <https://doi.org/10.1257/MIC.20170389>
- Frühling, H. (1999). La policía en Chile: los nuevos desafíos de una coyuntura compleja. *Perspectivas*, 3(1), 63-90.
- García, M. y Hernández, T. (2013). Metodología de la investigación. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 2(3), 1-122. <https://doi.org/10.29057/icea.v2i3.61>
- Gilmore, J., Jackson, W. y Monk, H. (2019). 'That is not facilitating peaceful protest. That is dismantling the protest': anti-fracking protesters' experiences of dialogue policing and mass arrest. *Policing and Society*, 29(1), 36-51. <https://doi.org/10.1080/10439463.2017.1319365>
- Goldsmith, A. (2005). Police reform and the problem of trust. *Theoretical Criminology*, 9(4), 443-470. <https://doi.org/10.1177/1362480605057727>
- Grijalva, Á. E. y Fernández, E. (2017). Efectos de la corrupción y la desconfianza en la policía sobre el miedo al delito. Un estudio exploratorio en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 62(231), 167-198. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182017000300167

- Grupo de Apoyo a la Convivencia y Seguridad Ciudadana (s. f.). *Contexto histórico y lineamientos generales del Grupo de Apoyo a la Convivencia y la Seguridad Ciudadana*. Departamento Nacional de Planeación. <https://www.dnp.gov.co/programas/justicia-seguridad-y-gobierno/grupo-de-convivencia-y-seguridad-ciudadana/Paginas/grupo-de-convivencia-y-seguridad-ciudadana.aspx>
- Guillén, F. (2015). *Modelos de policía y seguridad* [Tesis Doctoral] (pp. 1-481). <https://ddd.uab.cat/record/132354%0Ahttps://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/291813/fgl1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hajek, C., Giles, H., Barker, V., Demirtas-Madran, H. A., ... Choi, C. (2008). Perceptions of trust, compliance and accommodation in police-civilian encounters: A Russian, Turkish and American cross-national analysis. *Russian Journal of Communication*, 1(2), 127-148. <https://doi.org/10.1080/19409419.2008.10756706>
- Han, Z., Sun, I. Y. y Hu, R. (2017). Social trust, neighborhood cohesion, and public trust in the police in China. *Policing*, 40(2), 380-394. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-06-2016-0096>
- Hera, G. (2015). The relationship between the Roma and the police: A Roma perspective. *Policing and Society*, 27(4), 393-407. <https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1067204>
- Ivkovic, S. K., Habersfeld, M. y Peacock, R. (2012). Rainless west: The integrity survey's role in agency accountability. *Police Quarterly*, 16(2), 148-176. <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/poliquart16&div=10>
- Ivković, S. K. y Habersfeld, M. R. (2015). Measuring police integrity across the world: Studies from established democracies and countries in transition. En *Measuring Police Integrity Across the World* (pp. 1-382). <https://doi.org/10.1007/978-1-4939-2279-6>
- Ivković, S. K., Habersfeld, M. R. y Peacock, R. (2015). Police integrity in the United States. En *Measuring Police Integrity Across the World* (pp. 295-327). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4939-2279-6_11
- Kearns, E. M., Ashooh, E. y Lowrey-Kinberg, B. (2019). Racial differences in conceptualizing legitimacy and trust in police. *American Journal of Criminal Justice*, 45(2), 190-214. <https://doi.org/10.1007/S12103-019-09501-8>
- Kevin Wang, S. Y., Sun, I. Y., Wu, Y., Craen, M. Van y Kuen-Lung Hsu, K. (2020). Does trust in supervisors translate to compliance and cooperation? A test of internal procedural justice among Taiwanese police officers. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 53(3), 433-453. <https://doi.org/10.1177/0004865820917996>
- Kochel, T. R. (2019). Explaining racial differences in Ferguson's impact on local residents' trust and perceived legitimacy: Policy implications for police. *Criminal Justice Policy Review*, 30(3), 374-405. <https://doi.org/10.1177/0887403416684923>
- Kochel, T. R. (2020). Protest policing by black police officers: double marginality and collateral consequences. *Policing*, 43(4), 659-673. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-02-2020-0031>
- Kruger, D. J., Crichlow, V. J., McGarrell, E., Hollis, M., Jefferson, B. M., ... Zimmerman, M. A. (2016). Perceptions of procedural justice mediate the relationship between local violent crime density and crime reporting intentions. *Journal of Community Psychology*, 44(6), 807-812. <https://doi.org/10.1002/jcop.21797>
- Kutnjak, S. (2015). Studying police integrity. En *Measuring police integrity across the world: Studies from established democracies and countries in transition*

- (pp. 1-382). <https://doi.org/10.1007/978-1-4939-2279-6>
- León, F. (2014). Mecanismos generadores de la confianza en la institución policial. *Revista para el análisis del derecho*, 2.
