



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**

**División de Ciencias Sociales y Económico  
Administrativas**

LA FUNCIÓN POLICIAL Y LA IMPORTANCIA DE SU INTEGRACIÓN Y  
ACEPTACIÓN EN EL ENTORNO SOCIAL: EL CASO FRACCIONAMIENTO  
LAS AMÉRICAS I, CHETUMAL QUINTANA ROO.

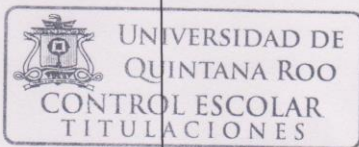
TESIS  
PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADA  
EN  
SEGURIDAD PÚBLICA

PRESENTA

**YULISSA YAJAHIRA RODRÍGUEZ GONZÁLEZ**

DIRECTOR

**MTRO. LUIS GERMÁN SÁNCHEZ MÉNDEZ**



Chetumal, Quintana Roo, mayo de 2019



**UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO**  
División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Título

**La función policial y la importancia de su integración y aceptación en el entorno social: el caso Fraccionamiento las Américas I, Chetumal Quintana Roo.**

Presenta:

**Yulissa Yajahira Rodríguez González.**

Tesis elaborada bajo la supervisión del comité del programa de Licenciatura y aprobada como requisito para obtener el grado de:

**LICENCIADA EN SEGURIDAD PUBLICA**

COMITÉ DE TESIS

Luis Germán Sánchez Méndez.

DIRECTOR: \_\_\_\_\_

Nancy Angelina Quintal García

ASESOR TITULAR: \_\_\_\_\_

Jacqueline Ganzo García

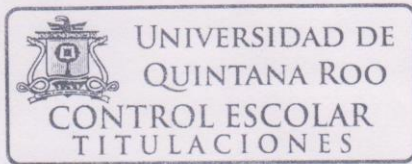
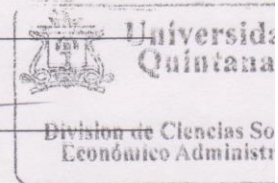
ASESOR TITULAR: \_\_\_\_\_

Deysy Haydee García Tejada

ASESOR SUPLENTE: \_\_\_\_\_

Antonio Nieto Bastida

ASESOR SUPLENTE: \_\_\_\_\_



Chetumal, Quintana Roo, 14 de mayo de 2019

## Chetumal, Quintana Roo, del 2019

### INDICE.

<b>Planeamiento del problema</b> .....	<b>5</b>
<b>Justificación</b> .....	<b>9</b>
<b>Capítulo 1. La percepción social</b> .....	<b>12</b>
1.1. Conceptualización de la percepción social.....	<b>13</b>
1.2. Percepción social y ciudades.....	<b>24</b>
1.3. Tipología de la percepción social.....	<b>27</b>
1.3.1. Percepción de inseguridad.....	<b>28</b>
1.3.2. Percepción mediatizada.....	<b>32</b>
1.3.3. Percepción objetiva.....	<b>33</b>
<b>1.4. Teorías básicas de inseguridad y miedo al delito</b> .....	<b>35</b>
1.4.1. Teoría de incivilidad o del desorden social.....	<b>35</b>
1.4.2. Teoría de la victimización.....	<b>38</b>
1.4.3. Teoría de la vulnerabilidad física.....	<b>41</b>
1.4.4. Teoría de la vulnerabilidad social.....	<b>42</b>
1.4.5. Teoría de las redes sociales.....	<b>43</b>
<b>1.5. Las políticas públicas y la percepción social</b> .....	<b>46</b>
1.5.1. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.....	<b>49</b>
1.6. Conclusiones.....	<b>50</b>
<b>Capítulo 2. La policía</b> .....	<b>54</b>
2.1. La policía y el vínculo con las necesidades de la ciudadanía.....	<b>54</b>
2.2. Confianza hacia las instituciones policiales.....	<b>58</b>
2.3. La reforma democrática de los cuerpos policiales.....	<b>62</b>
2.4. Visión de la rendición de cuentas de las corporaciones policiales.....	<b>71</b>
2.5. El nuevo modelo policial en México.....	<b>75</b>
2.5.1. Definición del nuevo modelo policial.....	<b>76</b>
2.6. Conclusiones.....	<b>77</b>
<b>Capítulo 3. Metodología</b> .....	<b>80</b>
3.1. Objetivo general.....	<b>80</b>

3.1.1. Objetivos específicos.....	80
3.2. Tipo de investigación.....	80
3.3. Fundamentación metodológica.....	81
3.4. Población y muestra.....	83
3.4.1. Población.....	83
3.4.1.1. Criterios de inclusión.....	83
3.4.1.2. Criterios de exclusión.....	85
3.4.1.3. Criterios de eliminación. ....	85
3.4.2. Muestra.....	86
3.5. Técnicas de recolección de datos.....	89
3.5.1. La observación participante.....	99
3.5.2. La entrevista semiestructurada.....	103
<b>Capítulo 4. Recolección y análisis de los datos.....</b>	<b>105</b>
4.1. Recolección de los datos.....	105
4.2. Análisis de los datos.....	105
4.2.1. Revisión general de los datos.....	106
4.2.2. Transcripciones.....	106
4.3. Organización de los datos.....	108
4.4. Codificación de los datos.....	109
4.4.1. Descripción de las categorías codificadas.....	111
4.4.2. Interpretaciones.....	122
4.4.2.1. Interpretación por categoría.....	122
4.4.2.2. Interpretación de la relación entre categorías.....	144
4.5. Modelos interpretativos de la problemática de investigación.....	152
<b>Capítulo 5. Conclusiones y propuestas.....</b>	<b>154</b>
5.1. Conclusiones.....	154
5.2. Propuestas.....	156
<b>Referencias.....</b>	<b>158</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>194</b>

### **Planteamiento del problema.-**

La seguridad pública representa un reto importante en las acciones de gobierno, por ello estamos en condiciones de reflexionar en cuanto a la función policial y los efectos que tiene en la garantía de paz y orden públicos en beneficio de la sociedad.

La policía debe realizar una actividad adecuada, que proporcione un servicio eficiente, estableciendo compromisos con la gente, de quien obtendrá información respecto a los hechos que alteran el orden público en la colonia. Estos compromisos provocarán la participación ciudadana en la prevención, ya que el ciudadano al verse atendido de forma personalizada, sin duda alguna estará más pendiente no solo de su entorno, sino que también lo estará del trabajo policial.

Los entornos deben estar libres del delito, para tal efecto es fundamental que la policía se integre al tejido social, que exista confianza y credibilidad, es la aspiración social que más se aclama actualmente. Independientemente de los esfuerzos del gobierno, puede decirse que se han abandonado preceptos fundamentales en el diseño de estrategias para combatir a la delincuencia, es decir, se dejó de considerar a la sociedad como el centro medular del problema sin menoscabo del serio descuido que se ha dado a las instituciones policiales respecto a su función y efectividad.

Salgado y Treviño (2009) hacen referencia que “la reforma policial democrática debe conducir a políticas antropocéntricas de seguridad, basadas en los intereses de la ciudadanía. Las autoridades locales son las más cercanas a la ciudadanía y, por lo tanto, las que se encuentran en una situación privilegiada para promover reformas policiales democráticas efectivas” (p.8).

La actual opinión ciudadana respecto a la seguridad de manera general no es positiva, existe un sentimiento de impotencia social aunado al temor no solo de la delincuencia, sino

también de los cuerpos policiales, la corrupción, la falta de preparación de los policías, entre otros son cuestionamientos constantes ciudadanos que esperan prontas respuestas. Ante esto, “las estrategias de seguridad ciudadana requieren de una serie de políticas públicas policiales y no policiales para generar entornos comunitarios más seguros, basadas en la convivencia ciudadana y el respeto a la cultura de la legalidad” (Salgado, 2010, p.12).

El objeto de esta investigación tiene que ver con la función policial y la manera en que se integra en los entornos sociales.

Se dice que “la opinión que cada individuo tiene respecto a la función policial en cuanto a sus actuaciones y las experiencias que se han tenido con la misma respecto a su efectividad o deficiencia, que produce un estado de ánimo positivo o negativo hacia la corporación policial, debe servir para mejorar la toma de decisiones al más alto nivel y debe hacerse periódicamente para ver si las medidas adoptadas están produciendo resultados positivos o no” (Salomón, 2004, p.5).

Este tema es factible de ser investigado por ser parte de un problema serio que prevalece en el país, que condiciona la tranquilidad de los ciudadanos, que produce miedo y que debe ser atendido de manera inmediata.

Esta investigación permitirá retornar los aspectos básicos policiales con beneficio social que tienen que ver con la función policial que pueda ser identificada como una policía integrada a la sociedad, como un ente preventivo, que brinde credibilidad y que sea el vínculo que relaciona al gobierno con la sociedad.

En este sentido, “el miedo al crimen en la colonia de residencia depende de la experiencia de haber sido víctima de un delito, los niveles de confianza en la policía local y el contenido de los noticiarios” (Vilalta, 2010, p.4).

Por otro lado, “los modelos y las estrategias policiales surgen como una respuesta a la creciente desconfianza que siente la ciudadanía ante la actuación de las fuerzas responsables de la seguridad” (Salgado, 2010, p.16).

Para poder realizar esta investigación es necesario determinar los efectos de la percepción ciudadana respecto a la función policial, para ello debe distinguirse la percepción subjetiva de la objetiva, siendo la primera la que se propicia a través de los medios de comunicación, los comentarios u opiniones de circunstancias que no suceden en el lugar pero que propician temor y desconfianza y, la segunda, es la opinión de lo que sí ha acontecido en el entorno, lo que el ciudadano ha resentido de manera directa respecto a hechos delictivos.

García (2012) determina que “los resultados de la inseguridad deben ser estudiados a partir de la percepción que tiene la ciudadanía en torno a la prevención del delito, diagnosticándola en dos modalidades; objetiva o por experiencia personal y subjetiva por experiencia mediatizada” (p.38).

Una de las situaciones que se relaciona con esta investigación es el clamor ciudadano de reducir los niveles de violencia. Esto permite determinar que una de las maneras para resolver esta situación tiene que ver con el cambio de paradigmas, es decir circular del paradigma reactivo policial hacia un paradigma proactivo y de cercanía con el ciudadano.

Respecto a lo anterior, Montero (2012) señala que “a pesar de las constantes aprehensiones de criminales y los grandes decomisos de enervantes y armas, la violencia no cederá porque no se atacan sus causas, donde al tratar de resolver un problema se origina otro” (p.25).

Ahora bien, en esta investigación, la observación y la entrevista ciudadana permitirán obtener una perspectiva respecto la percepción objetiva a través de un enfoque cualitativo. Hernández, Fernández, y Baptista (2014) establecen que “la entrevista a una persona permite obtener datos y así determinar conclusiones, posteriormente la entrevista a otra persona permite obtener nueva información y por ende nuevas conclusiones, realizando

más entrevistas para comprender lo que se busca, es decir, llegar a una perspectiva más general” (p.8).

Las aportaciones de García (2012), Salomón (2004) y Vanderschueren (1994) nos permitirán reflexionar en cuanto a la percepción de la seguridad que prevalece en el país desde la óptica gubernamental.

La finalidad de seleccionar esta investigación nos permitirá tener un amplio panorama de cómo se identifica la función policial desde el entorno social y la necesidad de que exista una sinergia para la prevención de los delitos y con ello consolidar la armonía social.



## **Justificación.-**

El presente trabajo de investigación permitirá identificar la opinión ciudadana basada en su percepción respecto a la función policial en el Fraccionamiento Las Américas 1 de la ciudad de Chetumal Quintana Roo.

La relación de los policías con los ciudadanos es importante, por ello reflexionaremos respecto a cómo la policía realiza su función y si esta es la adecuada de conformidad a la percepción social del entorno determinado.

En cuanto a los ciudadanos, generalmente establecen relación con los policías para pedirles informes sobre alguna calle o dirección, solicitarles ayuda o denunciar un posible delito. Sin embargo, es común encontrar una falta de credibilidad y respeto entre los ciudadanos y los policías, esto se debe en gran parte a la prepotencia y corrupción de los elementos, pero también los ciudadanos fomentan estos actos por evadir las responsabilidades y obligaciones que tienen.

La sociedad pide la colaboración de la policía, pero al mismo tiempo la discrimina y desconfía de ella, lo que hace que los policías actúen en consecuencia de forma ofensiva. No obstante, muchas veces la sociedad desconoce las funciones mínimas de la policía y la discriminación y desconfianza es generada quizá por la falta de este conocimiento.

La ciudadanía percibe que la función que cumple la policía debe ser determinante en la sociedad. Por ello, es necesario reconocer que la institución policial debe actuar de manera profesional.

La percepción ciudadana respecto a la función policial tiene que ver con que esta se conduzca de conformidad a la ley y que el uso de la fuerza pública sea acorde a la necesidad y en los casos que así proceda.

Esta investigación es de suma importancia ya que si podemos determinar las razones por las cuales la ciudadanía no confía en la policía, estaremos en condiciones de establecer propuestas que modifiquen la percepción que prevalece y así lograr la armonía social.

La confianza o desconfianza hacia los órganos policiales, es una construcción subjetiva individual y colectiva, son percepciones que se alimentan de hechos y circunstancias reales, pero también de imágenes, noticias, opiniones y estados de ánimo influenciados por estímulos externos y desde nosotros mismos, de prejuicios, experiencias personales y ajenas, todo ello hace que no sea homogénea en el tiempo ni entre las personas. Varían entre los distintos grupos sociales, económicos, políticos, ubicación territorial, origen étnico, edad y género.

En el nivel de seguridad ciudadana de un país, es un componente inseparable la confianza y credibilidad hacia las instituciones encargadas de la seguridad y la justicia, particularmente hacia la Policía que es una de las más visibles.

En la actualidad la seguridad es una de las condicionantes para garantizar el desarrollo humano en la sociedad, la calidad de las ciudades se determina con el progreso sustentado en los principios sociales fundamentales como lo son la salud, la educación y desde luego, la garantía de paz y tranquilidad de los ciudadanos. En este tenor, una sociedad resguardada adecuadamente se identifica con el crecimiento económico y el progreso, además muestra un alto potencial de ciudad segura.

Estos criterios determinan la viabilidad de realizar un análisis respecto a la función policial y la importancia de su integración y aceptación en el entorno social en el Fraccionamiento Las Américas I de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

La policía es una fuerza de seguridad encargada de mantener el orden público y la seguridad de los ciudadanos y sometida a las órdenes de las autoridades políticas. Se llama también policía a cada agente perteneciente a dicha organización. La palabra "policía"

deriva del idioma francés y su uso data del siglo XVIII. De una manera indirecta deriva del latín *politia*, y ésta del griego *πολιτεία*, de *πολις*, "ciudad", que se refiere al gobierno o a la administración del estado. La policía es el componente más obvio y visible del sistema de justicia penal y un servicio policial respetado es condición indispensable para la percepción positiva de la justicia (S.N UNODC, 2010).

Ahora bien, la función policial se vincula de manera directa con su imagen, es decir que está relacionada directamente la manera en que se desempeña y como lo percibe la ciudadanía. Al ciudadano común le interesan los resultados concretos para definir su percepción del desempeño policial.

Se entiende por percepción social el proceso por el cual las personas interpretan la realidad social. En otros términos, se refiere a cómo percibimos a los demás y de qué manera interpretamos su comportamiento. En México, el Estado y los medios de comunicación han venido difundiendo una sociedad de riesgos en la que los habitantes estamos inmersos en una estructura de incompetencia, corrupción, negligencia e impunidad derivados de la incertidumbre e inseguridad social (Salazar, 1995).

Así, en primer lugar, percibimos las características físicas del otro (su complexión, su estatura y su aspecto general). Luego percibimos las características no observables del sujeto, lo cual implica una serie de sentimientos y emociones. Asimismo, también captamos características de su personalidad, su ideología o sus habilidades. En el proceso de percepción también interviene la cultura del observador y su experiencia previa.

Uno de los elementos claves en los procesos de percepción social es la cuestión de los roles sociales. Normalmente percibimos al otro a partir del rol que ocupa en la sociedad y valoramos especialmente el prestigio y el éxito profesional de algunas personas, pero minusvaloramos a otras porque su rol tiene un menor reconocimiento social (Azaola, E. (2006).

## **Capítulo 1. La percepción social.**

El estado de la cuestión nos muestra un panorama que nos introduce a los temas fundamentales de la seguridad pública, sus efectos en el sentimiento ciudadano y las características del funcionamiento policial vistos por criterios de investigación con sus respectivos análisis y perspectivas.

Estas aportaciones determinan con claridad que la constante en nuestro país es un sentimiento de miedo ciudadano respecto a la seguridad, dejando en evidencia el actuar del estado en su obligación de determinar adecuadas políticas públicas en materia de seguridad pública y fortalecer los entes policiales bajo su mando con paradigmas ciudadanizados y con aproximación y cohesión al tejido social.

Ahora bien, este capítulo tiene como objetivo hacer referencia de la percepción social desde sus principios conceptuales fundamentales que nos permitan identificar la interpretación del sentimiento social respecto a lo que sucede y acontece en el entorno y con ello hacer referencia respecto a los efectos que propicia en cuanto a la credibilidad y confianza ciudadana hacia sus autoridades.

Con la intención de clarificar los efectos de la percepción social respecto a la seguridad haremos un análisis desde el punto de vista subjetivo y objetivo, es decir la interpretación del miedo ciudadano a ser víctima del delito donde existe una sensación personal de peligro y el sentimiento de miedo por haber sido lesado en la comisión de un ilícito, haber resentido los efectos que conlleva la actividad delictiva, para establecer un paralelismo entre estos criterios donde las variantes en los índices de preocupación y miedo se producen con los mismos efectos (García, 2003, p.3).

La forma adecuada para interpretar la inseguridad y el miedo al delito es fundamentar su conocimiento desde los principios teóricos, por ello se realizará una relatoría respecto a las teorías básicas que Salord (2015) las identifica como las de

incivilidad o del desorden social, de la victimización, de la vulnerabilidad física de la vulnerabilidad social y de las redes sociales, las que representan las diversas formas de interpretación de la alteración de la seguridad y la manera en que cada una propicia el temor al ilícito (p.7).

Otro tema fundamental que se atenderá es la obligación que tiene el estado de proporcionar todos los medios necesarios para garantizar la seguridad de sus gobernados a través de las diversas políticas en materia de seguridad pública que establezcan los ejes rectores para atender este flagelo que lacera la integridad de la sociedad, las que deben ser construidas a través de la correspondiente agenda política determinada conjuntamente con la ciudadanía a través de los resultados de la percepción social respecto a la seguridad.

Por último, observaremos las determinaciones jurídicas plasmadas en la normatividad aplicable en nuestro país que establecen justamente la obligación antes señalada que tiene el estado de dar respuesta a las necesidades de garantizar a la sociedad un entorno seguro, con lineamientos bien definidos que posicionen como eje central la seguridad del ciudadano y la importancia de contar con instituciones policiales en los tres órdenes de gobierno al servicio de la sociedad.

Una vez determinados todos estos criterios que forman parte de la fundamentación teórica de nuestra investigación, estaremos en condiciones de concluir respecto a la importancia de la percepción social en la sinergia entre el estado y la ciudadanía para la determinación de las alternativas de solución para los problemas que contrae la inseguridad.

### **1.1. Conceptualización de la percepción social.**

Para comprender el concepto de la percepción social debemos identificar a la percepción como la interpretación de los estímulos que capta el ser humano y al relacionarse con lo social debe ubicarse como un proceso cognoscitivo que cada individuo realiza de manera diferente respecto a un entorno donde interactúan de manera conjunta, Catalá

(2016) identifica la percepción social como el “Proceso por el que obtenemos información de nuestro entorno” (p.2).

Rock (1985) determina a la percepción como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (p.243).

Para Carterette y Friedrman (1982), la percepción es un integrador de la conciencia, es una parte que complementa de manera fundamental a la conciencia donde constan los hechos intratables lo que constituye la realidad como es experimentada, donde la percepción depende de la actividad de receptores que se alteran por los procesos provenientes del mundo físico, lo que reconoce a la percepción como el resultado del procesamiento de información que consta de estimulaciones a receptores en condiciones que en cada caso se deben parcialmente a la propia actividad del sujeto (p.234).

La percepción de acuerdo a Barthey (1982) es identificada como cualquier proceso de reconocimiento de hechos, objetos o verdades, mediante la experiencia sensorial o por el pensamiento, es decir el conocimiento de los objetos de manera inmediata e intuitiva a través de un juicio de pensamiento que identifica la referencia que se hace de un objeto externo a través de una sensación (p.182).

Tomando en cuenta esta identificación es factible determinar que cada individuo está en posibilidad de dar una interpretación diferente de lo que capta o percibe en cuanto a lo que acontece en un entorno en el que interactúa con otros individuos, lo que se traduce como la opinión respecto a un hecho, circunstancia o acontecimiento que sucede y se desenvuelve en un lugar donde convive el ser humano junto con otros, misma que puede coincidir o diferir de la de los demás de conformidad a como la interpreta o siente cada uno.

La percepción es un proceso que es realizado por todos los seres humanos. De acuerdo a Gorostiaga, la percepción se determina como un proceso cerebral donde por asociación de diversos estímulos el cerebro se establece una realidad interna sobre lo que sucede en su entorno. Por medio de este proceso el individuo es capaz de sobrevivir pudiendo satisfacer sus necesidades inmediatas como las básicas, como puede ser la necesidad de alimentarse. Este proceso sucede a través de tres factores fundamentales que se encuentran debidamente asociados y con una clara dependencia entre los mismos los cuales son los factores biológicos o fisiológicos, los psicológicos y la experiencia. Debe decirse que los factores biológicos o fisiológicos así como los psicológicos son semejantes entre todos los individuos, a diferencia del factor de la experiencia ya que cada ser humano mantiene una conducta que corresponde a su diversidad y complejidad sin menoscabo a la cultura a la que pueda pertenecer.

Respecto al factor biológico o fisiológico debe decirse que su característica fundamental se sustenta en el principio de que el individuo marca su diferencia de los animales por su capacidad de raciocinio, su conducta es producto del proceso cognitivo que le permite captar ideas, conocimientos, momentos o sentimientos los cuales puede memorizar y aprender y con ello estar en condiciones de asociar lo aprendido y reconocer experiencias nuevas o ya acontecidas. Esta acción exclusiva del ser humano es la que desarrolla la capacidad de percibir, razonar e interpretar sus ideas actuando de conformidad a las mismas.

El factor psicológico es el proceso neuronal que realiza el cerebro, es la interpretación de la estimulación que se le presenta desde el mundo exterior, creando una imagen a partir de estos estímulos y la asociación con las experiencias aprendidas anteriormente para reconocerlos y aprenderlos. Este factor nos indica que el cerebro es selectivo, solamente toma en cuenta los estímulos que le son necesarios para sobrevivir, por eso actúa de dos formas, o los identifica o no los identifica. Para que se identifique un estímulo que desconoce es fundamental que el ser humano ponga toda su atención y esto solo sucederá si está en búsqueda de algo que pueda satisfacer un deseo o una necesidad.

Este proceso determina que el individuo vive en la constante búsqueda de satisfacer sus necesidades inmediatas lo que determina una conducta marcada por diversos aspectos como la cultura, las vivencias, el entorno donde se desenvuelve y las motivaciones que se tiene dentro de un grupo social.

Lo antes mencionado hace evidente que el individuo es un ente social, interacciona y depende de la sociedad, sin que pueda vivir de manera aislada, esto con motivo de que el ser humano aprende por imitación de los demás lo que le genera patrones de conducta para la convivencia social.

Los factores antes mencionados tienen una dependencia respecto a los sentidos, es decir que la estimulación externa es captada a través de la vista, el oído, el olfato, el gusto y el tacto. A pesar de que los sentidos trabajan en conjunto, siempre dependerá de la intensidad del estímulo y del sentido que se presente mejor desarrollado para sentir la potencialización de la estimulación del mundo exterior.