- Lim, H. (2019). Similar, different or somewhere in between? The police officer and citizen views on police misconduct. En *Exploring Police Integrity* (pp. 247-267). <https://doi.org/10.1007/978-3-030-29065-8>
- Lobnikar, B. y Meško, G. (2015). Perception of police corruption and the level of integrity among Slovenian police officers. *Police Practice and Research*, 16(4), 341-353. <https://doi.org/10.1080/15614263.2015.1038031>
- MacDonald, J. y Stokes, R. J. (2006). Race, social capital, and trust in the police. *Urban Affairs Review*, 41(3), 358-375. <https://doi.org/10.1177/1078087405281707>
- Machura, S., Almjnoni, S., Vavrik, B. y Williams, E. (2020). Welsh nationalism, language and students' trust in the UK Police. *International Journal of Politics, Culture and Society*. <https://doi.org/10.1007/s10767-020-09379-z>
- Machura, S., Jones, S. O. P., Würigler, A., Cuthbertson, J. y Hemmings, A. (2019). National identity and distrust in the police: The case of North West Wales. *European Journal of Criminology*, 16(1), 60-80. <https://doi.org/10.1177/1477370818764835>
- Maguire, E. R., Lowrey, B. V. y Johnson, D. (2016). Evaluating the relative impact of positive and negative encounters with police: a randomized experiment. *Journal of Experimental Criminology*, 13(3), 367-391. <https://doi.org/10.1007/S11292-016-9276-9>
- Malone, M. F. T. y Dammert, L. (2021). The police and the public: Policing practices and public trust in Latin America. *Policing and Society*, 31(4), 418-433. <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1744600>
- Martínez-Ferrer, B., Vera, J. A., Musitu, G. y Montero-Montero, D. (2018). Trust in police and fear of crime among young people from a gender perspective: The case of Mexico. *Violence and Gender*, 5(4), 226-232. <https://doi.org/10.1089/vio.2017.0080>
- Merry, S., Power, N., McManus, M. y Alison, L. (2012). Drivers of public trust and confidence in police in the UK. *International Journal of Police Science & Management*, 14(2), 118-135. <https://doi.org/10.1350/ijps.2012.14.2.268>
- Meško, G. y Eman, K. (2014). Legitimacy of Policing in Central and Eastern Europe: Results from a cross-national law student survey. En *Trust and Legitimacy in Criminal Justice: European Perspectives* (pp. 231-260). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-09813-5_11
- Moravcová, E. (2016). Willingness to cooperate with the police in four central european countries. *European Journal on Criminal Policy and Research*, 22(1), 171-187. <https://doi.org/10.1007/s10610-015-9271-0>
- Mourtgos, S. M., Mayer, R. C., Wise, R. A. y O'Rourke, H. (2019). The overlooked perspective of police trust in the public. *Measurement and Effects on Police Job Behaviors*, 31(5), 639-672. <https://doi.org/10.1177/0887403419851850>
- Murphy, K. (2017). Challenging the 'invariance' thesis: Procedural justice policing and the moderating influence of trust on citizens' obligation to obey police. *Journal of Experimental Criminology*, 13(3), 429-437. <https://doi.org/10.1007/s11292-017-9298-y>
- Murphy, K., Mazerolle, L. y Bennett, S. (2014). Promoting trust in police: Findings from a randomised experimental field trial of procedural justice poli-

- cing. *Policing & Society*, 24(4), 405-424. <https://doi.org/10.1080/10439463.2013.862246>
- Nalla, M. K., Hamm, J. A. y Paek, S. Y. (2018). Is police integrity an important predictor of citizen satisfaction in police in post-colonial emerging democracies? *The Case of India. Asian Journal of Criminology*, 13(1), 19-34. <https://doi.org/10.1007/s11417-017-9254-9>
- Nalla, M. K. y Madan, M. (2012). Determinants of citizens' perceptions of police-community cooperation in india: implications for community policing. *Asian Journal of Criminology: An Interdisciplinary Journal on Crime, Law and Deviance in Asia*, 7(4), 277-294. <https://doi.org/10.1007/s11417-011-9110-2>
- Nalla, M. y Nam, Y. (2021). Corruption and trust in police: Investigating the moderating effect of procedural justice. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 65(6-7), 715-740. <https://doi.org/10.1177/0306624X20928019>
- Novich, M. y Hunt, G. (2018). Trust in police motivations during involuntary encounters: An examination of young gang members of colour. *Race and Justice*, 8(1), 51-70. <https://doi.org/10.1177/2153368717718027>
- Oliveira, T. R., Jackson, J., Murphy, K. y Bradford, B. (2020). Are trustworthiness and legitimacy 'hard to win, easy to lose'? A longitudinal test of the asymmetry thesis of police-citizen contact. *Journal of Quantitative Criminology*, (0123456789). <https://doi.org/10.1007/s10940-020-09478-2>
- Pass, M. D., Madon, N. S., Murphy, K. y Sargeant, E. (2020). To trust or distrust?: Unpacking ethnic minority immigrants' trust in police. *British Journal of Criminology*, 60(5), 1320-1341. <https://doi.org/10.1093/BJC/AZAA023>
- Perry, G. (2021). Promoting protesters' compliance: The effect of general perceptions of the police versus police actions. *Policing: A Journal of Policy & Practice*, 15(2), 1245-1261. <https://doi.org/10.1093/polic/paaa041>
- Perry, G., Jonathan-Zamir, T. y Weisburd, D. (2017). The effect of paramilitary protest policing on protestors' trust in the police: The case of the "occupy Israel" movement. *Law and Society Review*, 51(3), 602-634. <https://doi.org/10.1111/lasr.12279>
- Policía Nacional (s. f.). *Dirección de Seguridad Ciudadana - Policía Nacional. Policía Nacional*. <https://www.policia.gov.co/seguridadciudadana>
- Porter, L. E. (2013). Beyond "oversight": A problem-oriented approach to police reform. *Police Practice and Research*, 14(2), 169-181. <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/gppr14&div=21>
- Ralston, E. S. y Chadwick, S. A. (2010). An empirical exploration of the dimensionality of inter-employee trust in police organizations. *Emerald Insight*, 33(3), 431-451. <https://doi.org/10.1108/13639511011066845>
- Ransley, J., Anderson, J. y Prenzler, T. (2007). Civil litigation against police in Australia: Exploring its extent, nature and implications for accountability. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 40(2), 143-160. <https://doi.org/10.1375/acri.40.2.143>
- Restrepo, L. (2020). Aceptación de la policía en los diferentes países de Sudamérica en los últimos 15 años. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 12(3), 70-83.
- Rolim, M. F. y Hermann, D. (2018). Confiança nas polícias: percepção dos residentes e desafios para a gestão. *Sociologias*, 20(48), 188-211. <https://doi.org/10.1590/15174522-020004812>

- Ruiz-Pérez, J. I. (2019). Percepciones sobre la policía en un grupo de países iberoamericanos: relaciones directas y mediadoras con el miedo al crimen, la victimización y la eficacia colectiva. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 11(3), 195-205. <https://doi.org/10.22335/rict.v11i3.968>
- Sauerman, A. y Kutnjak, S. (2015). Police integrity in South Africa. En S. K. Ivković y M. R. Haberfeld (Eds.), *Measuring police integrity across the world: Studies from established democracies and countries in transition* (pp. 1-382). <https://doi.org/10.1007/978-1-4939-2279-6>
- Semukhina, O. y Reynolds, K. M. (2014). Russian citizens' perceptions of corruption and trust of the police. *Policing and Society*, 24(2), 158-188. <https://doi.org/10.1080/10439463.2013.784290>
- Skinns, L. y Sprawson, A. (2016). Just authority? Trust in the police in England and Wales. *Policing and Society*, 26(1), 120-124. <https://doi.org/10.1080/10439463.2015.1107294>
- Steele, J. (2018). Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz. *Justicia*, 34, 471-506.