En cuanto al factor de la experiencia es importante señalar que es el que determina la individualidad del ser humano y que lo hace diferente dentro de su grupo social ya que cada persona tiene la capacidad de percibir el mundo exterior de manera diferente que los demás debido a la identificación que hace el cerebro de los estímulos por asociación con experiencias anteriores, esto es variante entre cada individuo ya que la experiencia individual es distinta, los estímulos se interpretan de manera diferente a pesar de nacer en una misma cultura, en un mismo entorno o incluso en una misma familia.

Luego entonces, cuando el ser humano recibe un estímulo, tendrá mucho que ver las emociones o los sentimientos que le cause este estímulo de ahí dependerá la manera en como lo va a percibir, aquí estriba la importancia de la experiencia ya que la misma es la que determinará la manera de interpretación del estímulo externo y si este es capaz de satisfacer sus deseos o necesidades lo que cada ser humano lo realiza de manera diferente a pesar de convivir y cohabitar en un mismo entorno o cultura. (2015, pp. 3-5).



Una vez identificados los tres procesos, es necesario determinar que conjuntamente trabajan ante un estímulo. Vernon (1979) indica que en el proceso de percepción de un estímulo, es necesario que sea conocido por el individuo o ser una alteración dentro de un contexto que conoce. El hecho de que se perciba un signo significa que se lo conoce, que simboliza algo, por eso logra estimular. Para que se vea algo que no se conoce, es necesario prestar atención, o que el nuevo signo resalte lo suficiente. De otra manera, el individuo no sería capaz de percibirlo. Se percibe algo cuando se está acostumbrado a algo y eso cambia. Muchos estímulos son recibidos y procesados inconscientemente, haciendo que ellos formen parte del propio entorno. Para poder reconocer estos estímulos, el cerebro recurre a la experiencia. Ella es la que enseña las funciones y las características del mundo exterior, de la conducta y la manera de reaccionar frente a ellos. A esto se lo llama proceso cognitivo.

Para Guski (1992), “la percepción es el conocimiento sensible, es el reflejo de la realidad en la conciencia de los hombres. Posible y transmitida a través de unos órganos sensoriales y a través de la actividad nerviosa”. (p.13).

La anterior definición permite comprender que la percepción hace una interpretación de todas las sensaciones, creando una especie de relación con el mundo exterior. Esto condiciona de una manera importante a la lectura sobre los estímulos que se recibe y sobre el lenguaje que se incorpora en los objetos. Todo está condicionado a esto y crea así un código de signos y señales que posibilita no sólo la comunicación oral y escrita, sino la manera en que se entienden todos los objetos y al mundo que rodea al ser humano.

La percepción es un proceso que evoca muchos estados y sentimientos. Y que es el motor que lleva al individuo a moverse, a desarrollarse. Y son las necesidades, deseos y demandas las que dan las señales para movilizar al cuerpo, y dar una intención. Y cada búsqueda tiene diferentes tiempos según sea su causa de motivación. Las percepciones que responden a necesidades inmediatas son olvidadas más rápidamente que las otras. Esto es debido a que no es un deseo o una necesidad tan importante (Kaufmann, 1996, p. 21).

La propuesta de Oviedo (2004), uno de los principales creadores de la teoría de la percepción, considera que la percepción puede identificarse como un proceso de carácter de relación y construcción, creando una representación interna de lo que sucede en el mundo exterior a modo de hipótesis. Para que esto suceda, el cerebro recopila la información que recibe de los receptores, la analiza paulatinamente junto con lo que le ofrece la memoria, con lo que se ayuda a interpretar y formar una representación del exterior. Así se crea un modelo virtual de lo que se percibe, utilizando la información almacenada y con procedimientos internos que utiliza el cerebro para decodificarla. Con la ayuda de la memoria se termina de completar esta decodificación para poder interpretar el significado de lo recuperado y así, le da significado, sentido y valor a lo que percibe. Gracias a esto, el individuo es capaz de crearse un modelo, al que luego recurrirá cuando se le presente un estímulo similar para poder entenderlo. La percepción es capaz de recopilar toda la información que le brindan los cinco sentidos para unificarlos, y entender a un objeto como poseedor de esas diferentes características, y no como objetos diferentes. Así como también es capaz de saber de qué objeto provienen ciertas características. La percepción recupera los objetos, situaciones y procesos a partir de la información aportada por los sentidos (p.17).

La percepción, es el medio por el cual el ser humano se relaciona con el exterior, esto se debe a que el cerebro, la mente, es la que interpreta todos los estímulos que provienen del mundo exterior y los convierte en experiencias, siendo ésta una de las actividades fundamentales del proceso, ya que a partir de ella se comprende al mundo tanto interior como exterior. Esta interpretación varía de individuo en individuo, ya que depende de sus experiencias. Estas experiencias son las que diferencian a un individuo del otro y es la que condiciona de manera sustancial la manera de ver el mundo, y del tipo de relación que cada individuo establece tanto con otro individuo, como con los objetos, y el entorno en el cual se desarrolla. La percepción es la que causa la conducta, tanto de un individuo como de un grupo social, esta conducta puede ser previsible, con un análisis el cual se realiza a través de la experiencia que, a través del proceso cognitivo, el individuo es capaz de sacar sus propias conclusiones. A medida que el individuo crece y su experiencia va creciendo, se va haciendo mayor, se va condicionando la manera en que se percibe.

Porque cuanto mayor es la experiencia, mayor es la especulación de lo que va a ocurrir, es aquí donde la percepción en la mayoría de las veces se adelanta a los hechos, sin dejar lugar a un cuestionamiento de lo ocurrido (Laplanche, 1996, p.201).

Estos criterios permiten identificar a la percepción como una acción concreta, universal y compleja, requiere de una gran diversidad de variantes para que logre su desarrollo y actuación, puede decirse que es el sustento primordial de la conducta del individuo donde se relaciona el mundo exterior con el mundo interior de cada ser humano.

Ahora bien, para referirnos a la percepción social es necesario identificar su significado, para Henríquez (2012), la percepción social es el estudio de las influencias sociales sobre la percepción, tomando en cuenta que las mismas cualidades pueden producir impresiones diferentes, ya que interactúan entre sí de forma dinámica (p.2).

En la interacción del ser humano con el ambiente se llevan a cabo ajustes permanentes en el individuo, los diversos cambios en el medio físico y social propician la obligación de desplegar mecanismos complejos de adaptación que buscan la emisión de respuestas adecuadas respecto a las transformaciones del medio. Como parte fundamental de este proceso, adicionalmente a la percepción del medio físico, debe evaluarse la conducta de los demás y de los propios estados o expectativas. Estos criterios son identificados por los psicólogos sociales como la percepción social. En este sentido, la percepción social puede interpretarse como la acción de indicar la influencia de los factores sociales y culturales en la percepción y mostrar la forma en que medio social afecta los procesos perceptuales (Santoro, 2012, p.77).

Para comprender el concepto de la percepción social deben de ser tomados en cuenta tres criterios.-

- Los efectos del medio sobre la percepción.
- La percepción de las personas.

- La percepción del medio ambiente, estos aspectos son el soporte teórico que explica la relación percepción-contexto social.

Lo anterior lo explica adecuadamente Santoro (2012) quien argumenta que el medio físico y social tiene una influencia sobre la percepción la cual determina procesos diferenciales de carácter cultural, la percepción de la persona plantea problemas importantes en cuanto al rol de los instrumentos de interpretación cognoscitiva y la asignación de atributos a los objetos perceptuales, este proceso determina mecánicas particulares de recepción y procesamiento de información y la percepción del medio social que determina la interacción y relación del individuo con el medio ambiente (p.109).

Debe decirse que la percepción social determina que los fenómenos sociales son los que intervienen en la relación entre las personas que viven en sociedad o fenómenos de relación entre los individuos y la sociedad y sus características distintivas son las siguientes: La percepción social es diferente a la percepción personal, lo percibido no son personas concretas, se trata de la percepción de fenómenos complejos, polifacéticos, con un grado de complejidad intermedio entre la percepción interpersonal y la percepción de objetos físicos y son fenómenos interconectados o relacionados con otros fenómenos sociales (Suriá, 2010, p.4).

Por su parte, Morales, Huici, Moya, Gaviria, López y Nouvilas. (1999), destacan de la percepción social algunos de los factores fundamentales que la comprenden describiéndolos como:

- Características físicas y sociales.
- El modo en que se produce el primer contacto.
- Factores asociados al perceptor.

- Variables asociadas a la persona percibida.
- Factores relativos al propio contenido de la percepción.

Respecto a las características físicas y sociales, La percepción social se ve influida por las características físicas y sociales del contexto donde se produce. Ante esto, la percepción social dependerá del contexto donde se ha producido.

En cuanto al modo en que se produce el primer contacto, la valoración del primer contacto que inicia el proceso de percepción social, puede determinar toda la secuencia de acontecimientos posteriores. En los factores asociados al perceptor, puede destacarse:

- Las motivaciones y expectativas de los perceptores, que modelan los procesos cognitivos asociados a la percepción de personas (cómo se procesa y que tipo de información se busca).
- La Familiaridad: La impresión que nos formamos es mucho más compleja y exacta cuanto más conocida es la persona.
- Valor del estímulo: El valor que tiene la persona percibida para el perceptor, afecta la percepción. Tiende a darse una acentuación perceptiva de los estímulos favorablemente valorados.
- Significado emotivo del estímulo: El valor emotivo depende del poder del estímulo para proporcionarnos consecuencias positivas o negativas.
- Experiencia: Las personas que tienen más experiencia con cierto tipo de rasgos realizan, lógicamente, percepciones más acertadas.

En las variables asociadas a la persona percibida, se hace referencia a los esfuerzos de la persona percibida por regular y controlar la información que presenta al perceptor.

Especialmente la información referente a sí mismo. Estos esfuerzos (denominados manejo de la impresión) son un intento de influir sobre el proceso de formación de impresiones e influir sobre la conducta de los demás.

Los Factores relativos al propio contenido de la percepción pueden agruparse de la siguiente manera.-

- Importancia del orden en el que se perciben los rasgos: para la formación de la primera impresión parece tener más importancia el efecto de primacía (mayor importancia de lo primero que se percibe); aunque en determinadas circunstancias puede predominar el efecto de recencia (mayor importancia de la información más reciente). Entre estas cabe destacar las siguientes: Trabajar con sujetos sensibilizados hacia el subjetivismo del efecto de primacía y que se produzca una interferencia entre la presentación del primer material descriptivo y el último.
- El tono evaluativo de los rasgos informativos: Cuando la información que conocemos contiene elementos positivos y negativos, estos últimos tienen mayor importancia en la impresión. Una impresión negativa es más difícil de cambiar que una positiva. Como posibles razones de este mayor interés por los aspectos negativos se ha sugerido una motivación egoísta pues una persona que posea rasgos negativos supone un mayor grado de amenaza. La información negativa tiene un mayor valor informativo porque la mayoría de las personas nos esforzamos por suministrar una imagen positiva (Rothbart y Park, 1986).
- La información única o peculiar: Este tipo de información parece que tiene un impacto más poderoso sobre la impresión final que la información redundante (Rosenberg, Nelson y Vivekananthan, 1968).
- El grado en que los diversos componentes de la información pueden ser confirmados o desconformados: Un rasgo ambiguo suele tener menor importancia que otro claro y preciso (McArthur y Baron, 1983).

Por otra parte Calderón (2012) indica que la percepción social merece la atención del primer lugar del proceso mediante el cual son captados los estímulos del entorno. El comportamiento social de estos estímulos son normalmente otros individuos y su conducta. La percepción de personas comparte varias características de la percepción de objetos, como pueden ser la organización, la selectividad, carácter subjetivo, búsqueda de elementos invariantes, e interpretación del estímulo. La percepción de personas posee también ciertos rasgos que la distinguen de la percepción de objetos:

- Las personas son percibidas como agentes causales, capaces de controlar la información que presentan de sí mismas de acuerdo a sus objetivos e intereses.
- Tanto el objeto como el sujeto de la percepción son personas, lo que permite al perceptor hacer una serie de inferencias acerca de los sentimientos o actitudes de la persona percibida, en base a sus propias experiencias.
- La percepción de personas implica una interacción muy dinámica, donde la presencia, expectativas y conducta del perceptor pueden afectar la conducta de la persona percibida, en un proceso circular.
- La percepción de personas es usualmente más compleja que la percepción de objetos, ya que existen muchos atributos no observables directa mente, las personas cambian más que los objetos, y la exactitud de la percepción es más difícil de comprobar.

Es importante decir que con las características generales de la percepción social podemos dirigir nuestra atención a cómo acciona el proceso mediante el cual se identifica la información y con ello pueden determinarse impresiones acerca de los individuos que percibimos (p.19).

Estos argumentos permiten observar a la percepción social como el instrumento de percepción del medio social donde se muestra adecuadamente la vinculación entre el individuo con su medio ambiente.

## **1.2. Percepción social y ciudades.**

Tomando en consideración que actualmente la inseguridad representa una problemática social y que el sentimiento ciudadano demuestra que los hechos delictivos y violentos causan estragos irremediables en la mente social, puede observarse que este sentimiento generalizado pone en evidencia la eficiencia y eficacia del estado para mantener segura y tranquila a su sociedad.

Es evidente que sin necesidad de recurrir a las estadísticas delictivas la inseguridad representa una de las problemáticas a las que la sociedad se enfrenta como ciudad precisamente por la opinión generalizada al respecto y por las afectaciones que la comisión del delito produce no solo a un ciudadano sino a la comunidad en conjunto lo que identifica a la inseguridad como una percepción de la ciudad ante un problema común para todos los ciudadanos de cualquier estrato o nivel social.

Esto es así ya que cada vez los hechos delictivos y el actuar del crimen común y organizado determinan una vulnerabilidad flagrante en la integridad física, económica y patrimonial de la ciudadanía, lo que se traduce en un hartazgo y un repudio respecto a las débiles acciones del Gobierno por no determinar estrategias adecuadas que contrarresten este flagelo.

De tal suerte que, al no existir un sentido y rumbo, la ciudadanía determina una evaluación con resultados nada favorables respecto a la capacidad del Estado para controlar la situación que prevalece por los altos índices de inseguridad (Bergman y Whitehead, 2009, p.2).



Estos resultados se traducen en los momentos electorales, donde el ciudadano expresa su inconformidad en las urnas con la esperanza de un cambio en las políticas gubernamentales respecto a la seguridad pública y su efectividad en la salvaguarda social.

Lo antes expuesto determina la extrema necesidad de que el estado debe preocuparse por actuar sobre variables tradicionalmente asociadas a la función policial, como la delincuencia y el orden público, incorporando también el sentimiento de inseguridad, la calidad de vida de la población, y la cohesión y solidaridad social. Así, la labor de la policía, determinada por el estado, debe ampliarse al hacerse cargo del control de la criminalidad y del orden público y, además, incorpora a su quehacer objetivo como:

- El rol de los ciudadanos en la actuación policial.
- Identificar problemas en la comunidad y propiciar soluciones sostenibles, particularmente sobre aquel tipo de problemas que se estime pueden incidir sobre la proliferación de hechos delictivos o de problemas de orden público.
- Disminuir la sensación de inseguridad en la ciudad.
- Incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad respecto a la intervención policial.
- Incorporar a los ciudadanos en la producción de seguridad mediante su participación en diversas iniciativas que permitan prevenir con mayor efectividad la comisión de delitos.
- Mejorar el control social sobre la actuación policial. (Prudencio, Ruiz, Arvizu, Íñiguez, De la Mora, Villalpando, Saavedra, Cruz, y Ruiz, 2016, p.143).

De esta manera, al establecerse modelos policiales con enfoque ciudadano, “la institución policial deja de estar aislada y comienza a integrarse en el tejido social; participa

como un ente coproductor de seguridad, la convivencia y la cohesión social, junto con otros actores sociales y comunitarios” (USAID/INSYDE, 2013).

Adicionalmente Tudela (2008), refiere que uno de los factores indispensables en el vínculo gobierno-ciudadano estriba “en privilegiar al ciudadano como centro de su acción y reconocer en él un aliado en las estrategias que permitan identificar tanto las causas y características del delito, como las formas de enfrentarlo” (p. 11-12).

Algunas de las alternativas que se propician de los resultados de la percepción social en las ciudades y que deben de ser tomadas en cuenta por el estado para una armonía y la reducción de las oportunidades que facilitan el crimen pueden ser:

- Atenuar los factores que facilitan el ingreso a la criminalidad y la reincidencia.
- Evitar la victimización.
- Disminuir los sentimientos de inseguridad.
- Promover una cultura de la legalidad.
- Prevenir la infiltración de los grupos criminales en las estructuras de la economía (Buffat, 2004, p.143).

Estas evidencias teóricas establecen con claridad que la percepción social debe ser fundamental en la construcción de estrategias encaminadas a la cohesión social para garantizar la seguridad de los ciudadanos, donde la principal acción del estado debe ser mantener la ciudad segura y reducir todas las posibilidades que hacen propicia la comisión del delito. Al tomar en cuenta el miedo a la inseguridad, debe existir la sensibilidad gubernamental para atender esta preocupación social consolidando a su institución en materia de seguridad pública a ciudadanizar sus procesos y con ello permitir la fluidez del

desarrollo humano en todos sus sentidos. Una ciudad segura es sinónimo de progreso, de crecimiento y de desarrollo, objetivos prioritarios de la sociedad.

### **1.3. Tipología de la percepción social.**

La inseguridad ha tomado la posición de elemento clave en la percepción social de los ciudadanos, todos los trabajos de investigación coinciden en que este flagelo que tanto lacera la tranquilidad es considerado como uno de los temas álgidos en las agendas de políticas públicas gubernamentales precisamente por ser una afectación directa al entorno social, con ello queda demostrado que las circunstancias que conllevan la comisión del delito y los actos ilícitos son percibidos de manera directa por el ciudadano.

Ante esto es importante analizar las condiciones a través de las cuales el ciudadano desarrolla el sentimiento de inseguridad que prevalece, tomar en cuenta los medios a través de los cuales se establecen las condiciones para emitir una opinión al respecto, es decir la manera en como siente, vive e identifica la inseguridad.

Para tal efecto, Sillano, Greene y Ortúzar (2006) han cuantificado la percepción de la inseguridad ciudadana por medio de dos criterios, la percepción mediatizada o construida a través de los medios de comunicación y la objetiva que tiene que ver con la opinión propiciada por “vivir en carne propia el delito” (p.3).

Las consideraciones de Carrión (2007) al respecto son evidentes, argumenta que la violencia presenta dos dimensiones muy bien diferenciadas y debidamente interrelacionadas: por un lado la inseguridad, que comprende la dimensión que hace referencia a los hechos concretos de violencia objetiva ejecutados o, dicho de otra manera, la falta de seguridad. Por el otro lado, la percepción de inseguridad que hace manifiesta la sensación de temor y que se relaciona con el ámbito subjetivo de la construcción social del miedo generado por la violencia ya sea de manera directa o indirecta. En la segunda dimensión de la violencia que hay que reflexionar respecto al porque es poco lo que se ha hecho para identificarla y proceder respecto a la misma. Se trata de un imaginario complejo

que se construye socialmente, que se identifica por existir antes de que se produzca un hecho de violencia (probabilidad de ocurrencia), pero también después de ocurrido (por el temor de que pueda volver a suceder). De tal suerte que, en la medida en que existe el temor de que se produzca un acto violento sin haberlo vivido directamente y, que puede ser posterior, es donde el miedo nace de la socialización (allí el papel de los medios de comunicación) (p.2).

Visto lo anterior, es procedente el análisis pormenorizado de cada uno de estos criterios para comprender adecuadamente su interpretación.

### **1.3.1. Percepción de inseguridad.**

La percepción de inseguridad se ubica como un acontecimiento de reciente estudio y que se discute y estudia a través de diversas disciplinas de las ciencias sociales, los diversos estudios empíricos nos ofrecen diversas hipótesis y teorías respecto a sus causas y efectos.

La percepción de inseguridad puede definirse como “la perturbación angustiosa del ánimo que se deriva de la diferencia entre el riesgo percibido de ser víctima de un crimen y la victimización de hecho” (Vilalta, 2010), lo que se traduce en la percepción que tiene el individuo de ser víctima de un delito, independientemente si lo ha sido o no.

Kessler (2009) define la percepción de inseguridad desde el punto de vista de la sociología del crimen como “la respuesta emocional a la percepción de símbolos relacionados con el delito”, lo que puede configurarse como las percepciones individuales o grupales respecto al delito.

El autor antes mencionado determina que esta percepción de inseguridad puede observarse como una emoción basada en juicios axiológicos y sustento cognitivo donde a lo que se tiene miedo es algo peligroso y que amenaza la integridad del individuo por razones específicas, “la base cognitiva, aunque es socialmente compartida, no necesariamente es

homogénea y la temporalidad es central, a partir de que la emoción de miedo no es fija, sino dinámica y resignifica hechos del pasado” (Kessler, 2009).

Esta percepción puede identificarse también como un sentimiento, “representa el sentimiento individual de peligro, por haber sido maltratados físicamente o por violencia criminal” (Stanko, 1995).

El autor antes referenciado también afirma que este sentimiento propicia al individuo sentirse vulnerable, lo que asocia con “la preocupación por estar fuera de la casa, probablemente en una zona urbana, solo y potencialmente vulnerable a daños personales”, lo que se traduce en una vulnerabilidad reflejada en los sentimientos del individuo por el simple hecho de encontrarse fuera de su casa.

Ortiz de Urbina (2006) identifica que la noción de la percepción de inseguridad, como una emoción o sentimiento, puede ser riesgosa en términos del análisis social, puesto que “la existencia de un sentimiento de inseguridad puede resultar peligrosa si se produce un efecto contagio a otros fenómenos sociales, como ocurre señaladamente en el caso de la inmigración”.

Esta percepción de inseguridad es asociada a diversos factores como lo son los culturales, jurídicos y políticos. Al respecto, Yarwood y Gardner (2000) señalan que “el crimen es una construcción cultural, que se define como penal y se desplaza histórica y políticamente”.

En la misma lógica, Hollway y Jefferson (1997) coinciden en que la percepción de inseguridad es una construcción cultural y afirman que “es un rasgo genérico de las sociedades desarrolladas”, donde el riesgo ha sido utilizado como un instrumento analítico de apoyo para las ciencias sociales.

Por otra parte, Walklate (1998), contrapone el concepto de confianza para definir la percepción de inseguridad, teniendo como resultado la siguiente definición: “La ausencia

de mecanismos en las sociedades en las que no se confía en nadie más, lo que genera espacios para el miedo, la cuestión de confianza es de mayor valor para poner de relieve quién sí y quién no tiene miedo al delito”.

Inácio (2004), explica que “las personas que se sienten más vulnerables tienden a desarrollar una arquitectura del miedo que alienta a algunas personas a retirarse tras puertas cerradas y reduciendo así sus lazos sociales”. La citada arquitectura del miedo se determina en los individuos y vulnera sus emociones alterando la cotidianidad en su vida.

Es importante destacar los factores determinantes que propician la sensación de inseguridad, para ello Vilalta (2012) ofrece un análisis objetivo tomando en consideración los siguientes.-

- Las señales locales de incivilidad, definidas como la presencia de comportamientos antisociales (p. ej. riñas entre vecinos, consumo de alcohol en la calle, pandillas o bandas).
- La cooperación entre vecinos para protegerse de la delincuencia.
- La baja confianza en la policía local.
- El estatus de haber sido víctima directa y/o indirecta del delito.
- El sexo femenino del encuestado.

De conformidad a estos factores determinantes las acciones prioritarias dentro del ámbito de la prevención que son útiles para inhabilitar los factores determinantes que propician el sentimiento de inseguridad se han establecido como las siguientes.-

- La definición de políticas de percepción de inseguridad (o miedo al crimen) junto con las políticas tradicionales de control de crimen. En detalle: o La dirección y

conducción apaciguadora e inteligente (en oposición a opresiva) de acciones policíacas contra la incivildad y el desorden en el ámbito local o vecinal (p. ej. consumo de alcohol en la calle, pandillas o bandas, riñas entre vecinos, etc.). Se debe buscar la preparación de una policía de proximidad o de comunidad con un perfil más mediador del conflicto social local que de control y fuerza, sin perder de vista la necesidad potencial de esta función como último recurso.