- Sun, I. Y., Wu, Y., Triplett, R. y Wang, S. Y. K. (2016). The impact of media exposure and political party orientation on public perceptions of police in Taiwan. *Emerald Insight*, 39(4), 694-709. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-08-2015-0099>
- Thomassen, G. (2013). Corruption and trust in the police: A cross-country study. *European Journal of Policing Studies*, 28(2), 152-168.
- Trottier, D. y Fuchs, C. (2014). Social media, politics and the state: Protests, revolutions, riots, crime and policing in the age of facebook, twitter and youTube. En *Social Media, Politics and the State: Protests, Revolutions, Riots, Crime and Policing in the Age of Facebook, Twitter and YouTube* (pp. 1-251). Taylor and Francis. <https://doi.org/10.4324/9781315764832>
- Tsushima, M. y Hamai, K. (2015). Public Cooperation with the Police in Japan: Testing the Legitimacy Model. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 31(2), 212-228. <https://doi.org/10.1177/1043986214568836>
- Tyler, T. R. (2004). Enhancing police legitimacy. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 593, 84-99. <http://www.jstor.org/stable/4127668>
- Ullrich, P. (2019). Data and obstacle: Police (Non)Visibility in Research on Protest Policing. *Surveillance & Society*, 17(3/4), 405-421. <https://doi.org/10.24908/ss.v17i3/4.8517>
- Van Craen, M. y Skogan, W. G. (2015). Trust in the Belgian police: The importance of responsiveness. *European Journal of Criminology*, 12(2), 129-150. <https://doi.org/10.1177/1477370814543156>
- Verduzco Chávez, B. (2017). La construcción de confianza Estado-policías-comunidad, un problema de diseño institucional. *URVIO - Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 20, 126-144. <https://doi.org/10.17141/urvio.20.2017.2459>
- Villa-Mar, K., Vélez-Grajales, V., Cedillo, B., Restrepo, A. y Munguía, P. (2020). Modernización policial. En *Líderes para la gestión en seguridad ciudadana y justicia* (pp. 379-469). Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/10.18235/0002304>
- Vito, G. F., Wolfe, S., Higgins, G. E. y Walsh, W. F. (2011). Police integrity: Rankings of scenarios on the klockars scale by management cops. *Criminal Justice Review*, 36(2), 152-164. <http://heinonline.org/HOL/Page?handle=hein.journals/crmrev36&div=15>
- Waddington, D. (2013). A "kinder blue": Analysing the police management of the Sheffield anti-'Lib Dem' protest of March 2011. *Policing and Society*

- 23(1), 46-64. <https://doi.org/10.1080/10439463.2012.703197>
- Wang, S. Y. K. y Sun, I. Y. (2020). A comparative study of rural and urban residents' trust in police in Taiwan. *International Criminal Justice Review*, 30(2), 197-218. <https://doi.org/10.1177/1057567718763724>
- Williamson, V., Trump, K.-S. y Einstein, K. L. (2018). *Black Lives Matter: Evidence that Police-Caused Deaths Predict Protest Activity*. <https://doi.org/10.7910/DVN/L2GSK6>
- World Bank Group (2014). World Development Report 2015: Mind, society, and behavior. En *World Development Report 2015: Mind, Society, and Behavior*. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0342-0>
- Wu, G. y Makin, D. A. (2021). The differential role of stress on police officers' perceptions of misconduct. *Asian Journal of Criminology*, 16(3), 213-233. <https://doi.org/10.1007/s11417-020-09324-1>
- Wu, Y., Poteyeva, M. y Sun, I. Y. (2012). Trust in police: A comparison of China and Taiwan. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, 36(3), 189-210. <https://doi.org/10.1080/01924036.2012.699794>
- Wu, Y. y Sun, I. Y. (2009). Citizen trust in police: The case of China. *Police Quarterly*, 12(2), 170-191. <https://doi.org/10.1177/1098611108330228>
- Yudina, T. N., Bondaletov, V. A., Mazayev, Y. N. y Botmotova, T. M. (2017). Public evaluation of police activities. *Sotsiologicheskie Issledovaniya*, 4, 52-59. https://www.researchgate.net/publication/318836676_Public_evaluation_of_police_activities
- Zayas, V. A. y Bouhaben, M. A. (2021). Pandemic/Screen. The visual motif of police violence in public spaces during the covid-19 pandemic. *Communication & Society*, 34(2), 297-313. <https://doi.org/10.15581/003.34.2.297-313>