- La implementación de un programa específico de mejoramiento de la imagen pública de la policía municipal, basado en la difusión de comportamientos ejemplares, los que efectivamente existen pero no se publicitan. Es indispensable incrementar la confianza de la población en las policías locales.
- La implementación de canales de comunicación obligatorios entre policía y ciudadanía en el ámbito local o vecinal. Esto implica el reporte continuo del estado de la seguridad en la zona junto con las acciones implementadas por la policía en el ámbito local. Lo anterior debe reglamentarse y no depender de la voluntad de las autoridades de turno ni de la iniciativa o liderazgo espontáneo de la sociedad civil.
- Todo lo anterior debe realizarse especialmente, pero no únicamente, en las colonias y las unidades habitacionales con altas proporciones de población con una baja escolaridad.
- Atención psicológica prolongada, voluntaria y gratuita, tanto a las víctimas directas del delito como a las indirectas (p. ej. los familiares de aquellas). Esto debe realizarse en especial en el caso de delitos con algún grado de violencia física, delitos sexuales y cuando la víctima directa es un menor de edad. Esto puede tener efectos positivos en la recuperación de la sensación de seguridad frente al delito de una forma rápida y efectiva, e idealmente permanente (p.2).

Así las cosas, la percepción de inseguridad puede concebirse justamente como eso, una percepción en cuanto a que el ser humano se ubica frente a las situaciones y emite un

juicio respecto a la probabilidad de ser víctima de un ilícito, esto con base a sus conocimientos y sus funciones cotidianas, lo que se comenta en las pláticas con otros individuos o lo que se conoce a través de los medios de comunicación.

### **1.3.2.- Percepción mediatizada.**

La percepción que domina entre la opinión pública acerca de la seguridad no sólo puede ser resultado de sucesos ocurridos en lo personal y de la comunicación interpersonal con otros individuos, también se encuentra modelada por el abordaje a través del cual se interpreta por parte de los medios de comunicación e información, tanto por el lugar que ocupan las noticias referidas al crimen en sus agendas como por el encuadre que se les realiza.

Respecto a la agenda y el orden de la misma, McCombs y Shaw (1972) lo identifican como la “tematización” que los medios masivos de comunicación determinan sobre las agendas públicas, en términos de su capacidad de instalar los temas que concentrarán la atención y el debate de la opinión pública.

Los medios de comunicación son las principales fuentes de información respecto a las cuestiones públicas, esto como parte de la construcción del conocimiento de la mayor parte de preocupaciones y asuntos que captan el interés de las personas, lo que definitivamente no proviene de la experiencia personal (McCombs, 2004).

Sin embargo, esta agenda de importancia informativa, que se refiere a una selección de información y noticias centradas en ciertos problemas, pero que dicha selección propicia la desatención de otros problemas que también podrían ser importantes, demuestra claramente una modificación de la aproximación de la gente a la realidad social, ya que los medios determinan libremente el orden de importancia de los asuntos a pesar de que sea muy distante de la realidad que acontece. En este ejercicio manipulador, los medios instalan el listado de los asuntos acerca de los cuales el público “debe” discutir por obtener la mayor saliencia y quedar así determinados como los “más importantes” (McCombs y Reynolds, 2002).



El concepto de “saliencia” se define como el grado en el que un tema de la agenda es percibido como relativamente importante (Dearing y Rogers, 1996, p.8).

Lo antes expuesto deja en clara la influencia de los medios de comunicación al determinar libremente lo que es relevante y lo que es menos relevante, situación que influye la percepción social, dejando en claro las actividades de manipulación que los medios de comunicación pueden tener respecto a la información proporcionada, McCombs (1994) identifica esta capacidad de los medios de comunicación como el rol de establecimiento de agenda de los medios noticiosos, donde reside el poder que tienen los medios en la influencia de la percepción social.

Esta percepción mediatizada no puede determinar la realidad social respecto a la inseguridad y el delito, esto en virtud de que la manipulación de a información no permitiría conocer adecuadamente el sentimiento ciudadano, la importancia y relevancia de las notas informativas no debe quedar al libre albedrío de ningún medio de comunicación.

### **1.3.3. Percepción objetiva.**

La percepción objetiva tiene una relación directa con la realidad de los delitos cometidos contra las personas, la seguridad y la inseguridad se sustentan en una realidad de delitos y faltas que se han realizado en agravio de los individuos de manera directa. La inseguridad es una situación percibida de manera individual o colectiva, real y producida por actos considerados como violentos, o por los que aparecen codificados como delitos o faltas que son resentidos directamente por el individuo. (Martínez y Labatut, 2005).

Vuanello (2009) deja en claro que la percepción objetiva es el sentimiento que prevalece en los individuos cuando de manera directa mantienen una situación de víctimas de delitos, los efectos producidos y sus estilos de afrontamiento, determinando la construcción personal y social del miedo al delito dentro de esa vivencia.

Se dice que la realidad social que se vive respecto a la percepción objetiva tiene una relación con el desarrollo de actos violentos o por los que se establecen tipificados como delitos o faltas, por ello la inseguridad es la consecuencia de una situación objetiva. Esta realidad social se determina por el clima de seguridad que se percibe, o de inseguridad que se vive como tal en la sociedad lo que se refleja en el sentimiento ciudadano. La seguridad o la inseguridad, objetiva es el resultado de un proceso circular. El análisis de la inseguridad sirve de ejemplo para interpretar este proceso de la construcción social de la realidad. La complejidad del análisis y el tratamiento de la inseguridad se incrementan al tomar en consideración los dos planos que hay que tener en cuenta en todo hecho social. De igual manera el espacio social donde tiene lugar y el tiempo en el que se produce es importante (Martínez y Labatut, 2005, p. 12).

La percepción objetiva de inseguridad es permanente, forma parte de la cotidianidad, influye en las decisiones de los habitantes y los limita. Las acciones que portan peligro son cada vez más próximas y señaladas en forma individual (Paternain, 2012, p.85).

Por otra parte, Vásquez (2005) indica que respecto a la percepción objetiva es importante considerar que el fenómeno de la criminalidad en el contexto de la modernidad se ha convertido en una problemática general, adquiriendo relevancia de gran magnitud entre la sociedad, en especial frente a los casos donde la violencia manifiesta en la ejecución de los delitos impacta significativamente en la opinión pública. Lo que propicia que la inseguridad percibida por la comisión de delitos surja como constructo desvinculado de los hechos delictuales en sí mismos, esto por la experiencia personal de ser o no víctima de delito, es decir, la dimensión objetiva. En consecuencia, el temor al delito y sus efectos impactan de manera fáctica tanto a ciudadanos como a grupos sociales. Este fenómeno propicia no solamente un ambiente de inseguridad, también generan costos económicos relevantes en el ámbito gubernamental y privado; afectan el desarrollo y consolidación del capital social; influyen sobre el tipo de crecimiento urbano; condicionan patrones de conducta social que tienden al aislamiento y al control social; e impactan sobre las principales instituciones públicas del sistema de justicia criminal (p.18).

Por lo anterior puede considerarse a la percepción objetiva como el sentimiento de inseguridad construido por los individuos a partir de los delitos o actos delincuenciales cometidos directamente en su agravio y que se resienten en su integridad física o patrimonio.

#### **1.4. Teorías básicas de inseguridad y miedo al delito.**

Para comprender el sentimiento social respecto a la posibilidad de ser víctima de la comisión de algún delito, Vilalta (2012) y Bissler (2003) han determinado cinco teorías de inseguridad y miedo al delito las que pueden identificarse como: Incivilidad, victimización, vulnerabilidad física, vulnerabilidad social y redes sociales.

La fundamentación de cada una de estas teorías es sumamente útil para poder relacionar las variables que podrían influir en el sentimiento de miedo que percibe el ser humano.

Cada una de estas teorías contiene mecanismos y elementos distintivos que requieren de una explicación individual en cada una de ellas, lo que se desarrolla a continuación.

##### **1.4.1. Teoría de incivilidad o del desorden social.**

Esta teoría establece que la población residente en áreas con muestras de desorden social o de deterioro físico tiende a reportar mayores niveles de sensación de inseguridad. El mecanismo causal que aplica en estos casos es que tales muestras de incivilidad o de desorden social proyectan una situación generalizada de falta de control, bajos niveles de cohesión social y descuido político, lo que provoca una mayor sensación de vulnerabilidad frente al delito (Vilalta, 2012).

Bissler (2003) señala que entre las muestras o parámetros de incivilidad en las que existe una correlación con los niveles de inseguridad, se pueden encontrar las siguientes:

- Las condiciones físicas de la zona (grafitis, aceras sucias, edificios abandonados o con ventanas rotas, viviendas vacantes o en mal estado, etcétera).
- La presencia de comportamientos antisociales o delictivos (prostitución, ingestión de alcohol en la calle, consumo y venta de drogas, etcétera)
- Un cambio poblacional rápido, tanto en número como en composición socioeconómica y étnica.
- La reputación de “barrio duro” que puede tener una zona en su ciudad respectiva.

Para Paydar y Asal (2015), esta teoría puede comprenderse como un trastorno que puede derivarse de lo físico, como el relacionado con el mantenimiento de las áreas urbanas, los grafiti, los daños al mobiliario, la proporción de casas desocupadas, etc.; o puede ser social, como el que se relaciona con los comportamientos desorganizados o intimidatorios, la falta de civilidad social, la presencia de individuos merodeando, los posibles agresores en el espacio público y las oportunidades para el apoyo social a nivel comunitario (p.22).

En esta teoría de “incivilidad” (Lewis y Maxfield, 1980, p. 161) o “desorden” (Wilson y Kelling, 1982, p.29, Kelling y Coles, 1996), se detenta un interés ascendente en los efectos de desorden comunitario en el miedo al delito y la delincuencia. Debe destacarse que unos niveles inaceptables de desorden, físico o social, reducen considerablemente la calidad de vida de los vecindarios.

En algunos casos el desorden puede actuar como un sistema catalizador del miedo al delito. La presencia de adolescentes ruidosos tomando cerveza en la vía pública o sombríos

edificios abandonados pueden acrecentar la percepción de riesgo de los ciudadanos y, en consecuencia, incrementar los niveles de miedo al delito.

Skogan (1990) destaca que “el deterioro físico visible puede crear miedo al delito, dado que los americanos lo han venido a asociar con un mayor índice de riesgo” (p. 47).

Una reflexión sumamente panorámica respecto a la teoría de la incivilidad en el espacio público es la que nos determina Jasso (2015), quien al respecto nos argumenta que una de las teorías que ejemplifica adecuadamente el impacto del desorden y la incivilidad en el espacio público es la teoría de las ventanas rotas (*brokenwindowstheory*), sostenida por Wilson y Kelling (1982), que hace una referencia adecuada en la relación entre el desorden urbano, las ofensas menores y la violencia del crimen. En resumen, esta teoría determina que: “si una ventana de un edificio está rota y se deja sin reparar, el resto de las ventanas serán rotas pronto” (p. 3), lo que nos determina que si no hay preocupación por atender una ventana rota, es muy probable que pronto las demás ventanas tengan la misma suerte.

Lo mismo sucede con el equipamiento de los parques, con el alumbrado público o con la atención de las banquetas, el daño o descuido de estos implementos urbanos crean una sensación de que se puedan dañar sin que exista consecuencia alguna. De tal suerte que “si una propiedad es abandonada, se deja crecer el pasto, una ventana estalla” (Wilson y Kelling, 1982, p. 4), evidentemente propiciará una sensación de olvido, que no existe preocupación por la misma y con ello haya quien se apropie de ella para continuar el daño en la misma.

Respecto al grafiti, de conformidad al Diccionario de la Real Academia Española (2014) lo identifica como una palabra italiana que significa ‘pintada’ y su forma castellanizada es grafiti (p.332).

Wilson y Kelling (1982) hacen referencia a Glazer, quien afirma que “la proliferación del graffiti, aun cuando no sea obsceno, confronta al pasajero con el

ineludible conocimiento de que el ambiente que soporta diariamente por una hora o más está fuera de control, y que alguien puede invadirlo y producir cualquier daño que la mente pueda imaginar” (p. 5). Esto determina que si existe la libertad y la posibilidad de hacer un grafiti sin que exista oposición alguna, es factible que vuelva a suceder donde sea y contra quien sea (p.54).

Se dice que “algunas conductas, como el consumo de alcohol en la vía pública, el comercio informal, o cualquier otra que pareciera menor en relación con la comisión de un crimen, pueden ser oportunidades para generar desórdenes mayores” (Jasso, 2015, p.54). Lo anterior determina que este deterioro urbano y de degradación social merece ser atendido.

#### **1.4.2. Teoría de la victimización.**

Esta teoría establece que las personas víctimas de un delito presentan mayores niveles de inseguridad respecto a quienes no han sufrido algún tipo de experiencia de victimización.

Esta victimización puede identificarse como directa o indirecta. La directa es aquella que ha tenido y sufrido la persona en cuestión y la indirecta es la que se sufre por conducto de lo ocurrido a otros individuos conocidos.

Garofalo (1979) Postula que “las víctimas de un delito sufren mayores niveles de inseguridad frente a aquellos que no han sufrido tal experiencia de victimización” (p.82).

El mecanismo causal de esta teoría consiste en “la idea de que la experiencia de la victimización conlleva efectos psicológicos y/o materiales duraderos, aumentando la proclividad individual a sentirse más inseguro, en comparación a la circunstancia contraria de no-victimización” (Vilalta, 2012).

De acuerdo a Giraldo (2013), en esta teoría se identifican a los individuos que en algún momento fueron víctimas de un acto violento y que con el paso del tiempo continúan

con este mismo sentimiento, generando que sea de gran dificultad desprenderse de esta condición (pp. 2-3).

Se dice que la teoría de la victimización es aquella consecuencia delincencial sufrida por una persona de manera directa o la que se sufre por conducto de lo sucedido a un conocido. El mecanismo de esta teoría tiene que ver con la idea de que la experiencia de la victimización conlleva efectos psicológicos y/o materiales duraderos lo que propicia un aumento sustancial individual a sentirse más inseguro. (Bissler, 2003, p.264).

Por otro lado, se dice que la teoría de la victimización es una de las que con más firmeza se relacionan con la percepción de la seguridad y el miedo a la delincuencia. Esta teoría determina fehacientemente que las víctimas experimentarán mayores niveles de miedo a la delincuencia que aquellos que no se vean afectados por alguna actividad delincencial, creándose una diferenciación entre la victimización directa e indirecta. La victimización directa se presenta cuando la víctima sufre en forma personal la comisión de un delito, mientras que la victimización indirecta es experimentada por aquellos que se han enterado de la comisión del ilícito por conocer a la víctima o han escuchado sobre ese crimen en específico.

El principal supuesto de esta teoría es que la experiencia de ser lesado de un crimen puede tener efectos a largo plazo, causados por el cambio en sus percepciones y comportamientos. Sin embargo, esta teoría no ha estado exenta de discusiones y diferentes opiniones, esto en razón a que algunos estudios anteriores no han identificado algún tipo de relación entre la victimización y el miedo a la delincuencia, sin menoscabo de que algunos han señalado que las víctimas de crímenes violentos y no violentos deben analizarse en manera separada (Paydar, y Asal, 2015, p.24).

Es importante analizar la aportación de Gómez (2004) respecto de la delincuencia desde el punto de vista de la teoría de victimización, esta reflexión determina argumentos respecto al por qué algunos individuos son víctimas del delito más que otros, el abordaje puede ser desde tres perspectivas, la de victimización individual, la de victimización

reiterada y la victimización múltiple. La primera se refiere a la situación en que el individuo es víctima de la comisión de un ilícito en cierto tiempo o momento, la segunda hace referencia a las personas que son víctimas de un mismo hecho delictivo por más de una vez dentro de un periodo de tiempo y la tercera determina el hecho de que un individuo es víctima de más de un ilícito durante un tiempo determinado, y esto es conocido por las situaciones y las exposiciones de la propia víctima (p.32).

Ahora bien, desde la postura del hecho delictivo, esta teoría determina también el identificar las conductas, circunstancias, expectativas y acciones de las personas que las hacen susceptibles de ser víctimas de un delito, para ello, la teoría de la victimización se fortalece con la teoría de las actividades rutinarias y se identifica también con las teorías de la acción racional y de la disuasión, lo que permite explicar los factores de victimización antes señalados. Estas teorías de sustento permiten hacer una referencia explícita a elementos que permiten ser aplicadas como protección ante las situaciones de vulnerabilidad de las víctimas, es decir la identificación de factores disuasivos (Gómez, 2004, p.34).

Es importante tomar en consideración lo que Gómez (2004) determina respecto a considerar que “tanto el miedo como la inseguridad están influenciados por las creencias, actitudes, valores y experiencias que pueden o no tener relación con el delito. Siempre juega un papel muy importante la percepción del individuo. Esa percepción afecta este proceso de valoración en las teorías de la victimización y también a las demandas y necesidades de seguridad” (p.35).

Lo antes expuesto no señala que estos elementos son muy importantes para ser víctimas de los delincuentes, puesto que estos factores de riesgo son latentes en múltiples situaciones, ya que un número considerable de las víctimas se exponen nuevamente a la comisión del acto delincencial por cuestiones de trabajo, estudio o por otras situaciones (Gómez, 2004, p.36).

La identificación de los Factores que fortalecen los criterios de la teoría de la victimización es importante determinar los vínculos entre cada uno de los elementos que



intervienen en el proceso delictivo, es decir que la victimización está sumamente vinculada con el tipo y estilo de vida y la cotidianidad o rutina del día de los individuos, ya sea por actividad escolar, laboral o de otra índole, esta actividad rutinaria influye fuertemente con el grado de exposición que se tiene para ser víctima de un delito, lo que acredita que involuntariamente el individuo propicia las situaciones de vulnerabilidad sin que sea responsable directo de ser violentado (Miranda, 2015, p.3).

#### **1.4.3. Teoría de la vulnerabilidad física.**

Esta teoría predice que “el miedo a la delincuencia será más alto entre aquellos individuos con menor capacidad física para defenderse de un ataque” (Bissler, 2003).

De conformidad a los argumentos de Vilalta (2012), diversos estudios previos coinciden en que las personas de la tercera edad sufren de mayores niveles de inseguridad a comparación de que los jóvenes, de tal suerte que la edad el género mantienen una fuerte correlación en esta teoría.

Otra aportación importante respecto a esta teoría es la emitida por Paydar y Asal (2015), quienes aseguran que la teoría de la vulnerabilidad física determina que el miedo a la delincuencia será mayor en los vulnerables, es decir aquellos individuos con capacidades físicas diferentes, esto por la complicación que tienen para protegerse contra los crímenes y los delincuentes o para recuperarse luego de un hecho delictivo.

De hecho, esos criterios determinan una capacidad personal para comportarse cuando se enfrenta una situación amenazante. Por ello, las personas que se consideran más vulnerables físicamente tienen más probabilidades de presentar un mayor nivel de miedo a la delincuencia, y de tener más sentimientos de inseguridad. Hay dos factores relacionados con la edad y el sexo que han sido correlatos regulares empíricos de esta teoría. Se han encontrado mayores niveles de temor a la delincuencia entre la gente mayor y las mujeres (p.25).

De manera puntual, Vilalta (2012) predice que “el miedo a la delincuencia será más alto entre aquellos individuos con menor capacidad física para defenderse de un ataque” (p.7).

La teoría de la vulnerabilidad física predice que el miedo a la delincuencia será mayor entre aquellas personas con menor capacidad física para defenderse de un ataque. Los elementos correlativos que han sido considerados en la prueba de esta teoría han sido la edad y el género. Las evidencias a favor de esta teoría son también muy considerables. Muchos estudios previos coinciden en que los individuos de edad avanzada sufren de mayores niveles de inseguridad que los jóvenes (Bohorques, 2010, p.13).

Estos criterios y aportaciones de los autores hacen referencia a la edad, el género y la disminución física como factores sustanciales que propician un mayor índice de miedo a la delincuencia, esto con motivo a tener menor posibilidad a defenderse precisamente por razón de la edad, el sexo y la posibilidad física, lo que hace vulnerable a la persona a ser víctima del delito y sus efectos.

#### **1.4.4. Teoría de la vulnerabilidad social.**

Para comprender la teoría de la vulnerabilidad social, debe de identificarse a la incapacidad factual y compartida por un estrato socioeconómico para poder prevenir la victimización o en su caso de recuperarse de la misma (Bissler, 2003).

Esta teoría se robustece con la idea de que el sentimiento de inseguridad puede ser predicha según el grado de vulnerabilidad o desventaja frente al delito de algunos sectores de la población, en razón de su menor capacidad de prevención o de recuperación de los daños. Para probar esta teoría normalmente se utilizan indicadores de estrato social, por ejemplo los niveles de escolaridad formal, el nivel de ingreso, la situación de desempleo y el tipo de ocupación (Vilalta, 2012).

Es evidente que la teoría de vulnerabilidad social establece que las personas que pertenecen a un estrato social especial, tal como barrios con bajos ingresos, tendrán una menor percepción de la seguridad en comparación con los individuos de otros grupos. El motivo es que la gente que pertenece a esos barrios no puede evitar el acecho de la delincuencia ni se puede recuperar de sus impactos desfavorables. Los factores relacionados con niveles educacionales, ingresos, ocupación y desempleo fueron determinados como evidencia de esta teoría (Paydar y Asal, 2015, p.26).

Se dice que en esta teoría, la sensación de inseguridad puede ser predicha de conformidad al nivel de vulnerabilidad o desventaja respecto al delito que algunos sectores de la población mantienen una menor capacidad de prevención o de recuperación ante los daños ocasionados por el ilícito (Vilalta, 2012, p.8).

De tal suerte que los factores que robustecen los criterios de la teoría de la vulnerabilidad social se determinan a través de una desventaja socialmente definida la cual tiene como característica fundamental una menor capacidad para recuperarse de la acción delictiva o determinar las acciones preventivas para evitarla lo que se traduce en un alto nivel de miedo al delito y una mayor sensación de inseguridad.

#### **1.4.5. Teoría de las redes sociales.**

Esta teoría presenta una relación con el significado de capital social. Básicamente la teoría presupone que el involucrarse en redes sociales de apoyo propicia mayores niveles de comunicación, cohesión comunitaria y de recursos disponibles para prevenir y combatir el crimen y el miedo a este. Así, lo anterior provoca una mayor sensación de seguridad entre los integrantes de la red. En otras palabras, pertenecer a una red social trae el beneficio de poseer una mayor seguridad frente al delito (Vilalta, 2012).

La teoría sobre la red social se concentra en los flujos de información que existe entre las personas. Esta teoría establece que las localidades con elevados niveles de comunicación a través de las redes sociales sin duda alguna tendrán mayores niveles de

cohesión social. Por ello, pueden establecer las estrategias necesarias para enfrentar en forma conjunta y eficiente la delincuencia y el miedo a la misma. Contrariamente, las comunidades con mínimos niveles de comunicación por medio de las redes sociales pueden resentir mayores niveles de criminalidad y presentar un mayor miedo a la delincuencia.

De tal suerte que las redes sociales pueden disminuir de manera teórica el miedo a la delincuencia a través del fortalecimiento de los controles sociales informales. (Paydar, y Asal, 2015 p.28).

Se dice que esta teoría es capaz de predecir que el uso gradual de las redes sociales de apoyo “genera mayores niveles de comunicación, cohesión comunitaria y de recursos disponibles para prevenir y combatir el crimen y el miedo al crimen, causando todo lo anterior una mayor sensación de seguridad entre los miembros de la red” (Vilalta, 2012, p.9).

Estos criterios nos dejan en claro que las redes sociales utilizadas con mayor frecuencia propician una organización social y un involucramiento importante de los recursos comunitarios para poder reducir el sentimiento de miedo y la inseguridad en la sociedad.

Para destacar los aspectos fundamentales de estas teorías, a continuación se presenta un listado de los factores que intervienen en cada una de ellas de conformidad a las aportaciones de diversos autores.-

#### Teoría de la victimización.-

- Factores individuales:  
Experiencia personal de victimización o víctima de un delito (SchaferHuebner y Bynum, 2006, p.287).
- Factores sociales:

Representación de la inseguridad en el espacio público a través de la influencia social, noticias locales (O'Connell, 1999, p.193).

Los medios de comunicación respecto a la información compartida acerca de los entornos inseguros (Ferraro, 1995, Heat y Gilbert, 1996, p.382).

- Otros factores:

Satisfacción Residencial (Américo y Aragonés, 1990, p.315, Fried, 1982, p. 115, Galster y Hesser, 1981, p.742).

La identidad social urbana y el apego a los lugares (identidad del lugar) (Valera y Guàrdia, 2012, p.330, Valera y Pol, 1994, p.7).

Teoría de la vulnerabilidad física.-

- Factores individuales:

Edad y sexo (Amerio y Roccato, 2005, p.19, Chadee y Ditton, 2003, p.430, Mesch, 2000, p.334, Scott, 2003, p.209).

- Factores sociales: No aplica.

- Otros Factores:

Satisfacción Residencial (Américo y Aragonés, 1990, p.315, Fried, 1982, p. 115, Galster y Hesser, 1981, p.742).

La identidad social urbana y el apego a los lugares (identidad del lugar) (Valera y Guàrdia, 2012, p.330, Valera y Pol, 1994, p.7).

Teoría de la vulnerabilidad social.-

- Factores individuales: No aplica.

- Factores sociales:

Niveles de educación (Covington y Taylor, 1991, p.240), Ingresos (Will y McGrath 1995, p.170). Ocupación, desempleo, propiedad de automóviles (Covington y Taylor 1991, p.241).

- Otros factores:

Hacinamiento (Thomé y Torrente, 2003, p.44).

Las dificultades de integración social, la diversidad étnica (Brunton-Smith y Sturgis, 2011, p.350, Lane y Meeker, 2004, p.57, Skogan, 1995, p.9.).

Teoría de las redes sociales.-

- Factores individuales: No aplica.

- Factores sociales:

Cohesión social entre residentes, opinión sobre la policía local (Bissier, 2003, p.10, Rodrigues, 2006, p.260).

Grado de apoyo social de la comunidad, (Brunton-Smith y Sturgis, 2011, p.351).

- Otros factores: No aplica.

Estos factores determinan claramente los ámbitos de afectación en el que se desarrollan las teorías y las implicaciones que repercuten en cada uno de ellos, estableciéndose claramente las características y particularidades.

### **1.5. Las políticas públicas y la percepción social.**

Para Vargas y García (2008) el énfasis que han puesto los gobiernos locales a los resultados de la percepción social y dejando de atender a la seguridad como un tema marginal y fragmentado a efecto de establecerla como una problemática prioritaria ha permitido la adecuada construcción de políticas públicas con resultados satisfactorios.

En esta tesitura, La transformación de las políticas públicas donde el ciudadano sea el eje central de atención es un estimulante para el ser humano ya que el hecho de tener la posibilidad de desarrollar algún tipo de acción que mejore su condición de vida le propicia un estado de emoción y satisfacción (Hemerling, 2016).

Lo anterior se identifica como los cambios planeados donde debe establecerse una actividad intencional orientada al logro de metas para mejorar la capacidad de adaptación de las instituciones gubernamentales ante los cambios que se suscitan en el entorno y lograr un mejor desempeño en su actividad para el beneficio social, en este caso respecto a la seguridad de la ciudadanía, (Robbins y Judge, 2013, p.580).

Ramos (2005) establece que en la construcción de las políticas públicas desde la perspectiva de la seguridad pública deben ser atendidas de conformidad a dos vertientes: La primera respecto a la seguridad de los ciudadanos basada en el principio de las garantías en el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad y la segunda respecto a la protección de los derechos civiles de los individuos y de los grupos sociales.

Para Sozzo (2012), las políticas públicas adecuadas que permitan reducir los índices de inseguridad y los sentimientos del miedo al delito deben basarse en tres grandes compromisos, lo cuales han sido discutidos desde las entrañas del reclamo social y que nacen justamente de la percepción social que prevalece respecto a la seguridad los cuales son.-

- La promoción de políticas sociales que luchen contra la exclusión y la desigualdad social en tanto condición de posibilidad del delito de los débiles, incluyendo el despliegue, el desarrollo de programas e iniciativas que desde el arsenal de herramientas que nos brindan las políticas sociales busquen abordar específicamente el nexo entre esas condiciones, es decir, entre la desigualdad y la exclusión social y la actividad delictiva. Esto es, un conjunto de iniciativas y programas que, desde el terreno de las políticas sociales, promuevan claramente la interrupción de ese nexo.

- Promover reformas radicales de las instituciones del sistema penal. En la mayor parte de los casos, las instituciones del sistema penal tienen un pasado autoritario, un pasado reciente marcado por la influencia de las políticas de la nueva derecha. Por ende, es difícil pensar que esas instituciones pueden ponerse a funcionar en otro sentido sin pasarlas por un proceso de reforma radical. En el marco de la institución policial, ese proceso de reforma radical debe rescatar un mandato clave de las instituciones policiales: los policías deben estar adecuadamente capacitados. ¿Qué quiere decir eso? Que deben ser efectivos en la persecución y aprehensión de aquellas personas que han cometido delitos graves. Enfatizo en graves, porque la cantidad de delitos que suceden en la vida contemporánea es enorme. No hay institución policial, en ningún lugar del mundo, que pueda perseguirlos todos. Mientras las instituciones policiales sigan pensando que pueden perseguir todos los delitos se condenan a sí mismas a un fracaso rotundo. Hay que elegir y, de hecho, todas las policías eligen. Lo que sucede es que en líneas generales eligen mal. ¿En qué sentido? Eligen perseguir los delitos que son más fáciles de resolver; tienden a enfatizar la persecución de los hurtos, los robos, las lesiones, los homicidios, algunos de esos delitos son muy graves y producen altos niveles de daño social, otros no.
- Construir alternativas al sistema penal. Muchas de las cosas que hoy llamamos delitos podrían llamarse de otro modo y resolverse de otro modo. Podemos buscar formas de resoluciones más humanas; hay experimentos en numerosos lugares del mundo que nos muestran que ese camino es posible. Resolución alternativa de conflictos, justicia restaurativa, medios alternativos de resolución y reparación. Hay numerosos actos delictivos en los cuales las víctimas no obtienen absolutamente nada del funcionamiento del sistema penal. En todos los delitos contra la propiedad, las víctimas han sido ofendidas por el ofensor y luego son ofendidas por el estado que lo único que hace es decirle “No se preocupe, vamos a castigar a este delincuente”; retiran al delincuente de la vida social por un lapso de tiempo más o menos prolongado y el daño que ocasionó nunca es reparado, ni nadie brinda alguna explicación al respecto (pp. 21-26).



### **1.5.1. Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.**

Para efectos de determinar la responsabilidad del estado para contrarrestar los efectos de la delincuencia y asegurar un sentimiento ciudadano de tranquilidad, armonía y paz, debe decirse que la Seguridad Pública es “una función del Estado cuyo principal objetivo es la protección de las personas y sus propiedades, de las instituciones políticas de las amenazas de violencia tanto interna como transnacional, de la intimidación, la corrupción o actos de gobierno predatorios” (Baley, 2009, p.252).

Ahora bien, es fundamental determinar la normatividad aplicable y vigente que regula la actividad de la seguridad pública, el Diario Oficial de la Federación (2008) publicó la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública donde en su artículo 2 se determina literalmente lo siguiente.-

Artículo 2.- La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la investigación para hacerla efectiva, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del individuo, en términos de esta Ley, en las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

El Estado desarrollará políticas en materia de prevención social del delito con carácter integral, sobre las causas que generan la comisión de delitos y conductas antisociales, así como programas y acciones para fomentar en la sociedad valores culturales y cívicos, que induzcan el respeto a la legalidad y a la protección de las víctimas (p.7).

El contenido de este artículo deja en claro dos situaciones, primero que la función de la seguridad pública tiene que ver con la responsabilidad de los tres órdenes de gobierno,

desde la prevención del delito y la atención de las faltas administrativas, hasta la investigación derivada de la comisión de ilícitos y la adecuada reinserción social de los individuos con sustento Constitucional. Segundo, que estos entes de gobierno deben de determinar todas las políticas necesarias para preservar el orden y paz públicos y en materia de prevención del delito, así como el fomento axiológico de valores que fortalezcan la cultura y la civilidad en el ámbito del respeto de la legalidad y la debida protección de las víctimas.

Estos criterios legales permiten determinar la obligación del estado de determinar políticas públicas en materia de seguridad pública donde el individuo sea el eje rector de importancia, que estas se basen en el sentimiento ciudadano respecto a la inseguridad y establecer las acciones pertinentes para salvaguardar la integridad de los individuos.

## **1.6. Conclusiones.**

Es evidente que la percepción social no podemos interpretarla con el simple discurso que determina la manera de percibir algo, en materia de la seguridad hemos comprendido que se trata de un sentimiento ciudadano, ahora generalizado respecto al miedo al delito.

Este miedo puede ser de mayor intensidad o de menor intensidad dependiendo de las circunstancias que se encuentran determinadas en el entorno, ya sean físicas, de imagen urbana o de comportamiento social, sin menoscabo de los índices de criminalidad que se susciten en el mismo.

Es importante que el estado asuma su responsabilidad ante las problemáticas que propician la inseguridad, dar respuesta adecuada a las necesidades de los ciudadanos, brindar un mejor cuerpo de policía, que cumpla con su función, que garantice el desarrollo de la sociedad con acciones preventivas, y recorridos de vigilancia eficientes, que se integre al tejido social no solo para realizar su función de prevención, sino también para mejorar la percepción social que prevalece respecto a su actuación y con ello puedan consolidarse

verdaderas acciones de participación ciudadana, en un ámbito de credibilidad y respeto hacia la función policial.

Aunado a lo anterior, el Estado a través de sus instituciones correspondientes debe de ser capaz de realizar las acciones pertinentes para un mejor ambiente de seguridad, cuidando sus espacios públicos y garantizando un marco legal adecuado que verdaderamente sancione los hechos delictivos. Estas son acciones que deben ser parte en la cotidianidad de las ciudades.

Además ha sido determinante el poder identificar la tipología respecto a la percepción social con la cual puede distinguirse la percepción de inseguridad de manera objetiva, es decir cuando el hecho delictivo es resentido de manera directa por el ciudadano

y a partir de esta acción delincencial se establece el sentimiento de miedo a la inseguridad, o cuando la percepción es subjetiva la cual nace de los supuestos o posibilidades que un individuo considera que podría ser víctima de un delito o del riesgo que tiene al encontrarse en lugares y situaciones que puede considerar como peligrosas, así como la manera en que se considera el entorno físico el cual puede ser visto también como peligroso de conformidad a las experiencias que el individuo ha llegado a saber a través de otros individuos y las experiencias que le han contado o de las que se ha enterado, lo que le produce miedo.

Como se ha analizado, las teorías básicas de inseguridad y miedo al delito son determinantes para poder establecer todas y cada una de las circunstancias que propician este sentimiento al individuo, como lo son las acciones contrarias a la civilidad y el desorden social que puede generarse por la falta de atención, el descuido de la infraestructura urbana y la falta de aplicación de las normativas correspondientes para el restablecimiento del orden social, esto por cuanto a la teoría de la incivilidad.

La teoría de la victimización nos ilustra en detalle las características de la condición de víctima desde dos puntos de vista, de manera objetiva y de manera subjetiva, donde la

primera se refiere a cuando el individuo ha resentido de manera directa la comisión del delito y por ello recibe la condición de víctima y la segunda se refiere al sentimiento de miedo por la probabilidad de que el individuo resienta el ilícito por conocimiento de otros, por la inseguridad del entorno o por sus condiciones físicas.

La teoría de la vulnerabilidad física nos clarifica que por condiciones físicas, de género o por edad es más factible percibir un sentimiento mayor por cuanto a la inseguridad, es decir que dadas las condiciones de capacidades físicas diferentes, por ser mujer y ser adulto mayor, existe una mayor probabilidad de ser víctima del delito y con ello el sentimiento de miedo y de inseguridad incrementa.

Sumamente interesante la descripción que se ha dado respecto a la teoría de la vulnerabilidad social, donde los condicionantes para el incremento de la sensación de miedo al delito tienen que ver con una vulnerabilidad de estrato social, lo que propicia que este sentimiento se arraigue sin posibilidad de salir pronto de dicha condición, dejando en claro que los grupos de pobreza y que se caracterizan por la desatención de sus necesidades mínimas apremiantes son el común denominador para que los sentimientos de inseguridad se resientan de manera considerable.

El uso de las Tic's no puede descartarse en los temas de percepción, esto se dice en razón de la importancia que tiene la teoría de las redes sociales, este fenómeno que se genera por el uso de la tecnología propicia una comunicación adecuada entre los que integran el grupo social con la intención de establecer todas y cada una de las condiciones necesarias para erradicar el miedo al delito y la inseguridad con medios de comunicación eficientes como lo son las redes sociales.

En este capítulo se ha establecido la importancia de la opinión ciudadana respecto a la seguridad en la construcción de políticas públicas eficientes incluidas en las agendas gubernamentales donde el ciudadano es el eje central de atención, lo anterior propicia las condiciones necesarias para fortalecer las acciones de los cuerpos policiales con estrategias cercanas a la ciudadanía respecto a la prevención del delito y de sancionar adecuadamente a

quien lo comente con estructuras jurisdiccionales sólidas y bien fundamentadas. Estas circunstancias son las mejores alternativas para mantener una armonía en el vínculo gobierno-ciudadanía.

Todo lo anteriormente descrito no podría tener una vigencia sin la solidificación que la ley propicia a todos y cada uno de los actos ciudadanos y del gobierno. La norma jurídica es la que establece la procedencia y legitimización de los actos que se realicen. Toda acción ya sea gubernamental o social debe estar debidamente motivada y fundada, es decir que se establezcan los motivos, causas, razones o circunstancias por las cuales son procedentes dichas acciones y determinar el fundamento legal o el apoyo normativo para que dichos actos se encuentren investidas de legalidad y con soporte normativo.

Estas son condicionantes fundamentales para establecer las mejores condiciones para la erradicación del miedo al delito y determinar las estrategias adecuadas que disminuyan el sentimiento de inseguridad.

Así las cosas, hemos realizado un recuento considerable respecto a las características que giran en torno a la percepción social, desde su definición hasta los factores que la hacen parte de una política pública, pasando por las diversas teorías en la que se sustenta este sentimiento y su procedencia establecida en la ley. Todo este conocimiento nos será útil para comprender una de las acciones determinantes para erradicar el miedo social y los altos niveles de inseguridad que es el ente policial analizado en el capítulo siguiente.

## **Capítulo 2.La policía.**

### **2.1. La policía y el vínculo con las necesidades de la ciudadanía.**

De manera inicial debemos considerar cual es el significado de “policía” para reflexionar respecto a esta función o actividad del estado para la salvaguarda de la paz y orden públicos y con ello identificar el vínculo con la proximidad social que en su conjunto se determina como la policía con aproximación social que es materia de este estudio.

Vaccaroni (2015) argumenta que el significado policía (derivado del latín *politía* y del griego *politeía*), actualmente obra en la Real Academia como aquel cuerpo encargado del orden público y de la seguridad de los ciudadanos, siempre actuante bajo órdenes de las autoridades políticas. Se muestra una interconexión entre ciertos niveles institucionales y las fuerzas de control, acorde a la noción de policía de Estado, de brazo armado que garantiza el monopolio de la fuerza.

De acuerdo a la ideología clásica de Bittner (1980), la policía es un cuerpo de funcionarios que el Estado autoriza al empleo legítimo de la fuerza en situaciones de urgencia.

Otra concepción de la policía es la entendida como la institución estatal habilitada al uso legítimo de la fuerza (Lorenc, 2013).

Saín (2010) define a la policía como “un agrupamiento social específico, cuya resistencia al escrutinio externo garantiza la reproducción de la estructura policial, de forma autogobernada, autorregulada de acuerdo a criterios autodefinidos” (P.31).

La aportación de Ruibal (1990) respecto a la definición que nos ocupa, deja en claro que se trata de la actuación de instituciones con facultades para actuar como instrumento de control político y social (P.76).

El poder de la policía es identificado como las funciones asociadas al estado que necesita “evitar los peligros” (Maier, 1996, p.55).

Garrido (1950) hace referencia a la vinculación entre el orden público y la policía, que es sustento de la doctrina francesa, determinando que la policía es, de conformidad a esta tendencia, la acción de la administración que tiene como objetivo el garantizar el mantenimiento del orden público.

En este sentido, debe observarse que “La policía se dirige al mantenimiento del orden público por la reglamentación y la coacción” (Hauriou, 1914, p.518.).

La aportación de Waline (1953) determina que la policía tiene como último fin general el crear y establecer el orden (p.13).

Otra definición se ubica en la misma tesitura, “la policía trata de imponer, por vía general o individual, ciertas medidas a los individuos, con el fin de; asegurar la tranquilidad, seguridad y salubridad” (Bonnakd, 1953, p. 414).

Una definición más es la determinada por Moncada (1959) quien asevera que la policía es “la actividad administrativa de limitación que subordina el ejercicio de los derechos individuales y el desarrollo de las relaciones jurídicas a la intervención singular y transitoria en ellos de un elemento de control administrativo para verificar su adecuación a las exigencias del interés público” (p.117).

Estas definiciones permiten identificar a la policía como el órgano del estado encargado de preservar y mantener el orden público a través del uso racional de la fuerza que garantice la tranquilidad de los ciudadanos.

Una vez identificados estos criterios, debemos de establecer los vínculos que la policía debe de mantener con la sociedad para la exacta ejecución de su función, es decir,

que la función policial debe estar supeditada a la necesidad social de orden y paz en sus actividades y convivencia.

La actuación de la policía es la muestra clara de la actividad del estado respecto a la garantía de la seguridad, sin embargo cuando esta autoridad es orientada para atender los intereses gubernamentales, nos encontramos en una flagrante vulneración de los principios fundamentales de la democracia. Para que estos supuestos no se configuren es necesario el compromiso de responsabilidad ante las necesidades ciudadanas.

Lo anterior se robustece con los señalamientos de Bayley (2007) quien resalta la importancia que tienen los números de emergencia en un estado democrático que establecen una respuesta policial inmediata, es decir la posibilidad que cualquier ciudadano pueda obtener la atención de la policía de manera personal en una auxilio o emergencia y que se aplique adecuadamente la ley, lo que se traduce en el fortalecimiento de la vida democrática y para determinar los causes fundamentales en la rendición de cuentas (p.16).

De tal suerte que las reformas policiales son obligadas de conformidad a las nuevas necesidades ciudadanas y tienen que ver con el cambio de los paradigmas coercitivos hacia paradigmas basados en estrategias de policía comunitaria a través de políticas públicas que garanticen la seguridad ciudadana donde la “relación policía-comunidad” nos orienta a las funciones sociales de la policía y a cómo es capaz de construir corresponsabilidad con aliados estratégicos de la sociedad. En la actividad del día a día, este es un ámbito de actuación fundamental para garantizar la citada seguridad ciudadana. Por ello, el vínculo entre la policía y la comunidad es el punto inicial que determina estos nuevos paradigmas respecto a la función policial que determina estrategias de interacción entre la policía y la comunidad organizada para prevenir el delito, erradicar la violencia y hacer prevalecer la seguridad (Herrera y Tudela, 2005, p. 157).

El vínculo de la policía con la comunidad establecen cambios cualitativos en su actuar, los que Chalom (2001) identifica como la credibilidad, la confianza y la transparencia. Ante esto, existen ciertas visiones obligadas en el cambio del funcionamiento



de las organizaciones policiales, como es la visión de que una policía eficaz y próxima a la sociedad, sumada a las acciones propositivas de un buen gobierno son claves para fortalecer la sinergia policía-ciudadano (p.75).

Es evidente que estos cambios deben de suscitarse precisamente en los paradigmas que comprenden la función policial donde se atienda la transparencia, el control ciudadano respecto a su policía y todas y cada una de las estrategias innovadoras para garantizar el adecuado desarrollo en la organización policial, sin menoscabo del establecimiento de un esquema operativo basado en la aproximación con la ciudadanía que construya confianza y certeza para reducir la inseguridad objetiva y el temor en la sociedad que se identifica como la inseguridad subjetiva (Rico y Chinchilla, 2002, p. 101).

Respecto a lo anterior, Tudela (1999) destaca las diversas expresiones positivas respecto a este enfoque y estrategia organizacional policial, haciendo referencia a un giro mayoritario hacia un modelo con aproximación comunitaria que, más allá de satisfacer las necesidades específicas de cada gobierno, afirma el compromiso de reducir las muestras más severas de delito común y el miedo a la inseguridad, haciendo énfasis en: la asociatividad de la policía, el compromiso por conseguir la cohesión y solidaridad con la comunidad, el incremento del nivel de satisfacción de la sociedad ante la intervención policial, la participación activa del ciudadano y la comunidad en la “producción” de seguridad y brindar de un servicio de calidad a través de respuestas personalizadas (s/p).

Este tipo de organización facilita el mantener la disciplina interna, pero requiere ajustes si se desea avanzar hacia modelos de administración más flexibles y que incentivan la cooperación con la comunidad (Frühling, 2003, p.34).

Por consiguiente debe decirse que el modelo de policía comunitaria o de proximidad es una opción adecuada para el cambio en la función policial cuya utilidad tiene que ver con consolidar el grado de aceptación de las corporaciones y de sus actividades, esto a través de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de conformidad a una intervención acotada a sus necesidades reales, lo que se traduce en un trabajo policial personalizado, en

contacto directo con los ciudadanos ya que esta operatividad no está definida por medio de un listado de tareas que estén establecidas en un marco definido, sino más bien por una estrategia de adaptación que da respuesta puntual a las exigencias de un entorno que se encuentra en permanente evolución y dinamismo (Skogan, 2004, p.17).

Se dice que la principal característica de la policía es el estrecho vínculo con la sociedad. Se trata de un concepto fuertemente contextualizado que empleará tácticas diversas en función de los factores que concurren y las exigencias del entorno. Este criterio se robustece con las siguientes consideraciones.-

- La implicación ciudadana en la lucha contra la delincuencia a través de la comunicación activa con miembros e instituciones de la comunidad.
- Asumir que puede desarrollar un importante papel en la prevención del delito.
- Adoptar un enfoque proactivo; y, por último, abarcar entre sus funciones la resolución de los problemas de la comunidad (Kratcoski y Dukes, 1995, p.24).

## **2.2. Confianza hacia las instituciones policiales.**

Las instituciones policiales en nuestro país enfrentan una severa crisis de confianza donde persiste el cuestionamiento de la sociedad que clama por el debido resguardo de su integridad física y patrimonial así como el debido cumplimiento de las funciones de prevención determinadas por la ley.

La prioridad de la seguridad pública es salvaguardar y proteger los derechos de las personas y preservar sus libertades, el orden y paz públicos. En este sentido resulta relevante realizar acciones innovadoras que conlleven a un beneficio social. Vivir en una sociedad libre del delito, donde la policía sea parte del tejido social, que exista confianza y certidumbre es la aspiración de cualquier sociedad (Bayley, 2007, p. 18).

La confianza según Dammert (2014) es uno de los pilares centrales de la vida en sociedad. Sin ella, se fortalece el autoritarismo, la fragmentación y la violencia, en virtud de que los ciudadanos pierden interés en la relación con sus pares, así como en la representatividad de las instituciones, de tal suerte que la confianza consolida el poder llevar a cabo las actividades cotidianas de forma segura, de conformidad a la existencia de una autoridad moral que establece y hace cumplir las reglas del juego de la convivencia. Complicaciones sociales, como el miedo al delito, tienen bases evidentes en temas políticos y no solo criminales. Temas que se vinculan directamente con el tipo de sociedad en la que los individuos esperan vivir, y cuáles son los procesos de erosión de las normas y valores que sustentan dicho modelo (p.190).

Para Cao y Zhao (2005) la policía es parte fundamental e importante para el respeto y compromiso hacia las normas. La policía debe crear ambientes necesarios de bienestar social. Sin embargo, si la ciudadanía no confía en la policía, el reporte de crímenes, la búsqueda de asistencia formal y la consolidación de información para cooperar en la resolución de problemas y conflictos se verán seriamente afectados. De tal suerte, que la desconfianza hacia instituciones como la policía deterioran la percepción social (pp. 403-404).

Por su parte Salama (2008), establece que la desconfianza hacia las instituciones policiales se propicia en gran medida por la deficiencia en las políticas públicas determinadas para la seguridad donde el control del estado no es adecuado, se propician desigualdades que establece las condiciones favorables para el desarrollo de la violencia y la inseguridad (p.86).

En los argumentos de Bayley (1995), se establece que si la policía misma comete delitos cotidianamente en su desempeño y actividad, las entidades políticas y policiales inicialmente deben de erradicar esta problemática, esto previo a la emigración al modelo de proximidad social. Si se responsabiliza al elemento policial por sus actos y se le sanciona será una demostración contundente de que existe un compromiso serio, lo que haría que la

comunidad deje de lado su incredulidad, empiece a confiar y trabaje con la policía en las nuevas estrategias preventivas. La historia y el tiempo presentan a corporaciones policiales con legados negativos, desconfiada por la comunidad la que se resiste a colaborar, estas deficiencias deben sobrellevarse para la implementación y el desarrollo de la policía de proximidad social.. Un esfuerzo exitoso de integrar una policía de aproximación con la participación y confianza de la ciudadanía aumenta la transparencia y hegemonía del actuar policiaco y establece nuevos canales de comunicación entre la policía y la comunidad, posibilitando medidas más serias y adecuadas contra la corrupción y el abuso (p.30).

Las investigaciones de Bergman y Flom (2012), han demostrado que la evaluación de la actuación policial es uno de los criterios más relevantes para determinar la confianza en la policía, la eficiencia y eficacia de la policía son factores garantes de la confiabilidad social, se observa sumamente complejo que los ciudadanos depositaran su confianza en una corporación policial ineficiente en su actuar (p.97).

Se establece que una policía comunitaria tiene, ante todo, el objetivo de prevenir el delito. No sustituye a una policía que reacciona ante la criminalidad, arresta y remite a los delincuentes. Junto a una policía comunitaria, la división de investigación y otras unidades especializadas continúan en sus funciones. Más aún, una policía comunitaria exitosa puede reforzar y mejorar las otras funciones de la institución lo que incrementa la confianza de la ciudadanía, y con esto se incrementa la colaboración de ésta en la investigación policial y otras acciones, de ahí la importancia de la confianza hacia el cuerpo policial (Neild, 1998, p.19).

Las aportaciones de Chambliss (1994) determinan que en el modelo de policía de proximidad social se determina que a través de la confianza hacia el cuerpo policial la ciudadanía se asocia con las acciones de seguridad además se logra el saneamiento de las históricas malas relaciones entre la policía y la comunidad, por ello la policía debe de mantener buenos índices de confiabilidad para dar continuidad a esta valiosa asociación. Para forjar los vínculos con la comunidad las corporaciones policiales ha establecido estrategias para facilitar la provisión de otros servicios sociales. Los temas comunes de

atención para la generación de confianza ciudadana que la policía debe de observar para mantener el enlace de comunicación, son los siguientes.-

- La necesidad de sobrepasar la barrera del escepticismo de la comunidad respecto a la policía, la creencia de que eso es “cuento viejo”.
- La percepción del público de que esta nueva metodología de trabajo comunitario policial también mantiene mano dura contra el crimen.
- Poner a disponibilidad de la comunidad las estructuras y los recursos policiales especialmente cuando se requiere de servicios sociales para resolver los problemas que dan lugar a la criminalidad.
- Eliminar el miedo que sienten los ciudadanos ante las represalias que puedan tomar los delincuentes al verlos colaborar con la policía (p.14).

En este tema de la confianza hacia la policía Stenning (1984) asegura que en los esfuerzos reales por implementar el modelo policial de proximidad social debe ir más allá de una tarea de relaciones públicas para generar una adecuada percepción, es necesario que se forje la confianza mutua entre la comunidad y la policía para que ésta última cumpla con su misión, de manera libre y sin abusar de la misma. Una corporación policial que detenta serios problemas de corrupción y abuso en su interior debe identificarlos y erradicarlos antes de iniciar un programa de policía comunitaria, ya que los vicios pueden presentarse en la nueva estrategia de prevención (p.16).

Para generar la confianza ciudadana, Rodríguez (2013) determina que la policía debe de organizarse de tal manera que promueva las buenas relaciones con la ciudadanía, una vez consolidadas, debe de promulgarse una estrecha colaboración y coordinación con otros organismos ya sea gubernamentales o no gubernamentales sin menoscabo de las organizaciones sociales para cumplir adecuadamente la actividad policial. Para cumplir con esta premisa es fundamental que la policía.-

- Este dispuesta a proporcionar a la ciudadanía informaciones objetivas sobre sus actividades, sin develar por ello informaciones confidenciales.
- Elabore líneas directrices profesionales que rijan las relaciones con los medios de comunicación.
- Considere al ciudadano como el factor central en su actividad, garantizando su seguridad bajo criterios de prevención y resolución de problemas.
- Realice despliegues policiales en las colonias donde su presencia sea permanente con constantes recorridos para la vinculación con la sociedad y el reconocimiento y atención del entorno determinado.
- Realice todas las acciones necesarias para su profesionalización y adecuación al modelo de proximidad social.
- Organice sus servicios donde incluya medidas eficaces propias para garantizar la integridad del personal de policía y su adecuado comportamiento en el cumplimiento de su misión, en particular el respeto de las libertades y de los derechos fundamentales de la persona consagrados, principalmente, en las normativas que protegen los derechos humanos (p.138).

### **2.3. La reforma democrática de los cuerpos policiales.**

Para Kempa (2007) el adecuado inicio para establecer reformas democráticas a las corporaciones policiales es generando los entornos institucionales ampliamente deliberativos que permitan el intercambio de opiniones vertidas por grupos de poder. Las opiniones diversas deben gestionarse de conformidad a las negociaciones sobre el tipo de policía que se quiera establecer tomando como sustento las coincidencias de estos grupos

que, en última instancia, son coincidencias sobre el modelo de sociedad democrática que se aspira (p.108).

Hills (2002) identifica como el impulso principal de estos procesos de evolución democrática policial a la voluntad política y la ganancia objetiva que pueda representar la reforma policial para un grupo en el poder. Casi todas las iniciativas de reforma policial tienden a enfatizar los puntos más populares para el electorado y la parte técnica de la reforma policial, minimizando los elementos de conflictividad que se necesitan para su instrumentación. Por ello es fundamental un liderazgo político efectivo y certero que enfrente los riesgos y conflictos que contraen las reformas (p.4).

Es evidente que uno de los elementos de éxito de la reforma policial es el compromiso del más alto nivel de gobierno, con la transformación de la policía. El modelo de policía tiene una relación directa con los puntos medios de poder en una sociedad y detenta la soberanía e identidad cultural de un régimen. Por ello las iniciativas de reforma policial también dependen del entorno ideológico y pragmático de la política partidista. (Acero, 2005, p.65).

Dean (2007) parte de la hipótesis de que las reformas policiales que no modifican a profundidad la operación táctica del policía en la calle son sólo esfuerzos aislados y sin sentido. Por ello propone las siguientes estrategias para consolidar las reformas en materia policial eficientes.-

- A. Adoptar medidas concretas para avanzar sistemáticamente hacia la prevención del delito. Es decir, desarrollar estrategias proactivas que trasciendan la dinámica de sólo arrestar en flagrancia.
- B. Que las detenciones de la policía preventiva generen información para poder mejorar las capacidades de la policía a cargo de la investigación criminal.

- C. Triangulación de información sobre patrullaje (informes de parte) para posteriormente convertirla en inteligencia y evidencia criminal.
- D. Identificar patrones delincuenciales y desarrollar una serie de metas proactivas para evitar la repetición de esos delitos (p.340).

Para las reformas democráticas de las instituciones policiales Goldstein indica que las promesas de la policía de proximidad son diversas:

- El incremento de la capacidad de las comunidades de resistir y prevenir el delito y el desorden social.
- La creación de una relación más armoniosa entre policía y ciudadanos que incluya algún poder compartido en el diseño de la política policial y las prioridades tácticas.
- La reestructuración del servicio policial conectándolo con otros servicios municipales.
- La reforma del modelo de organización policial.
- La creación de funciones más complejas y más amplias para el agente de policía.

Se considera que este nuevo modelo policial determina elementos policiales más comprometidos, analíticos y con funciones más amplias, además de jerarquías policiales horizontales, y también que abre los procesos de justicia local a aquéllos que con frecuencia son objeto de las decisiones judiciales. Este cambio también convierte en objetivo principal la prevención del delito, por encima de la represión del mismo.

En este sentido se destacaron diversos requisitos para que la policía modificara su modelo tradicional reactivo por el de policía de proximidad u orientada a la solución de problemas.-



- La adopción de la policía de proximidad requiere que ésta sea una filosofía organizacional integrada en la policía de forma general y no solamente como un proyecto nuevo o una especialización temporal.
- Para que la policía de proximidad arraigue en las agencias de policía es necesario crear un nuevo ambiente de trabajo dentro de las mismas que permita introducir nuevos valores de la policía de proximidad en la gestión y las tácticas de la policía.
- La policía de proximidad debe superar la resistencia de la subcultura policial, basada en el peligro, la autoridad y la eficiencia, «los valores de la policía más tradicionales».

A pesar de que en los últimos años se ha manifestado que las corporaciones policiales tienen realmente distintas y diversas subculturas internas, la preocupación se ha centrado en la necesidad de que las reformas policiales fueran conscientes de que la cultura policial tradicional ha resistido con éxito y, de hecho, se ha impuesto a los intentos de cambio.

También se sugirió que para que tanto la corporación policial como la ciudadanía adopten la policía de proximidad, ésta debe orientarse a resolver problemas importantes en la prevención del delito y desorden social, y no únicamente a dar respuesta con prontitud a las llamadas de auxilio y realizar después el trabajo burocrático. Estos tres requisitos, que marcarían el punto de partida para implantar la policía de proximidad, requieren que quienes sean responsables de dicha implantación y quienes aboguen por la misma la consideren un paradigma alternativo a la policía tradicional, un cambio que tiene importantes implicaciones para la policía y los ciudadanos, en esto se sustenta la reforma democrática de las corporaciones policiales (1987, pp. 30-33).

Por su parte, Tudela (2007), establece que para logra una adecuada reforma democrática policial es necesaria precisamente una agenda de reforma policial, en la cual formula seis recomendaciones.-

- La doctrina policial debe incorporar principios de carácter democrático.
- La organización policial se beneficiaría de una mayor precisión en las funciones y tareas policiales, Para ello debe haber un acotamiento de funciones, debe existir objetivos de corto y mediano plazo y deben construirse espacios de coordinación.
- La carrera profesional de los policías debe ser adecuadamente valorada.
- Es necesario establecer indicadores para el trabajo policial y medir el cumplimiento de ellos (de eficiencia, de eficacia y de respeto a los derechos humanos).
- Se debe fortalecer la relación entre la policía y la comunidad (deben generarse acciones en las que la policía actúa conociendo las demandas y problemas concretos de la ciudadanía y promover nuevas acciones de prevención del delito que involucren tanto a los vecinos como a otras agencias gubernamentales con el propósito de prevenir la delincuencia).
- El control administrativo de la mala conducta policial constituye el principal instrumento para prevenir que ésta ocurra. Deben existir mecanismos de alerta temprana para este efecto. La normativa debe asegurar el acceso del ciudadano a la policía para poner en su conocimiento los abusos o hechos de corrupción y consagrar un procedimiento que asegure el pleno derecho a defensa del inculgado, superando la confidencialidad del sistema (pp.23-24).

La aportación de Frühling (2006), establece los requisitos fundamentales para que una reforma policial sea democrática y exitosa, construidos de conformidad a las experiencias internacionales que han dejado lecciones positivas. Estos requisitos son.-

- La reforma requiere de una dirección civil capacitada técnicamente para asumir sus desafíos.
- La reforma policial debe ser orientada desde el gobierno, el que a su vez debe concebirla dentro del marco más amplio de una Política de Seguridad Ciudadana.
- Corresponde a las autoridades políticas la decisión respecto a los objetivos a alcanzar, así como las características de dicha Política. Para llevarla a cabo es esencial que exista en el gobierno, pero también en otras entidades de la sociedad civil una importante acumulación de conocimientos técnicos que permitan asumir el liderazgo requerido.
- La reforma policial es un proceso y no sólo momento de cambios definitivos. Definirla como un proceso significa relevar que puede tener su punto de arranque en cambios puntuales, pero que debe involucrar un proyecto de mediano o largo plazo, considerando que esos cambios específicos pueden ser útiles, pero están sujetos al cambio de circunstancias o a los desafíos que se planteen en el futuro.
- La participación en el proceso de la totalidad de los actores institucionales y sociales involucrados en materia de seguridad.
- La reforma debe ser sometida a evaluaciones internas y externas. Sin ellas es difícil afirmar la certeza de que el camino que se ha emprendido es el correcto. La evaluación externa proporciona credibilidad ante la ciudadanía respecto a los logros que se habrían obtenido, permite corregir aspectos errados del proceso de implementación, y colabora en la rendición de cuentas respecto de las metas fijadas, los logros alcanzados y sus costos. Estas evaluaciones deben realizarlas expertos externos a la policía.

- Determinar colaboraciones con universidades y centros de investigación es esencial para garantizar la calidad y credibilidad de los resultados.
- La reforma parte de un diagnóstico de las fortalezas y debilidades de la policía. El proceso de reforma policial demanda un diagnóstico inicial que reconozca las debilidades y fortalezas con las que cuenta la policía. En parte, las reformas ya iniciadas han marcado los temas y problemas más relevantes que deben ser objeto de estos diagnósticos, los cuales consideran aspectos organizativos, financieros, de personal, de dirección, operativos y valóricos. Particular importancia tiene el diagnóstico de la situación del personal policial. Los policías viven a menudo una situación desmedrada como funcionarios y servidores públicos.
- Implementación de una real carrera policial. El amiguismo y el compadrazgo, o la corrupción, determinan ascensos y retiros, su trabajo es peligroso y sobrecargado y los afecta la falta de incentivos económicos en los diferentes rangos policiales. La evaluación inicial a ese respecto debe partir por examinar los criterios de selección de personal utilizados, la formación que los policías reciben y las características de su carrera profesional, particularmente el sistema de incentivos, ascensos, destinaciones y retiros, el que adolece frecuentemente de falta de objetividad (pp.169-172).

Ahora bien, respecto al contenido de las reformas policiales, Boland (1998) presenta una descripción clara y específica del mismo, determinando lo siguiente.-

- Debe asegurarse la existencia de un sistema policial coherente y democrático.
- En materia de dependencia resulta más conveniente, que las policías dependan de los Ministerios del Interior o Justicia cuando lo hagan del gobierno, y no del Ministerio de Defensa. El motivo de ello es que las policías son y deben ser cuerpos encargados de prevenir y/o investigar el delito, y por lo tanto deben estar bajo el mando y la coordinación de las autoridades dedicadas a esa tarea.

- Debe abordarse con seriedad el tema de la igualdad en la calidad del servicio de seguridad pública proporcionado a la población. La construcción de un sistema con muchas policías no debe afectar la calidad de este servicio público otorgado a los sectores residentes en las zonas más pobres o más alejadas.
- Los sistemas con pluralidad de policías deben poder asegurar que no existe duplicación de funciones entre ellos, ni heterogeneidad en los criterios de selección de personal, formación, doctrina, salarios ni beneficios provisionales.
- La formación de los policías. La policía moderna requiere de profesionales de excelente formación técnica y ética. Uno de los problemas de los cuerpos policiales son precisamente los períodos de formación demasiado breves, que a veces no alcanzan a durar un año, y contenidos que no enfatizan lo suficiente el rol de servicio público de dichos profesionales. Es por ello que debe ponerse especial atención a los criterios de selección de los aspirantes a policías, estimulando la postulación de personas con estudios de nivel secundario completos, o estudios superiores, y completando esa formación en el caso que sea posible y necesario.
- La formación y el perfeccionamiento deben acompañar al policía durante toda su carrera profesional. En todas las fases de formación y perfeccionamiento deben participar civiles, de manera de entregar un aporte pluralista a su educación.
- Disciplina democrática y control interno y externo efectivos Las fuerzas policiales deben regirse por un código disciplinario que exprese una doctrina democrática respecto del funcionamiento de las fuerzas policiales y que preste mayor atención a la definición y sanción de aquellas irregularidades que inciden directa y negativamente sobre el público.
- Toda la estructura de la policía debe estar orientada a prevenir abusos y corrupción. Siempre será más fácil controlar a una institución desde adentro que desde fuera; de

tal manera que debe ponerse especial cuidado en el control interno de la corrupción o de los abusos de derechos humanos. La efectividad de ese control interno requiere incentivar las denuncias del público por mala conducta policial, establecer una investigación efectiva de dichas denuncias y asegurar que exista una base de datos que capture y sistematice la información que requiere el mando policial para enfrentar las razones de la mala conducta policial.

- Deben existir políticas y procedimientos que aborden el reentrenamiento de funcionarios que cometen abusos con cierta frecuencia; la provisión de terapia o evaluación psicológica a quienes lo requieran o soliciten; un sistema de incentivos a los policías que resuelvan problemas de manera no violenta; y un examen permanente de los procedimientos policiales en vigor. La constitución de mecanismos de control administrativo de la conducta policial externos a la policía constituye un aporte importante a la transparencia de la función policial, puesto que se traduce en informes periódicos y públicos respecto del número y tipo de las denuncias recibidas, así como respecto de su resolución.
- Apertura de las policías y relación con la comunidad. Las políticas de seguridad pública más actualizadas, se caracterizan por su carácter integral. Ellas enfrentan el fenómeno de la violencia mediante acciones preventivas que abarcan lo social y educacional, urbanístico, así como el accionar policial. Asimismo, dan importancia a la participación de la comunidad.
- Acciones contundentes para que la policía establezca relaciones más estrechas con los habitantes de los diversos vecindarios. Esta tendencia encuentra su origen intelectual en los modelos de policía de proximidad o de policía comunitaria.
- Adaptar la actuación policial a las demandas del público que son consistentes con el derecho, y para ello establece relaciones horizontales con los ciudadanos; focaliza su actuación en la identificación, análisis y solución de problemas locales; rinde

cuentas al público de la actuación policial y promueve acciones preventivas coordinadas con otras agencias públicas.

- La policía de proximidad social descentraliza la toma de decisiones sobre la policía a nivel de directivos locales, toma en cuenta la opinión del público para la determinación de sus estrategias y enfrenta de manera proactiva los problemas de inseguridad. (pp.111-114).

#### **2.4. Visión de la rendición de cuentas de las corporaciones policiales.**

Los mecanismos y elementos de rendición de cuentas son parte fundamental dentro del proceso de reforma policial en una sociedad democrática.

La reingeniería de una institución policial implica liderar el su desempeño bajo los siguientes criterios:

- A. Para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- B. Respetar la ley.
- C. Respetar los derechos humanos.
- D. Liderar la base de una política de transparencia y rendición de cuentas institucional.

El análisis presenta al institucionalismo como referente teórico del proceso de reforma los términos y elementos de la reforma policial democrática para diferenciarlo de otro proceso y establece la rendición de cuentas como mecanismo de legitimación del trabajo policial. Además introduce la estrategia a través de la cual la institución aprende de su propia experiencia y, finalmente, presenta experiencias de este enfoque implementado en las corporaciones policiales mexicanas (Villalobos, 2007, p.58).

De acuerdo con Walker (2005), respecto a las dificultades políticas que se deben sobrellevar para que la evolución policial sea exitosa, es necesario considerar que el tema tiene remedio, lo que se debe hacer es responder a una serie de elementos operativos necesarios para la reforma democrática de la policía:

- Cambio organizacional.
- Control de las actividades de los policías en la calle.
- Recolección sistemática y análisis de información.
- Combinación de mecanismos internos y externos de rendición de cuentas (p.15).

Luego entonces, para implementar un adecuado sistema de rendición de cuentas en los cuerpos policiales es necesario observar dos elementos prioritarios: a) el accountability cuantitativo relacionado con informar claramente sobre la utilización de recursos financieros, humanos y los procesos de toma de decisiones, y b) la capacidad de respuesta, que es un componente esencial del servicio que presta la policía a la ciudadanía (Beato, 2000, p.3).

De conformidad a Gabaldón (2016), los aspectos a considerar para la implementación de sistemas de rendición de cuentas policiales adecuados son los siguientes.-

- La policía debería cumplir estándares mínimos de funcionamiento y desempeño, independientemente del organismo o nivel territorial de adscripción. Ello supone una base organizativa que no puede ser franqueada ni violentada sin comprometer la calidad mínima del servicio que se ofrece.
- La policía está al servicio del colectivo y no de los titulares coyunturales de poder dentro o fuera de la organización estatal. Ello supone normas de funcionamiento



que estimulen la identificación y pertenencia a la organización antes que las lealtades personales, así como un esfuerzo sostenido para quebrar coaliciones y acuerdos entre algunos actores sociales y la policía, en perjuicio de otros que generan clientelismo y conducta de clanes.

- La función policial se centra en la tutela y protección de los derechos y en el mantenimiento de un entorno social pacificado, donde se minimice la violencia y se expandan los mecanismos de acuerdo y consenso. Ello supone reforzar el principio de la autoridad y el acatamiento basado en la convicción y la legitimidad.
- La policía no es un servicio exclusivo y comparte responsabilidades en materia de control social con otras instancias formales e informales, así como divide y negocia espacios con los particulares, como sujetos singulares o como organizaciones de intereses. Ello supone que no se debe hacer caer en la policía todo el peso de la responsabilidad por el cumplimiento de la ley y el mantenimiento de la seguridad, no solo por cuanto muchas otras instancias públicas tienen un rol importante que cumplir en esta materia, sino porque la seguridad privada está cumpliendo cada vez un rol más importante, particularmente en la protección a la propiedad (p.258).

Se dice que algunas líneas generales para el desarrollo de los mecanismos de rendición de cuentas policiales podrían ser las siguientes:

1. Balance entre supervisión interna y externa, de modo que, sin descuidar el fomento de prácticas de autocontrol y profesionalismo dentro de la policía, que suponen el quiebre del amiguismo, se fomente también la participación ciudadana para la presentación de quejas fundamentadas y para la contribución en la definición de procesos y estándares que eleven el nivel del servicio policial.
2. Fomento de la sanción disciplinaria oportuna para infracciones policiales, evitando la instauración y/o normalización de prácticas abusivas por estímulo o negligencia de los superiores.

3. Desarrollo de sistemas de intervención temprana que permitan detectar malas prácticas y conductas inapropiadas antes de convertirse en patrones de comportamiento individual o grupal dentro de los cuerpos policiales.
4. Difusión de los manuales de conducta y disciplinarios, así como de los resultados de los procedimientos de sanción, entre la población, a fin de fomentar el reconocimiento público de la policía como una instancia autorregulada con criterios y procesos plausibles.
5. Garantía de mecanismos de confidencialidad y protección a los denunciantes de irregularidades policiales frente a la retaliación de los funcionarios denunciados.
6. Desarrollo de mecanismos de contraloría social con soporte en las organizaciones comunitarias estables y acreditadas, de modo que los procesos de supervisión obedezcan a principios sustentables y no sean producto de disputas o acusaciones con base clientelar o partidista.
7. Fomento de mecanismos de conciliación y compensación que permitan resolver casos de reclamos que no impliquen elevadas dosis de violencia o maltrato hacia los ciudadanos, sobre las bases de la libre aceptación de los involucrados en el conflicto.
8. Énfasis en procesos continuos y a largo plazo, de intensidad sostenida, a fin de instaurar y mantener buenas prácticas con continuidad administrativa, independientemente de los cambios de gestión política o de dirección policial. (Gabaldón, 2016, p.259).

## **2.5. El nuevo modelo policial en México.**

Para asegurar la articulación y vinculación de las capacidades del estado mexicano en los tres órdenes de gobierno para proteger y servir a la ciudadanía en el ámbito de la seguridad pública, en el año del 2008 se diseñó el nuevo modelo policial de México con la intención de dar atención de manera cotidiana a la inseguridad con una visión a largo plazo en la edificación de cuerpos policiales profesionales y al servicio de la ciudadanía en todo el territorio nacional, determinándose la homologación de criterios, actuaciones y acciones que garanticen la atención directa de la ciudadanía y mejorar la percepción social respecto a la seguridad. Este modelo contiene los siguientes objetivos.-

- A. Contar con un modelo policial sustentado en policías con perfil de investigación.
- B. Operar con métodos, procesos y procedimientos homologados.
- C. Desarrollar un enfoque de prevención del delito en la actuación policial.
- D. Aumentar la participación de la ciudadanía con la policía como estrategia de prevención del delito.
- E. Profesionalización de la policía asociada con una carrera policial y un proyecto de vida.
- F. Modernizar los sistemas de operación y vigilancia en los centros penitenciarios en los tres órdenes de gobierno (García, 2008, p.4).

### **2.5.1. Definición del nuevo modelo policial.**

El Nuevo Modelo Policial representa para la policía de nuestro país, el resultado de la reingeniería de procesos policiales, sumando las capacidades técnicas, operativas y logísticas de los tres órdenes de gobierno bajo estándares internacionales y se basa en la

investigación científica para prevenir la comisión de delitos y combatir a la delincuencia, a partir de la recopilación y uso intensivo de la información, de su análisis y de la generación de inteligencia policial susceptible de ser operada con oportunidad y eficacia.

Este modelo parte de una concepción integral de la seguridad pública en la cual la prevención y la persecución del delito no son hechos aislados, sino que sus acciones son interdependientes e interrelacionadas, para lo cual se requieren cambios orgánico-funcionales en los tres ámbitos de gobierno, que trasciendan las estructuras tradicionales de organización y operación de las policías, para evolucionar hacia un modelo lógicamente estructurado, con una visión común encauzada hacia la prevención en la seguridad pública.

El objetivo general del nuevo modelo policial es lograr la transformación de las corporaciones policiales en el país, bajo un modelo que incorpore la actuación de los cuerpos de seguridad pública estándares de operación unificados, mediante la homologación de procesos, procedimientos, métodos y protocolos de operación policial en los tres órdenes de gobierno; y la utilización compartida de las tecnologías de la información y las telecomunicaciones, que aseguren su desempeño eficaz y eficiente en la prevención y persecución de los delitos, a fin de recuperar la confianza de la ciudadanía.

Una característica fundamental de este modelo es el aspecto normativo, que determina las reformas a la Constitución, adecuación de leyes secundarias y, en suma, los cambios legales necesarios a fin de que las policías de los tres órdenes de gobierno se homologuen.

El nuevo modelo policial se integra por once componentes básicos que se interrelacionan entre sí, y que son la base de la reestructuración de la organización y funciones de la policía. Los componentes son los siguientes:

1. Coordinación.
2. Modernización.

3. Homologación.
4. Participación ciudadana y proximidad social.
5. Prevención del delito.
6. Desarrollo policial.
7. Evaluación y control de confianza.
8. Organización y estandarización salarial.
9. Tecnologías de la información y telecomunicaciones.
10. Operación policial.
11. Transparencia y evaluación de la actuación policial. (2008, p.4-5).

## **2.6. Conclusiones.**

El presente capítulo nos permite reflexionar respecto a la policía y la importancia que tiene para hacer prevalecer el orden y paz públicos en beneficio de la ciudadanía. Los significados expuestos identifican a la institución policial como la instancia garante de hacer prevalecer la ley bajo los principios de respeto de garantías y los derechos humanos de las personas.

La acción policial requiere ser eficiente, determinando sus acciones de manera adecuada y profesional, de ahí parte la percepción y el sentimiento que la ciudadanía puede determinar, es decir que los resultados de su función determinarán el grado de confianza para consolidar el involucramiento ciudadano en las tareas de prevención.

Como se ha visto, los modelos tradicionales reactivos policiales no determinan una buena imagen con la sociedad, la corrupción, el desconocimiento de la función, el abuso de la autoridad conferida y la improvisación son algunos de los factores que quebrantan su credibilidad y han consolidado de manera común un hartazgo social y un repudio generalizado hacia su investidura.

Estas circunstancias han propiciado una importante reforma democrática de los cuerpos policiales como una alternativa de recobrar la credibilidad, no podemos perder de vista que la ciudadanía es la mejor fuente de información para el desarrollo de estrategias policiales. Esto ha hecho propicio un cambio sustancial en los objetivos, acciones y operaciones policiales para dar paso a la aproximación ciudadana, aprendiendo a escuchar y resolver los problemas cotidianos del ciudadano y dar respuesta a la delincuencia de manera primaria y temprana a través de acciones de prevención del delito y con una presencia en las colonias o barrios constante y permanente.

El establecimiento de políticas públicas en materia de seguridad pública basadas en los intereses ciudadanos se han convertido en las tareas predominantes dentro de las agendas gubernamentales para consolidar cuerpos policiales ciudadanizados, sensibles ante los problemas y eficientes para contrarrestar la inseguridad.

Sin duda, la mejor herramienta para la mejora continua de la actividad policial es el sistema de rendición de cuentas, donde el ciudadano se convierte en un auditor natural por estar en constante contacto y al pendiente de la actividad policial en el modelo de proximidad social.

La constante evaluación y adecuación de los errores y fortalecer las buenas acciones a través de estos sistemas de evaluación y rendición de cuentas se han convertido en el mejor aliado de la ciudadanía, con lo que ha sido posible consolidar la sinergia policía-ciudadano para el combate a la inseguridad con acciones preventivas y de gestión social.

Nuestro país ha dado los primeros pasos en materia de la implementación de la proximidad social policial, esto a través de la implementación de un nuevo modelo policial en el cual una de las principales filosofías es la del trabajo coordinado entre la policía y la ciudadanía a través de los componentes de prevención del delito, proximidad social y participación ciudadana con algunos resultados satisfactorios. Es verdad que aún falta mucho por hacer, sin embargo han quedado asentadas las bases para el repunte de esta nueva forma de trabajar policial.

La identificación del tejido social nos ha permitido comprender la ramificación ciudadana con beneficios conjuntos, donde el común denominador es la colaboración, por ello la policía debe de realizar todas las acciones necesarias para integrarse debidamente en ese tejido para seguir fomentando la confianza a través de la aproximación social, demostrando profesionalismo y acciones verdaderas que resuelvan los problemas de la comunidad, tanto los cotidianos como los que propician el miedo al delito.

Los capítulos que anteceden permiten identificar las categorías determinadas en nuestra investigación, la comprensión e interpretación de la percepción social, de la proximidad social y de la policía de proximidad social ha sido fundamental para tener una idea clara respecto a su significado, sus contenidos, sus características y desde luego sus principios teóricos.

Esta familiarización con las categorías ha sido necesaria para consolidar los trabajos de campo determinados en la metodología y establecer las relaciones necesarias de estas con las técnicas de obtención de datos a aplicar y consolidar la debida interpretación de la información obtenida, siendo factores determinantes para la emisión de las conclusiones correspondientes como sustento de la científicidad que nuestra investigación detenta.

El siguiente capítulo nos establece la fundamentación metodológica con la cual se ha realizado la investigación donde, sin duda, se nombrarán con frecuencia las categorías relacionadas con la misma.

## **Capítulo 3. Metodología.**

### **3.1. Objetivo general.**

El objetivo general en esta investigación es.-

Identificar si la función policial que se realiza en el Fraccionamiento Las Américas I en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo permite su integración y aceptación en el entorno social.

#### **3.1.1. Objetivos específicos.**

Los objetivos específicos son.-

Detectar las estrategias y acciones a través de las cuales la policía se realiza su función en el Fraccionamiento Las Américas I en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

Determinar la percepción que la ciudadanía tiene respecto a la función policial en el Fraccionamiento Las Américas I en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

Establecer una propuesta, de conformidad a los resultados obtenidos, que permita que la función policial propicie un vínculo con la ciudadanía que garantice la armonía social en el Fraccionamiento Las Américas I en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

### **3.2. Tipo de investigación.**

Independientemente que Hernández, et al, (2014) determina que en el enfoque cualitativo “el investigador o investigadora plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por



completo”(p.9), hemos establecido un diseño metodológico que nos ha servido como base de inicio en nuestra investigación.

Respecto al planteamiento del problema, si tomamos en cuenta que en esta investigación se ha considerado identificar la imagen policial a través de la percepción ciudadana en la ciudad de Chetumal Quintana Roo y cómo influye en el sentimiento de seguridad., es decir obtener la opinión o sentimiento del ciudadano en el entorno determinado, tal y como la vive, la observa y le repercute, respecto a un acontecimiento que se suscita en el mismo como lo es la seguridad y que esta opinión o sentimiento nos establezca si la función policial es adecuada o no, nos encontramos en los supuestos determinados por Hernandez et al (2014) quien establece como características del enfoque cualitativo la orientación hacia la exploración, la descripción y el entendimiento general y amplio y dirigido a las experiencias de los participantes (p.16).

Esta investigación detentó un enfoque cualitativo, esto se dice de conformidad con los contenidos del objetivo general Tomando en cuenta estos contenidos se observa que se equiparan adecuadamente a la descripción, comprensión e interpretación de los fenómenos que acontecen en el entorno a través de percepciones y significados determinados por las experiencias de los participantes (Hernández, et al, 2014, p.11).

Como aseveran Vivar, Arantzamendi, López-Dicastillo y Gordo (2010), el enfoque cualitativo da realce el aspecto individual, holístico y dinámico de la experiencia humana e intenta captar la comprensión del todo. Es decir, la investigación cualitativa da acceso a la comprensión del mundo desde la perspectiva de la experiencia subjetiva y desde el punto de vista de los individuos que la viven (p.5).

### **3.3. Fundamentación metodológica.**

Debe decirse que el diseño etnográfico es fundamental en la estructura de nuestra investigación, en virtud de que nos permite conocer muchas historias contadas por quien las ha vivido respecto a la seguridad que prevalece en el entorno, narradas en un lenguaje

natural y que ha representado lo más fiel posible al sentimiento ciudadano tal y como lo percibe en el entorno, es decir se investigan grupos o comunidades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta a los participantes, de ese modo recolecta y analiza los datos. Asimismo, proveen de un “retrato” de los eventos cotidianos (Hernández, et al, 2014, p.504).

Martínez (2005) hace referencia a esta importancia ya que asegura que “la intención básica de toda investigación etnográfica es naturalista, trata de comprender las realidades actuales, entidades sociales y percepciones humanas, así como existen y se presentan en sí mismas, sin intrusión alguna o contaminación de medidas formales o problemas preconcebidos” (p.22).

También es pertinente argumentar que esta investigación etnográfica representa episodios reconocidos como porciones de vida documentados con el lenguaje natural y que representan lo más cercano posible a como la gente siente, conoce y percibe en este caso la seguridad en el entorno y su percepción sobre la misma (Guba, 1978, p.3).

La etnografía es uno de los trabajos más importantes que se están aplicando en las investigaciones cualitativas, Martínez y Murillo (2010), determinan que el estudio etnográfico “consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe” (p.3).

La aplicación de estos estudios se relacionan con la naturaleza de los objetivos planteados que tienen que ver con la percepción social en cuanto a la actividad policial en el entorno y a partir de ahí se establece una intervención con la propuesta de una operatividad al servicio de la sociedad, confiable, cercana a la gente, lo que se traduce en una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales que tiene el objeto de mejorar justamente la percepción social en el entorno donde se encuentran.

### **3.4. Población y muestra.**

Para realizar una investigación resulta indispensable hacer referencia al conjunto de elementos de los que se obtendrán los datos. Este conjunto es lo que se denomina población. Es necesario que la población esté bien delimitada, y para ello hay que definirla en el tiempo y en el espacio. Gracias a esta limitación podremos determinar si algo forma parte o no de la población que estamos estudiando.

#### **3.4.1. Población.-**

Para esta investigación se determinó que se realice en la Ciudad de Chetumal, capital del estado de Quintana Roo, ubicada al sureste del País, tiene como referencia ser frontera con el vecino País de Belice, es la Ciudad que concentran los Poderes del Estado.

##### **3.4.1.1. Criterios de inclusión.**

Para determinar los criterios de inclusión es importante analizar que la percepción social se interpreta como el “proceso por el que obtenemos información de nuestro entorno” y que este proceso depende del individuo y la sociedad: el conocimiento se organiza en términos de objetos con significado, sin menoscabo de los principios de las teorías gestáltica la que sustenta que “el todo es más que la suma de las partes”, que “la figura se impone sobre el fondo” en la influencia social (Ibáñez et al., 2003, p. 280).

Este análisis determina la importancia que tienen todos y cada uno de los integrantes del entorno y que su opinión o sentimiento tiene el mismo peso a pesar de la manera en como pudiese interpretar.

Tambien es fundamental establecer que la seguridad pública es una función a cargo del estado cuya finalidad es salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, asi como presvar las libertades, el orden y la paz públicos de todos los ciudadanos (Ley

General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, reglamentaria del artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2008, p.3).

Lo anterior determina que la seguridad es un derecho constitucional de todos y cada uno de los ciudadanos y ciudadanas mexicanos y mexicanas lo que les permite tener salvaguardada esta garantía respecto a la actuación policial en el día a día social, sin que se establezca distingo alguno por razón de sexo, religión, estrato social o preferencias de cualquier índole, la determinación jurídica es clara, este derecho tutelado es para todas y para todos los ciudadanos.

Ambos criterios nos permiten establecer que cualquier individuo se encuentra en condiciones de emitir una opinión o expresar su sentimiento respecto de la seguridad por el hecho de ser un derecho consagrado en la máxima normatividad de nuestro país, además tomando en consideración que el objetivo de nuestra investigación determina identificar la imagen policial a través de la percepción ciudadana en la ciudad de Chetumal Quintana Roo y cómo influye en el sentimiento de seguridad, los criterios de inclusión deben hacer referencia a condicionantes específicas que tienen que ver con el entorno y las condiciones de mayoría de edad prevista en el artículo 34 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917) que establece: “Son ciudadanos de la República los varones y mujeres que, teniendo la calidad de mexicanos, reúnan, además, los siguientes requisitos: Haber cumplido 18 años, y Tener un modo honesto de vivir. (p.46).

La normativa Constitucional establece que la mayoría de edad se obtiene al cumplir los 18 años, por lo cual se asumen derechos y obligaciones determinados en la capacidad de ejercicio que significa la aptitud de una persona para adquirir derechos y contraer obligaciones, y poder ejercerlos y cumplirlas, respectivamente, sin el ministerio o autorización de otra persona, contrario a la capacidad de goce donde para adquirir derechos y contraer obligaciones resulta necesario la presencia, aval o autorización de los padres o tutores por el hecho de ser considerado menor de edad (Castro, 2012, p.11).

Esta lógica normativa nos establece que es prudente considerar a los individuos con plena capacidad de ejercicio como condicionante para ser incluidos en la muestra, lo anterior para eficientar los tiempos y no depender de una autorización para emitir su opinión o percepción por encontrarse en los supuestos del disfrute de la capacidad de goce.

Vistas las consideraciones antes señaladas, los criterios de inclusión son los siguientes.-

- Que sean hombres o mujeres que vivan en el entorno determinado (En la ciudad de Chetumal Quintana Roo).
- Que sean mayores de edad.
- Que no trabajen ni estudien.
- Que sean mujeres amas de casa.
- Que sean hombres o mujeres que estudien.
- Que sean hombres y mujeres que trabajen.

#### **3.4.1.2. Criterios de exclusión.**

Los criterios de exclusión son los siguientes.-

- Que presenten la condición de ser menores de edad.

#### **3.4.1.3. Criterios de eliminación.**

- Que no deseen participar en la entrevista.

### **3.4.2. Muestra.**

Nuestra investigación ha requerido la obtención de información que pueda ser recolectada respecto a las condiciones en como interpreta la realidad la población del entorno, es decir el poder identificar el sentimiento que se tiene respecto a la seguridad con la intención de verificar como se interpreta, como se vive y como se siente.

Los tipos de muestras que suelen utilizarse en las investigaciones son las no probabilísticas o dirigidas, cuya finalidad no es la generalización en términos de probabilidad. También se les conoce como “guiadas por uno o varios propósitos”, pues la elección de los elementos depende de razones relacionadas con las características de la investigación (Hernández et al, 2014, p. 396).

Ahora bien antes de determinar el tipo de muestreo, debemos tomar en consideración que en el entorno persiste una baja participación de la ciudadanía cuando a temas de seguridad se refiere, ya que no está tan dispuesta a aportar datos por el temor a ser víctimas de una nueva modalidad de extorsión, donde la delincuencia a utilizado la encuesta o entrevista casa por casa solicitando datos personales a cambio de premios, dinero en efectivo o tiempo aire telefónico, esto de manera simulada ya que con posterioridad, la información obtenida ha sido utilizada para amedrentar al ciudadano via telefónica o de manera directa lo que propicia desconfianza a este tipo de entrevistas o encuestas (Consejo Nacional de Seguridad Pública, 2016, p.7).

Esta situación nos ha hecho recurrir al muestreo bola de nieve el que identifica Cabrera (2012) como otra forma de llegar a los participantes, especialmente cuando pertenecen a poblaciones atípicas o que son de difícil acceso, y consiste en que uno de los participantes puede servir de enlace para que el investigador obtenga nuevos participantes. Se llama muestreo de bola de nieve porque cada sujeto estudiado propone a otros, produciendo un efecto acumulativo parecido al de la bola de nieve. (p.3).

Sandoval (2002) hace una referencia importante respecto al muestreo bola de nieve y que se inserta a la perfección a la situación que prevalece en el entorno determinando ya que este muestreo permite identificar “realidades culturales o personales que por su condición de marginalidad, o por otras razones, se mantienen en la clandestinidad o anonimato” (p.42).

Lo anterior permite reflexionar que a pesar de que no se trata de personas en el entorno en condiciones de marginalidad, sino mas bien se trata de “otras razones” como las expuestas con antelación, es decir el miedo al delito que en la actualidad acontece, lo que propicia el anonimato ciudadano.

La mecánica de este muestreo se utiliza para ciertos fenómenos, el “proceso inicia con un participante que puede llevar a otros, a todos los participantes se les formula la misma pregunta. Se utiliza cadena de referencia a partir de uno o dos sujetos nada más. No hay espacialidad geográfica, no se ajusta tiempo y grupos o informantes potenciales” (Guber, 2005, p.100).

Dadas estas condiciones la determinación de informantes clave es determinante. Son aquellas personas que “por sus vivencias y capacidad de relaciones pueden ayudar al investigador, convirtiéndose en una fuente importante de información y a la vez les va abriendo el acceso a otras personas y a nuevos escenarios” (Taylor, 1989, p.21).

Además de ser un informante clave, es una persona que sitúa en el campo y ayuda en el proceso de selección de participantes en el caso de realizar entrevistas (Ludewig, 2014, s/p.)

En el acercamiento con el informante clave hemos sido cuidadosos en la explicación del proceso de esta investigación para establecer la confianza con la informante, esto se identifica como el “rapport”, lo que Taylor (1989) establece como “el buscar una relación de cordialidad que permita que la persona se abra y manifieste sus sentimientos internos al investigador fuera de lo que es la fachada, el exterior” (p.22).

El rapport según O'Connor y Seymour (1999), es el proceso por medio del cual se establece y mantiene una relación de confianza mutua y comprensión entre dos o más personas y puede generar respuestas útiles de otros individuos. Con frecuencia actúan en los niveles de las palabras, acciones, valores y creencia.

De acuerdo con Losada (2004), el rapport es una habilidad comunicativa, predispone a las personas de tal forma, que en ocasiones se establece un acoplamiento tanto físico como psicológico, el cual permite al emisor dirigir al otro interlocutor; hasta el estado emocional deseado por éste. De tal manera que, con rapport o sintonía se busca la armonía nunca el enfrentamiento, pues el efecto inmediato de esta acción, es lograr una mejor comunicación con otro, con el individuo con quien se está relacionando, así como una mayor comprensión y el desarrollo de una empatía plena entre ambos.

Para McDermott y O'Connor (1999), el rapport o sintonía, es una habilidad para percibir a los individuos en su propio modelo del mundo con el propósito de lograr los objetivos del emisor, esta habilidad se trabaja sobre la base de los valores compartidos, de la competencia, confianza y la flexibilidad.

Otra técnica de muestra utilizada en esta investigación es la que identifica Hernández et al (2014) como las muestras diversas o de máxima variación las que “son utilizadas cuando se busca mostrar distintas perspectivas y representar la complejidad del fenómeno estudiado, o bien, documentar diversidad para localizar diferencias y coincidencias, patrones y particularidades”(p.397).

Por otro lado y tomando en consideración los argumentos de Hernández et al (2014) quien sugiere que las muestras en los estudios etnográficos deben ser de entre 30 a 50 casos (p.395), al respecto debe decirse que en toda investigación de corte cualitativo, por ser considerado un diseño flexible, no se debería conocer a priori ni el número ni el tipo de informantes, más bien es fruto del propio proceso que se genera con el acceso al campo del investigador. Se debe estar dispuesto a cambiar de curso después de las entrevistas



iniciales. Lo importante es el potencial de cada "caso" para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social. (Glaser y Strauss, 1967, citado por Taylor, 1989).

Por lo anterior y respecto al tamaño de la muestra no hay criterios ni reglas firmemente establecidas, determinándose en base a las necesidades de información, por ello, uno de los principios que guía el muestreo es la saturación de datos, esto es, hasta el punto en que ya no se obtiene nueva información y ésta comienza a ser redundante.

En el ámbito de la investigación cualitativa se entiende por saturación el “punto en el cual se ha escuchado ya una cierta diversidad de ideas y con cada entrevista u observación adicional no aparecen ya otros elementos” (Teddlie, 2007, p.78).

En la opinión de Losada (2004), la recolección de los datos y el muestreo están dirigidos por el modelo teórico emergente. El investigador busca índices de saturación, estos índices ocurren cuando la información se vuelve repetitiva, y se confirman los datos recogidos previamente (p.122).

Además, la saturación indica aquél estado en el cual se acepta que algo es válido y aceptable cuando se intuye o percibe que es así, teniendo en consideración conocimiento personal y de terceros; y/o, porque nuevos datos no aportan nada nuevo a las relaciones causales y/o conceptuales conseguidas. En cualquier caso, la saturación se emplea como un mecanismo para detectar y detener cualquier análisis o procesamiento de datos (Estay, 2010, p.31).

### **3.5. Técnicas de recolección de datos.**

Para desarrollar el método etnográfico es necesario destacar enfáticamente la exploración de la naturaleza respecto de un fenómeno social en particular donde la interpretación de los significados y las funciones de las acciones humanas, lo cual se determina a través de adecuadas técnicas de recolección de información y registro de la misma.

Interpretar la realidad de como vive, interpreta y siente un individuo las situaciones que acontecen en su entorno no es tarea fácil cuando esta informacion debe contrastarse con la obtenida de otro individuo que cohabita en el mismo entorno, esto por la diversa visión que cada ser humano tiene de conformidad a su experiencia.

Esta complejidad requiere de una estrategia eficiente para consolidar esta importante recogida de información a través de técnicas eficientes y utiles para el trabajo de investigación, cuya característica fundamental, es su despliegue en el campo.

Esto nos remite a la revisión de las técnicas determinadas para el método etnográfico en el enfoque cualitativo que determinan de manera importante los expertos en la materia.

Para el método etnografico, Rodríguez, Gil y García, (1999) establecen como técnicas o instrumentos de recogida de información las entrevistas semiestructuradas, la observacion participante y las notas de campo (p.17).

Por su parte Caravaca (2013) establece que los métodos etnográficos cualitativos tienen como objeto la descripción y la interpretación del entorno y de lo que acontece en el a través de la observación participante y las entrevistas a informantes (p.2).

De acuerdo a Valles (2003) La etnografía proporciona información sobre el comportamiento de las personas en grupos, organizaciones y comunidades, así como la manera en que esas personas interpretan su propio comportamiento, esto puede consolidarse a través de las técnicas de observación participante, diario de campo y la entrevista semiestructurada (p.13).

Cabrera (2012) nos presenta una aportación importante y reflexiva respecto a la interpretación del saber tácito, el cual inicia con la relación empatica del investigador con los miembros del grupo con la intención de descubrir, analizar y comprender el

conocimiento tácito que se encuentra subyacente al comportamiento de dichos miembros a través de una posición émica que se trata de una experiencia proxima al grupo y que se contrapone a una posición ética que se identifica como una experiencia distante con relación al grupo. Para consolidar estas interpretaciones, debe pretenderse el uso de técnicas de aplicación adecuada con los individuos, la entrevista para determinar el sentimiento humano, la observación para determinar el entorno que lo rodea y el diario de campo para tener el registro adecuado de lo que se obtiene y se observa (p.6).

Estos criterios teóricos permiten identificar a la observación participante, el diario de campo y la entrevista semiestructurada como las técnicas aplicables en el método etnográfico dentro de la investigación cualitativa.

Previo a la descripción de las técnicas que se utilizan en esta investigación es necesario identificar el rol del investigador en la recolección de los datos cualitativos por ser el responsable de la aplicación de las técnicas determinadas para el estudio etnográfico, a partir de estos será posible establecer la esencia de cada una de ellas para comprender e interpretar su importancia.

Respecto al papel del investigador en este proceso de captación de datos debe de plantearse una interacción directa con los participantes en el entorno en un ambito de respeto con una actitud abierta y cordial en su actividad investigativa, no debe de olvidar los motivos, razones y causas por las cuales se encuentra en el entorno, su perspectiva debe de ser abierta para poder interpretar la información que logra obtener y mostrar elevados niveles de habilidad para evitar que sus creencias, prejuicios o ideologías influyan en los datos obtenidos para que la interpretación sea fiel y exacta de como se obtuvo y de quien se obtuvo, el éxito del investigador es precisamente poder vincular los datos obtenidos con una realidad propia del entorno y no con su propia realidad.

Respecto a lo anterior, Hernández et al (2014) nos ofrece una serie de recomendaciones que el investigador debe tomar en cuenta al momento de incursionar en el campo con una intención cualitativa.-

- Evitar inducir respuestas y comportamientos de los participantes.
- Lograr que los participantes narren sus experiencias y puntos de vista, sin enjuiciarlos o criticarlos.
- Tener fuentes múltiples de datos, personas distintas mediante métodos diferentes.
- Recordar que cada cultura, grupo e individuo representa una realidad única. Por ejemplo, los hombres y las mujeres experimentan “el mundo” de manera distinta, los jóvenes urbanos y los campesinos construyen realidades diferentes, etc. Cada quien percibe el entorno social desde la perspectiva generada por sus creencias y tradiciones. Por ello, para los estudios cualitativos, los testimonios de todos los individuos son importantes y el trato siempre es el mismo, respetuoso, sincero y genuino.
- No hablar de miedos o angustias ni preocupar a los participantes, tampoco intentar proporcionarles terapia, no es el papel del investigador, lo que sí puede hacer es solicitar la ayuda de profesionales y recomendar a los participantes que los contacten.
- No ofender a ninguna persona ni ser sexistas o racistas, va en contra de la ética en la investigación.
- Rechazar de manera prudente a quienes tengan comportamientos “machistas” o “impropios” para con el investigador o investigadora. No ceder a ninguna clase de chantaje.
- Nunca poner en riesgo la propia seguridad personal ni la de los participantes.

- Cuando son varios los investigadores que se introducen en el campo, conviene efectuar reuniones para evaluar los avances y analizar si el ambiente, lugar o contexto es el adecuado, al igual que las unidades y la muestra.
- Leer y obtener la mayor información posible del ambiente, lugar o contexto, antes de adentrarnos en él.
- Platicar frecuentemente con algunos miembros o integrantes del contexto o ambiente, para conocer más a fondo dónde estamos ubicados y comprender su cotidianidad, así como lograr su consentimiento hacia nuestra participación. Por ejemplo, en una comunidad, conversaríamos con algunos vecinos, sacerdotes, médicos, profesores o autoridades; en una fábrica, con obreros, supervisores, personas que atienden el comedor, etcétera.
- Participar en alguna actividad para acercarnos a las personas y lograr empatía (en una población, por ejemplo, ayudar a un club deportivo o asistir voluntariamente en la Cruz Roja o participar en ritos sociales).
- El investigador debe lidiar con sus emociones: no negarlas, pues son fuentes de datos, pero debe evitar que influyan en los resultados, por esta razón es conveniente tomar notas personales (p.411).

Como puede observarse, estas recomendaciones establecen posturas muy marcadas respecto a la actitud que debe de asumir el investigador que incursionará en el campo y que si son cumplidas adecuadamente, la recogida de datos cumplirá eficientemente sus objetivos fundamentales.

Ahora bien, respecto a las técnicas para la recolección de datos en el método entográfico, haremos una referencia de cada una de ellas que nos permita determinar la mejor manera de aplicación en nuestra investigación y cada una logre sus objetivos fundamentales.

Para la observación participante debe decirse que consiste en el proceso de contemplar sistemática y detenidamente el desarrollo de la vida social que acontece en el entorno.

Equivale a mirar con detenimiento una situación, con el fin de obtener la máxima información sobre dicho entorno, donde el investigador se integra a la realidad que pretende observar convirtiéndose en uno más del grupo, manteniendo un encuentro directo con los sujetos observados y su ambiente bajo la percepción de quien los observa, tomando en cuenta los contextos materiales, los comportamientos y conductas, las personas en su ámbito natural, sus interacciones con los demás miembros del grupo, los posibles cambios que puedan darse y también observar a quienes no aceptan participar en la investigación (Canales, 2006, p.17).

En esta tesitura Hernández et al (2014) consideran que en los papeles del observador la participación completa donde el investigador se mezcla totalmente, convirtiéndose en un participante más, es una de las acciones a través de las cuales puede “palparse en carne propia” el ambiente y las situaciones en el entorno (p.417).

En el caso de Rodríguez et al (1999), nos muestran una concreta pero reflexiva explicación de la observación participante donde establecen que “el investigador realiza su tarea desde adentro de las realidades humanas que se quieren observar, lo que representa una herramienta principal de la etnografía, registrándose las impresiones en el diario de campo (p.25).

Respecto al diario de campo, se dice que es común que las anotaciones que se vayan obteniendo en la incursión en el campo se registren en lo que se conoce como el diario de campo, que se asemeja a un diario personal, donde deben incluirse.-

- Las descripciones del ambiente o contexto (iniciales y posteriores). Se describen lugares y participantes, relaciones y eventos, todo lo que juzgue relevante para el planteamiento.
- Mapas del entorno o de lugares específicos en el mismo.
- Diagramas, cuadros y esquemas de manera cronológica.
- Listados de objetos o artefactos recogidos en el contexto, así como fotografías y videos que fueron tomados debidamente fechados y datados, así como los motivos por los cuales fueron registrados.
- Aspectos del desarrollo del estudio, es decir lo determinado lo que se ha logrado y lo que hace falta por hacer. (Hernández et al, 2014, pp.380-382)

Una contribución sumamente completa que clarifica la esencia del diario de campo es la que nos presentan Pérez y Merino (2009), quienes identifican el diario de campo como un cuaderno utilizado por etnógrafos e investigadores para investigar la sociedad de acuerdo al contexto en el que se encuentra, por ello es un instrumento al que recurren los investigadores para llevar a cabo todos aquellos hechos que son susceptibles de ser interpretados y con ello poder sistematizar las experiencias para luego analizar los resultados.

Las características del diario de campo son.-

- Desarrolla la capacidad de observación generando así un pensamiento reflexivo.
- Da inicio de un proceso de investigación-reflexión.
- Es funcional como medio evaluativo de un contexto.

- Facilita la toma de decisiones.

El diario de campo es utilizado para poder proyectar las reacciones del individuo que investiga durante el ejercicio de su actividad, identifica el nivel y desarrollo del sentido crítico para crear mecanismos o incluir estrategias que favorezcan el análisis profundo de las situaciones y la toma de posturas coherentes con el profesionalismo y la ética.

La estructura del diario de campo estará en función del número de observaciones necesarias, así como del tipo de hechos o actos a observar, establecidos a priori, y de las condiciones en que se tomarán los datos (p.38).

En lo que concierne a la entrevista semiestructurada Hernández et al (2014) nos determina una explicación sumamente ilustrativa respecto a esta técnica, inicialmente define a la entrevista “una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)”, y en cuanto a las entrevistas semiestructuradas, argumentan que se “basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (p.418).

Nos parece fundamental identificar las características de las entrevistas cualitativas, para ello, Hernández et al (2014) realiza un recuento de ellas de la siguiente manera.-

- El principio y el final de la entrevista no se predeterminan ni se definen con claridad, incluso las entrevistas pueden efectuarse en varias etapas. Es flexible.
- Las preguntas y el orden en que se hacen se adecuan a los participantes.
- La entrevista cualitativa es en buena medida anecdótica.
- El entrevistador comparte con el entrevistado el ritmo y la dirección de la entrevista.



- El contexto social es considerado y resulta fundamental para la interpretación de significados.
- El entrevistador ajusta su comunicación a las normas y lenguaje del entrevistado.
- La entrevista cualitativa tiene un carácter más amistoso.
- Las preguntas son abiertas y neutrales, ya que pretenden obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje.

De tal suerte que el investigador puede considerar un instrumento de entrevista adecuado cumpliendo con estas disposiciones las que tienen un espíritu de flexibilidad, una adecuación en el orden y el ritmo de conformidad a la postura del entrevistado, un enfoque orientado al entorno investigado, un ajuste al lenguaje y posibilidad del entrevistado, un principio básico de amistad y respeto y una estructura de apertura para captar experiencias, emociones y sentimientos del entrevistado (p.19).

Respecto a las clases de preguntas se dice que existen cuatro las cuales son: Las preguntas generales que son los disparadores para orientar al entrevistado al tema de interés en la investigación. Las preguntas para ejemplificar, cuya esencia es profundizar en los ejemplos que el entrevistado puede emitir respecto al asunto de investigación de conformidad a sus experiencias. Las preguntas de estructura, las que son útiles para requerir al entrevistado una diversidad de conceptos a manera de categorías y las preguntas de contraste, a través de las cuales el entrevistado pueda ponderar o comparar sobre las circunstancias que acontecen en su entorno, así como establecer similitudes (Hernández et al, 2014, p.420).

En cuanto a los tipos de preguntas Hernández et al (2014) los enumera de la siguiente manera.-

- De opinión.

- De expresión de sentimientos.
- De conocimientos.
- Sensitivas.
- De antecedentes.
- De simulación (p.420).

Esta tipología de preguntas puede interpretarse de la siguiente manera: Las de opinión son útiles para que el entrevistado manifieste el cómo interpreta algún suceso, las de expresión de sentimientos para conocer como se siente respecto a un acto, un hecho o circunstancia, si le afecta y cual es el grado de afectación, las de conocimientos que determinan el saber de los entrevistados respecto a un acontecimiento o sus causas, las sensitivas que permiten identificar lo que los entrevistados tienen la posibilidad de captar a través de los sentidos, las de antecedentes que permiten ubicar el conocimiento de hechos pasados que giran en torno a su ambiente y a su experiencia y las de simulación que permiten conocer la opinión del entrevistado respecto a supuestos.

Las recomendaciones que se sugieren en la aplicación de esta técnica tienen que ver con ejecutarla para obtener la información del entorno bajo los criterios del lenguaje y la perspectiva del entrevistado, que se realicen de manera natural y espontánea en un ámbito de confianza generado por el entrevistador para captar toda la atención del entrevistado y pueda decir lo que verdaderamente siente o piensa, evitando lo tendencioso para inducir las respuestas, estas deben de ser contestadas de manera libre por parte del entrevistado, debiendo evitarse los calificativos prejuiciosos del entrevistador. También es fundamental escuchar al entrevistado, evitar interrupciones cuando está emitiendo su respuesta, debiendo evitarse la repetición de preguntas que dupliquen la información. El clima que debe de obtenerse es el de amistad y cordialidad con aspectos empáticos que faciliten el proceso de

aplicación de la técnica. Debe buscarse un ambiente libre de interrupciones que distraigan al entrevistado. Es importante determinar previamente el propósito de la entrevista y una vez iniciada dejar que fluya el punto de vista del entrevistado en un orden en los temas que requieren saberse para evitar confusiones. En la ejecución de la técnica, debe iniciarse de lo general hacia lo particular evitando el desorden de las preguntas y el cambio abrupto de temas (Hernández et al, 2014, pp.420-422).

Es así como estos aspectos teóricos brindan una hegemonía de las técnicas de recolección de datos en el método etnográfico y que fortalecen los criterios de la investigación cualitativa.

A continuación daremos paso a la descripción de la aplicación de las técnicas de obtención de información en nuestra investigación.

### **3.5.1. La observación participante.**

Se ha determinado que la observación completa o participante “implica adentrarnos en profundidad a situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Dando cumplimiento a los criterios determinados para la observación se tomó en cuenta que en la inmersión inicial regularmente no se utilizan registros estándar. Lo que se sabe es que se debe observar y anotar todo lo que considere pertinente registrando las anotaciones descriptivas de la observación y las interpretativas y con ello podemos ir generando listados de elementos que no podemos dejar fuera y unidades que deben analizarse. (Hernández et al, 2014, p. 412-414).

En el entorno se mantiene el rol de observador participante en los procesos cotidianos del mismo en la medida que sea posible, tratando de interactuar con los habitantes para identificar de manera directa las circunstancias respecto a la seguridad. (Hernández et al, 2014, p. 417).

También es importante tomar en consideración para la aplicación de esta técnica el paseo aleatorio, el cual es útil para evitar la falta de respuesta de conformidad a los criterios establecidos ya que aunque existan domicilios donde no se cumplan los criterios y no se obtenga respuesta, puede continuarse en otros domicilios, además por ser una técnica no sesgada, el punto de inicio de la ruta se elige de forma aleatoria (Naciones Unidas, 2009, pp. 33-34).

En este sentido las acciones en la aplicación de la técnica de observación participante en esta investigación son las siguientes.-

La identificación del campo y la entrada al mismo.-

- Identificar el entorno.- (Ciudad de Chetumal Quintana Roo) en la ciudad, lo que permite su ubicación y delimitación teórica.
- Verificación de la necesidad de permisos para la incursión.- Esto para verificar si se requiere algún tipo de permiso para desplegar cada una de las actividades que comprenden la actividad de campo.
- Incursionar en el campo.- Con la intención de recorrerlo físicamente, se realiza una primera visita para delimita las dimensiones y límites del entorno, realizando los primeros registros respecto a lo que se encuentra en el mismo desde tres perspectivas.- Los servicios públicos con los que cuenta, el tipo de viviendas que existen en el lugar y los espacios comunes (parques, escuelas, tiendas, caseta de policía, paradas de autobús, predios valdíos entre otros).
- Familiarización con el entorno.- Para realizar las primeras observaciones y registros respecto a como es la vida en el entorno respecto a sus habitantes, se dispusieron horarios de visitas.- A las 7 am para verificar el movimiento de la gente en el entorno, sus salidas al trabajo, a la escuela o a las actividades que pudiesen tener. A las 9 am para observar la actividad en el entorno, la apertura de negocios en el

mismo, la actividad en los centros educativos. A las 11 am para verificar los puntos de reunión de los habitantes que pudieran existir en el entorno y las actividades que se realizan en el mismo. A las 4 pm para observar la llegada de los habitantes que salen del entorno a desempeñar su trabajo o su actividad escolar. A las 6 pm para identificar los puntos de reunión ciudadanos para actividades de esparcimiento. A las 10 pm para observar la actividad de los habitantes en la calle. En todos estos horarios se observará si existe un patrullaje policial en el entorno. (las anotaciones se registran en el diario de campo cuyas especificaciones se manifiestan en el apartado correspondiente). Al final de la jornada se realizan notas extensas respecto a los criterios determinados a observar.

- Determinación de tiempos en el entorno.- A través del criterio que antecede ha sido posible establecer los horarios de visita al campo para la familiarización con el mismo, para obtener una idea clara de lo que acontece y como acontece agregando impresiones personales y consideraciones, sin embargo por la naturaleza de la investigación cualitativa el tiempo de estancia en el entorno dependerá de la dinámica que pueda consolidarse en las actividades.
- Primeras identificaciones con los habitantes.- En el recorrido inicial se verifican los puntos de reunión de los habitantes para tener las primeras identificaciones, esto para ubicar a los informantes clave que permitan la relación con los demás y pueda realizarse la técnica de la entrevista como se ha dispuesto, estableciendo el rapport con los informantes.

La práctica de la observación participante.-

Para la práctica de la observación participante, se determinaron 4 fases.-

- Observación primaria o inicial.- En esta etapa se realizan observaciones concretas en el entorno respecto a la seguridad, donde se toman en cuenta las condiciones urbanas (predios enmontados, funcionalidad de la caseta de policía, verificación de

el buen funcionamiento del alumbrado público por las noches, la forma en como los habitantes previenen la seguridad en sus viviendas, la existencia de patrullaje de vigilancia en el lugar, verificar si se suocita algún hecho delictivo durante los recorridos en el entorno.

- Observación con alguna participación.- Se da inicio a la interacción con el informante clave con quien se realiza una plática respecto a la seguridad en el entorno, se realiza un recorrido propuesto por el informante clave para verificar aspectos físicos que producen un sentimiento de inseguridad y para ubicar a quienes se considera puedan emitir una opinión respecto al sentimiento de la seguridad como consecuencia de la actividad policial.
- Participación con alguna observación. Aquí se realizan las entrevistas sin perder de vista los acontecimientos que puedan detectarse, y se mantendrá un vínculo con el informante clave quien tiene una tienda de abarrotes en el entorno y donde algunas de las personas del entorno se reúnen para platicar, participando en dichas pláticas para obtener más información.
- Reflexión.- En esta etapa se lleva a cabo la organización y el análisis de los datos para confirmar los resultados con las personas y en entorno estudiado, se sintetiza el total de las observaciones en una secuencia lógica para establecer un cuadro representativo de los datos.

El proceso de salida del campo.-

Es evidente que no existe un límite de tiempo para la obtención de datos en el entorno, este queda supeditado al cumplimiento del objetivo de la investigación, es decir que el término en la aplicación de la técnica en el entorno depende de la comprensión de los significados de los hechos y comportamientos buscados en el mismo.

A pesar de lo anterior, se considera dar aviso a quienes intervinieron en el proceso a efecto de agradecer su colaboración en un ambiente de amistad y respeto para poder dejar abierta la posibilidad de regresar al entorno con motivo de alguna otra investigación.

Las característica en el cumplimiento de estas fases es el trabajo continuo e inmerso en el entorno lo que propicia el éxito en la aplicación de la técnica. (Vitorelli, Almeida, García, Mônica y Mendes, 2014, pp.75-79).

En la aplicación de esta técnica se han tomado en consideración las fases de observación.-

- En la primera fase se produce una observación descriptiva, en la cual uno observa cualquier cosa y todo, asumiendo que lo ignora todo; el riesgo de esta etapa es que puede llevar a la recolección de minucias que pueden ser o no relevantes al estudio.
- Una segunda fase en la que el observador está más adaptado produce una observación enfocada. En esta observación, a veces apoyada en entrevistas, las visiones de los participantes guían las decisiones del investigador acerca de qué observar.
- Una última fase conduce a una observación selectiva, en la cual el investigador se concentra en diferentes tipos de actividades para ayudar a delinear las diferencias o relevancia en dichas actividades. (Cabrera, 2012, p.62).

### **3.5.2. La entrevista semiestructurada.**

La entrevista semi-estructurada es útil para conocer la opinión ciudadana de manera libre en cuanto a la percepción respecto a la seguridad como consecuencia del trabajo policial en el entorno delimitado.

Esta técnica permitió el desarrollo adecuado de la etnografía en virtud de que nos proporcionó una guía en los asuntos respecto a la percepción de la seguridad en el entorno con respuestas libres y tal y como se sintieron y vivieron por parte de los sujetos de la investigación, teniendo la posibilidad de adicionar algunas preguntas sin modificar la intención del instrumento sino más bien demostrando que no existió una rigidez en cuanto a que fueran preguntas predeterminadas, lo que nos permitió obtener información de calidad (Hernández, et al., 2014, p.418).

Lo que puede traducirse en poder analizar la percepción de la ciudadanía del entorno seleccionado, obtenida a través este instrumento, de manera directa, tal y como la vive, la percibe y la identifica el ciudadano, así como la percepción de los elementos policiales respecto a su actividad o función policial.

El contenido de esta técnica está determinado inicialmente en la obtención de datos sociodemográficos como lo fueron.- Género, edad, escolaridad, ocupación, lugar de nacimiento, estado civil, con quien vive en casa, ingresos aproximados, si la vivienda es propia o rentada, que integrantes de su familia trabajan o estudian, en algunos casos los sujetos solicitaron no proporcionar más datos que sus propias respuestas, sin brindar los datos sociodemográficos lo que no propició complicación alguna ya que la intencionalidad es determinar la percepción social respecto a la seguridad en el entorno sin que esto se considere una intromisión a la intimidad respetada a todos los sujetos de estudio.

Adicional a los datos sociodemográficos, la estructura consta de 2 partes, la primera se denomina “percepción de la seguridad” y la segunda “actuación policial. En este sentido la primera parte nos permite obtener información respecto al sentimiento de la seguridad en el entorno, mientras que la segunda parte nos permite conocer la efectividad policial en el mismo.



## **Capítulo 4.Recolección y análisis de los datos.**

### **4.1. Recolección de los datos.**

Para dar cumplimiento a este proceso es importante indicar que la recolección y el análisis de los datos en los enfoques cualitativos se determinan paralelamente y que cada investigación requiere de una “coreografía” que se ajuste al análisis propio de la misma sin menoscabo de la obtención de datos no estructurados que requieren de una estructura adecuada (Hernández et al, 2014, p.439).

En esta tesitura y tomando en cuenta las técnicas determinadas en esta investigación para la recolección de datos que son la observación participante, el diario de campo y las entrevistas semiestructuradas, los criterios que se cumplirán serán justamente la estructura de los datos, describir el entorno donde se realiza la investigación para poder comprender los datos obtenidos, reflexionar en cuanto a la información obtenida de manera directa y tal y como la sienten y perciben los sujetos de estudio respecto a la percepción de la seguridad como resultado de la actividad policial y con ello construir teorías y en su caso poder concluir el análisis cuando la información no refleje nuevos aportes (Hernández et al, 2014, pp.439-440).

La “coreografía” determinada para la recolección y el análisis de los datos en la presente investigación se describe puntualmente en los temas que se presentan de manera secuencial a continuación.

### **4.2. Análisis de los datos.**

Tomando en cuenta las aseveraciones de Hernández et al (2014) donde se determina que el procedimiento más común del análisis específico de datos corresponde a la denominada teoría fundamentada, es decir, que la teoría o hallazgos emerge de manera fundamentada de los datos (p.444), es pertinente hacer uso de este procedimiento.

Por lo anterior, el análisis de los datos en esta investigación se realiza de conformidad a los criterios determinados en el siguiente tema.

#### **4.2.1. Revisión general de los datos.-**

- Lectura de comprensión de todos los datos registrados en el diario de campo y transcritos.
- Revisión todas las grabaciones de entrevista para verificar que la transcripción de las mismas sea completa.
- Verificación del mapa.
- Identificación de los elementos físicos que tengan relación con la seguridad y la actividad policial identificados en el entorno.

#### **4.2.2. Transcripciones.**

- Transcripción de las observaciones y anotaciones del diario de campo respecto a la inmersión inicial.
- Transcripción de las anotaciones y los resultados del diario de campo así como de lo obtenido a través de los informantes clave respecto a la inmersión profunda.
- Transcripción de las grabaciones de las entrevistas en su totalidad incluyendo todas las palabras y sonidos numerando cada uno de los renglones, a doble espacio y con los márgenes adecuados para realizar anotaciones, verificando que audio que esté completo y audible. En esta actividad no se incluirán los nombres de los entrevistados para salvaguardar el principio de confidencialidad de los sujetos de estudio (Hernández et al, 2014, p. 446). Para distinguir los criterios de inclusión se identificarán de la siguiente manera.-

1.- Para el caso de los hombres se utilizara la H y una secuencia numérica de conformidad al orden en que se va obteniendo la entrevista (H1, H2, etc.)y para distinguir los criterios de inclusión se identificarán de la siguiente manera.-

A.- (Como se ha determinado que la mayoría de edad es un criterio para todos los casos, consideramos inoportuno incluir este aspecto en la identificación de las entrevistas).

B.- En el caso que no trabajen ni estudien.- H1NINI.

C.- En el caso que trabajen.- H1T.

D.- En el caso que estudien.- H1E.

E.- En el caso que trabajen y estudien.- H1TE.

2.- Para el caso de las mujeres se utilizara la M y una secuencia numérica de conformidad al orden en que se va obteniendo la entrevista (M1, M2, etc.), y para distinguir los criterios de inclusión se identificarán de la siguiente manera.-

A.- (Como se ha determinado que la mayoría de edad es un criterio para todos los casos, consideramos inoportuno incluir este aspecto en la identificación de las entrevistas).

B.- En el caso que no trabajen ni estudien.- M1NINI.

C.- En el caso que sean amas de casa.- M1AC.

D.- En el caso que trabajen.- M1T.

E.- En el caso que estudien.-M1E.

F.- En el caso que trabajen y estudien.- M1TE.

G.- En el caso que sean amas de casa, trabajen y estudien.- M1ACTE.

- Transcripción de las anotaciones y resultados del diario de campo respecto al recorrido de identificación de factores físicos relacionados con la seguridad y la actividad policial en el entorno.
- Revisión general del material transcrito para la familiarización con los datos obtenidos para la identificación de las ideas generales de los sujetos de estudio y la relación que tienen con los criterios de la investigación.

### 4.3. Organización de los datos.

La organización de los datos se ha realizado por orden cronológico, es decir que se organizaron de conformidad a la fecha de realización de la aplicación de las técnicas para una secuencia ordenada de las actividades, lo anterior puede apreciarse en la tabla 1.0.

Fecha De Actividad	Técnica Aplicada		
	OBSERVACION	ENTREVISTA	Productos
01/09/18	Recorrido de identificación del entorno (uso del diario de campo). Transcripción. Reflexiones respecto a los datos obtenidos.		Elaboración del mapa del entorno. Realizar impresiones fotográficas. Digitalización.
01/09/18		M1E	Transcripción. Reflexiones y análisis de los datos, señalar segmentos, determinar categorías.

03/09/18	Recorrido en el entorno con el informante clave (uso del diario de campo). Transcripción. Reflexiones respecto a los datos obtenidos.		Elaboración del mapa del entorno. Realizar impresiones fotográficas. Digitalización.
----------	---	--	--

Tabla 1.0 Organización cronológica de los datos.

#### 4.4. Codificación de los datos.

Para la codificación de los datos se ha aplicado el procedimiento de comparación constante donde se ha tomado en consideración un segmento del contenido de los datos, se realiza su análisis, posteriormente se considera otro segmento, el cual también se analiza, realizando una comparación entre ambos segmentos analizando sus similitudes y diferencias, si resultaron distintos, se otorga una categoría a cada uno, en el caso de ser similares, se establece una categoría común.

Una vez concluido este proceso se ha tomado en consideración un tercer segmento, se analiza conceptualmente y en términos de su significado, contrastándolo con dos anteriores, determinando similitudes y diferencias para poder establecer una nueva categoría o se va agrupando con los anteriores, realizando esto de manera sucesiva para que al final, a cada categoría se determine un código que son señalizaciones para su debida identificación (Hernández et al, 2014, p.449).

Respecto a lo anterior, las acciones realizadas en esta investigación la codificación de categorías se refleja en la tabla 1.1.

Sujetos de estudio.	Técnica de recolección de datos.	Segmentos	Categorías	Códigos de las categorías
Hombres o mujeres mayores de edad con diversos roles de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.	Entrevista.	<p>“La verdad yo creo que pues no se atiende adecuadamente” (M1E, P.2, L.1).</p> <p>“Muy rara vez viene la policía” (M1E, P.2, L.2).</p> <p>“La otra vez se metieron a robar a una casa de mi cuadra” (M1E, P.2, L.5).</p> <p>“El fraccionamiento es inseguro, la gente casi no sale a la calle porque no hay vigilancia” (M1E, P.2, L.12).</p> <p>“El fraccionamiento es inseguro ya que nadie lo cuida” (M1E, P.2, L.13).</p>	<b>Seguridad en el Fraccionamiento</b>	<b>SF</b>

		<p>“No hay policía que esté pendiente” (M1E, P.3, L.31).</p>		
		<p>“Hay mucho monte por donde vivimos y se siente inseguro” (M1E, P.2, L.3).</p> <p>“Muchas veces ahí se han escondido delincuentes después de robar” (M1E, P.2, L.4).</p> <p>“Los ladrones se metieron corriendo al monte y no los encontraron” (M1E, P.2, L.6).</p> <p>“Anda gente sospechosa viendo a quien le pueden robar” (M1E, P.2, L.8).</p> <p>“Cuando salgo a tomar taxi andan chavos viendo a ver que se pueden robar y nadie les dice nada” (M1E, P.2, L.9).</p> <p>“Los chavos asaltan” (M1E, P.2, L.12).</p> <p>“Pues en la radio” (M1E, P.3, L.24).</p>	<p><b>Factores de inseguridad.</b></p>	<p><b>FI</b></p>
		<p>“Me da mucho miedo porque tengo que salir para ir a la escuela y ahí andan los que roban” (M1E, P.3, L.22).</p> <p>“Si me da miedo que me asalten o que me roben” (M1E, P.3, L.25).</p> <p>“El monte me da miedo porque ahí se esconden los rateros” (M1E, P.3, L.27).</p> <p>“Salgo de noche, la verdad es que no se puede andar así porque te pueden robar o asaltar” (M1E, P.3, L.30).</p> <p>“Se han robado las puertas y ventanas de la caseta a nosotros nos va peor” (M1E, P.2, L.2).</p> <p>“Nadie va al parque para que no les roben” (M1E, P.5, L.59).</p>	<p><b>Miedo a la inseguridad.</b></p>	<p><b>MI</b></p>
		<p>“No confío porque no hacen bien su trabajo” (M1E, P.4, L.49).</p> <p>“No vienen al fraccionamiento, no vigilan” (M1E, P.4, L.50).</p> <p>“No confiamos en los policías porque no abren su caseta” (M1E, P.4, L.51).</p> <p>“Son bien corruptos y tienen malas mañas” (M1E, P.4, L.51).</p> <p>“El policía ya no estaba y el taxista bien borrachote se fue manejando, se ve que le dieron su lana al poli” (M1E, P.4, L.55).</p> <p>“Con esos ejemplos que nos dan como podemos confiar” (M1E, P.4, L.56).</p> <p>“No se podría confiar en alguien en que se podría pensar que hasta ellos me podrían robar” (M1E, P.5, L.64).</p> <p>“No siento nada positivo cuando estoy cerca de uno” (M1E, P.5, L.65).</p> <p>“Si no les importa, ni siquiera por ellos mismos, no se interesan por nosotros” (M1E, P.6, L.81).</p> <p>“Insultan al ciudadano” (M1E, P.7, L.101).</p> <p>“El policía agrede al ciudadano, le pega, le saca dinero” (M1E, P.7, L.102).</p>	<p><b>Confianza hacia la policía.</b></p>	<p><b>CP</b></p>
		<p>“Solo llega cuando ya se comió un robo, toman nota y se van” (M1E, P.2, L.3).</p> <p>“yo no veo que anden en el fraccionamiento vigilando” (M1E, P.2, L.3).</p> <p>“Mi mamá le ha hablado a la policía y nunca llega” (M1E, P.2, L.11).</p> <p>“La policía no nos ayuda” (M1E, P.2, L.19).</p> <p>“A los policías les da miedo los delincuentes” (M1E, P.3, L.33).</p>	<p><b>Efectividad policial en el entorno.</b></p>	<p><b>EP</b></p>

	<p>“a ver si la patrulla llega” (M1E, P.4, L.44).</p> <p>“Es muy malo el trabajo de los polis, nunca están cuando se les necesita, ni en su caseta ni en el parque” (M1E, P.5, L.58).</p> <p>“Los policías ni siquiera dan vueltas en el fraccionamiento” (M1E, P.5, L.60).</p> <p>“Por lo menos para que los rateros los vean” (M1E, P.5, L.61).</p>		
	<p>“Dan miedo, no transmiten seguridad” (M1E, P.5, L.63).</p> <p>“No hay relación, porque no se presentan, no los conocemos” (M1E, P.5, L.67).</p> <p>“No hay relación porque nunca he visto o platicado con uno” (M1E, P.5, L.70).</p>	<b>Relación ciudadanía-policía.</b>	<b>RP</b>
	<p>“Para empezar, mínimo tener la intención que les importe” (M1E, P.6, L.80).</p> <p>“Ir a vigilar” (M1E, P.6, L.81).</p> <p>“Darse a conocer para que sepamos que ahí están” (M1E, P.6, L.83).</p>	<b>Necesidades para un mejor servicio policial.</b>	<b>NS</b>
	<p>“Pésima, para empezar están bien gordos” (M1E, P.6, L.86).</p> <p>“No están bien alineados” (M1E, P.6, L.86).</p> <p>“No están bien rasurados” (M1E, P.6, L.87).</p> <p>“Tienen sucio el uniforme y destintado, no les importa, les da igual” (M1E, P.6, L.87).</p> <p>“Siempre que pasas los ves durmiendo” (M1E, P.6, L.88).</p> <p>“Están todos tiradotes ahí, dan mal aspecto” (M1E, P.6, L.89).</p>	<b>Imagen policial.</b>	<b>IP</b>
	<p>“Podría mejorar la vigilancia si los policías dieran sus rondines” (M1E, P.6, L.90).</p> <p>“Que se den a conocer” (M1E, P.6, L.91).</p> <p>“Mínimo que abran la caseta, que estén ahí y que la arreglen” (M1E, P.7, L.92).</p> <p>“Que pasen de casa en casa para darse a conocer” (M1E, P.7, L.94).</p> <p>“Que estén en cualquier problema o cualquier apuro” (M1E, P.7, L.95).</p>	<b>Mejoras en la vigilancia policial.</b>	<b>MV</b>
	<p>“No podría argumentar nada positivo, se ve que ni siquiera han estudiado” (M1E, P.7, L.98).</p> <p>“Se ve que es gente que no está preparada” (M1E, P.7, L.99).</p> <p>“Se ponen al tú por tú con el ciudadano” (M1E, P.7, L.100).</p> <p>“He visto videos donde el policía agrede al ciudadano” (M1E, P.7, L.101).</p> <p>“Las patrullas están todas descoloradas” (M1E, P.7, L.104).</p>	<b>Capacitación y equipamiento policial.</b>	<b>CE</b>

Tabla 1.1 Codificación de categorías.

#### 4.4.1. Descripción de las categorías codificadas.

A continuación se describen las categorías determinadas interpretando los segmentos que integran cada una de ellas.

## **Categoría SF.-**

### **Segmentos.-**

- 1.- “La verdad yo creo que pues no se atiende adecuadamente”.
- 2.- “Muy rara vez viene la policía”.
- 3.- “La otra vez se metieron a robar a una casa de mi cuadra”.
- 4.- “El fraccionamiento es inseguro, la gente casi no sale a la calle porque no hay vigilancia”.
- 5.- “El fraccionamiento es inseguro ya que nadie lo cuida”.
- 6.- “No hay policía que esté pendiente”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con la seguridad en el entorno, la cual se ha generado de conformidad a los siguientes criterios.-

La seguridad es un derecho que todo ciudadano tiene, sin embargo se considera que no se atiende de manera adecuada (segmento 1), por la poca presencia policial en el entorno (segmento 2) y como consecuencia de esta falta de presencia policial se han cometido hechos delictivos en agravio de la ciudadanía (segmento 3), por lo que se considera inseguro ante la falta de vigilancia (segmento 4) y porque nadie lo cuida (segmento 5).

Lo que se identifica como la falta de la presencia policial en el entorno que esté al pendiente de los vecinos y su patrimonio (segmento 6).

## **Categoría FI.-**



### **Segmentos.-**

- 1.- “Hay mucho monte por donde vivimos y se siente inseguro”.
- 2.- “Muchas veces ahí se han escondido delincuentes después de robar”.
- 3.- “Los ladrones se metieron corriendo al monte y no los encontraron”.
- 4.- “Anda gente sospechosa viendo a quien le pueden robar”.
- 5.- “Cuando salgo a tomar taxi andan chavos viendo a ver que se pueden robar y nadie les dice nada”.
- 6.- “Los chavos asaltan”.
- 7.- “No hay para cuando abran la caseta de policía”.
- 8.- “Roban mucho y asaltan en la calle”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con factores que propician la inseguridad en el entorno, es decir las condiciones físicas y acciones delictivas que hacen que el entorno sea inseguro de conformidad a las aportaciones de los sujetos de estudio.

Se identifica como un factor físico la existencia de monte en los alrededores del entorno y en el entorno mismo que ha servido como escondite para los delincuentes que han cometido delitos en el Fraccionamiento y que da paso a la impunidad que afecta a la ciudadanía en su patrimonio y su seguridad (segmentos 1, 2 y 3).

También la presencia en el entorno de gente sospechosa que tiene la intención de cometer un ilícito como el robo incluso cuando los sujetos de investigación requieren de salir de su casa sin que exista nadie que controle esa situación (segmentos 4 y 5).

Otro factor es que se comente el delito con frecuencia en la calle como consecuencia de la falta de la presencia policial a través de la caseta abandonada en el entorno (segmentos 6, 7 y 8).

### **Categoría MI.-**

#### **Segmentos.-**

- 1.- “Me da mucho miedo porque tengo que salir para ir a la escuela y ahí andan los que roban”.
- 2.- “Si me da miedo que me asalten o que me roben”.
- 3.- “El monte me da miedo porque ahí se esconden los rateros”.
- 4.- “Salgo de noche, la verdad es que no se puede andar así porque te pueden robar o asaltar”.
- 5.- “Se han robado las puertas y ventanas de la caseta a nosotros nos va peor”.
- 6.- “Nadie va al parque para que no les roben”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con el miedo a la inseguridad en el entorno, es decir las condiciones que propician este sentimiento de temor ciudadano y que determina una percepción negativa respecto a la seguridad.

En primer caso el miedo a salir a la calle para realizar actividades cotidianas como ir a la escuela, por la presencia de delincuentes que asaltan y roban (segmentos 1 y 2).

Otra condición que propicia miedo es el monte que existe en el entorno por ser escondite ideal para los delincuentes (segmento 3).

También propicia este sentimiento al salir de noche por temor a ser víctima de algún delito que se comete con frecuencia en el entorno (segmento 4).

El hecho de que los sujetos de estudio se han percatado de los hechos delictivos cometidos a la caseta policial a la cual le han robado las puertas y ventanas los hace sentir en un estado de indefensión sumamente marcada (segmento 5), identificando la falta de realización de actividades cotidianas ciudadanas como lo es ir al parque para realizar actividades de esparcimiento por el hecho de temer a que les roben (segmento 6).

### **Categoría CP.-**

#### **Segmentos.-**

- 1.- “No confío porque no hacen bien su trabajo”.
- 2.- “No vienen al fraccionamiento, no vigilan”.
- 3.- “No confiamos en los policías porque no abren su caseta”.
- 4.- “Son bien corruptos y tienen malas mañas”.
- 5.- “El policía ya no estaba y el taxista bien borrachote se fue manejando, se ve que le dieron su lana al poli”.
- 6.- “Con esos ejemplos que nos dan como podemos confiar”.

7.- “No se podría confiar en alguien en que se podría pensar que hasta ellos me podrían robar”.

8.- “No siento nada positivo cuando estoy cerca de uno”.

9.- “Si no les importa, ni siquiera por ellos mismos, no se interesan por nosotros”.

10.- “Insultan al ciudadano”.

11.- “El policía agrede al ciudadano, le pega, le saca dinero”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con la confianza hacia la policía, es decir la opinión que los sujetos de estudio han tenido respecto a la credibilidad de la policía en el entorno.

De manera inicial se identifica que los policías no son dignos de confianza porque no realizan adecuadamente su función, esto se dice en razón de que no acuden al Fraccionamiento a realizar su labor de vigilancia y porque mantienen en abandono la caseta policial establecida en el entorno (segmentos 1, 2 y 3).

Por otro lado identifican al policía como un ente corrupto, mañoso y que acostumbra recibir dinero a cambio de ser omiso en su función lo que no se considera como un buen ejemplo que inspire confianza, llegando a creer que el propio policía podrían cometer hechos delictivos (segmentos 4, 5, 6, 7 y 8).

Otros factores que propician desconfianza hacia la policía es la falta de interés que demuestran por la ciudadanía, comportándose de manera inadecuada con ofensas hacia el ciudadano incluso físicas y diversas formas de extorsión en perjuicio de la ciudadanía (segmentos 9, 10 y 11).

## **Categoría EP.-**

### **Segmentos.-**

- 1.- “Solo llega cuando ya se cometió un robo, toman nota y se van”.
- 2.- “Yo no veo que anden en el fraccionamiento vigilando”.
- 3.- “Mi mamá le ha hablado a la policía y nunca llega”.
- 4.- “La policía no nos ayuda”.
- 5.- “A los policías les da miedo los delincuentes”.
- 6.- “a ver si la patrulla llega”.
- 7.- “Es muy malo el trabajo de los polis, nunca están cuando se les necesita, ni en su caseta ni en el parque”.
- 8.- “Los policías ni siquiera dan vueltas en el fraccionamiento”.
- 9.- “Por lo menos para que los rateros los vean”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con la efectividad policial en el entorno, lo que permite determinar los resultados del trabajo policial vistos desde la opinión de los sujetos de estudio.

En esta categoría se cataloga a la policía como omisa en su labor ya que solamente se presenta cuando el hecho delictivo ya fue consumado limitándose a tomar conocimiento de los hechos y retirarse del lugar, lo que se fortalece con la falta de patrullaje o presencia y

que a pesar de ser llamada para atender asuntos inherentes a la seguridad simplemente no llega (segmentos 1, 2 y 3).

Estas omisiones han sido consideradas por los sujetos de estudio como una falta de apoyo de la policía hacia la ciudadanía incluso considerando que el cuerpo policial le teme a los delincuentes por lo que no llegan a los auxilios requeridos (segmentos 4, 5 y 6).

La falta de presencia de la policía es un común denominador en el entorno, ni a través de patrullaje ni en la caseta policial del Fraccionamiento, lo que han considerado necesario por lo menos para inhibir las acciones delincuenciales (segmentos 7, 8 y 9).

### **Categoría RP.-**

#### **Segmentos.-**

- 1.- “Dan miedo, no transmiten seguridad”.
- 2.- “No hay relación, porque no se presentan, no los conocemos”.
- 3.- “No hay relación porque nunca he visto o platicado con uno”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con la relación ciudadanía-policía, la que se considera como fundamental para hacer prevalecer el orden y la paz públicos así como para prevenir el delito.

Sin embargo los sujetos de estudio consideran que la policía no trasmite seguridad y que no existe ningún tipo de relación porque no se les conoce y no se relacionan con los ciudadanos a través de contacto verbal (segmentos 1, 2 y 3).

### **Categoría NS.-**

#### **Segmentos.-**

- 1.- “Para empezar, mínimo tener la intención que les importe”.
- 2.- “Ir a vigilar”.
- 3.- “Darse a conocer para que sepamos que ahí están”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con las necesidades que los sujetos de estudio han determinado para el mejoramiento del servicio policial en el entorno.

En este sentido se considera fundamental que a la policía le importe lo que le sucede al ciudadano en el entorno (segmento 1).

También se reconoce la imperiosa necesidad de que se realice la vigilancia permanente en el entorno y que realicen las acciones pertinentes para que la ciudadanía perciba y sienta la presencia policial (segmentos 2 y 3).

### **Categoría IP.-**

#### **Segmentos.-**

- 1.- “Pésima, para empezar están bien gordos”.
- 2.- “No están bien alineados”.
- 3.- “No están bien rasurados”.

4.- “Tienen sucio el uniforme y destintado, no les importa, les da igual”.

5.- “Siempre que pasas los ves durmiendo”.

6.- “Están todos tiradotes ahí, dan mal aspecto”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con la imagen que los policías reflejan hacia la ciudadanía, es decir cómo ven físicamente a los policías.

En este estudio, se obtuvo que la imagen que prevalece respecto a los policías es que son individuos obesos, mal uniformados, con serios problemas en su aseo personal, sin importarles la forma en que portan el uniforme, durmiéndose en el servicio lo que propicia un mal aspecto (segmentos 1, 2, 3, 4, 5 y 6).

#### **Categoría MV.-**

##### **Segmentos.-**

1.- “Podría mejorar la vigilancia si los policías dieran sus rondines”.

2.- “Que se den a conocer”.

3.- “Mínimo que abran la caseta, que estén ahí y que la arreglen”.

4.- “Que pasen de casa en casa para darse a conocer”.

5.- “Que estén en cualquier problema o cualquier apuro”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con las mejoras respecto a la vigilancia policial que han sido propuestas por los sujetos de estudio.



De tal suerte que las sugerencias tienen que ver con la realización de la vigilancia en el entorno a través de rondines, que se presenten ante la ciudadanía, que se aperture de nuevo la caseta policial y que estén siempre dispuestos a atender los auxilios ciudadanos (segmentos 1, 2, 3, 4 y 5).

### **Categoría CE.-**

#### **Segmentos.-**

- 1.- “No podría argumentar nada positivo, se ve que ni siquiera han estudiado”.
- 2.- “Se ve que es gente que no está preparada”.
- 3.- “Se ponen al tú por tú con el ciudadano”.
- 4.- “He visto videos donde el policía agrede al ciudadano”.
- 5.- “Las patrullas están todas descoloradas”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con la percepción ciudadana respecto a la capacitación y el equipamiento con el cual cuenta la policía para desempeñar su función.

En este sentido, se identifica que los policías no tienen preparación profesional, esto se refleja con su falta de preparación y el trato a la ciudadanía que ha rebasado los límites de la legalidad llegando al maltrato físico al ciudadano (segmentos 1, 2, 3 y 4).

También se ha opinado respecto a las patrullas las cuales por su imagen se considera que no son las adecuadas para desempeñar la función policial (segmento 5).

#### **4.4.2. Interpretaciones.**

En este apartado se ha realizado la interpretación en dos sentidos, el primero por cada una de las categorías, estableciendo los criterios que se tomaron en consideración para su debida estructuración y el segundo respecto a la relación que existe entre las mismas consolidando su agrupación y el establecimiento de temas generales.

##### **4.4.2.1. Interpretación por categoría.**

La interpretación de cada una de las categorías es la siguiente.-

#### **SF.**

Respecto a la seguridad que existe en el fraccionamiento encontramos afirmaciones como las siguientes “la verdad yo creo que pues no se atiende adecuadamente” (M1E, P.2, L.1), “muy rara vez viene la policía” (M1E, P.2, L.2), estas aportaciones emitidas por los participantes permiten determinar que el problema de la seguridad en el entorno no se atiende de manera adecuada.

Si tomamos en consideración que una de las tareas fundamentales de la policía es preservar el orden y paz públicos en beneficio de la ciudadanía, esto quiere decir que es una función irrenunciable para el cuerpo policial, por ejemplo, el realizar patrullajes de prevención con presencia policial en las calles ya sea a pie, estacionaria como lo es la caseta policial o a bordo de unidades móviles como lo son las patrullas, motopatrullas, bicicletas incluso caballos, demuestra el cumplimiento cabal de las obligaciones de la policía y con ello se previene el delito en beneficio de la sociedad.

Hay hechos que repercuten en el ánimo ciudadano respecto a la seguridad, tal es el caso del daño patrimonial que se ocasiona con los hechos delictivos y más cuando estos acontecen por la ineficiencia policial al no cumplir con su trabajo respecto a la presencia que de manera obligada debería existir en el entorno.

En el caso que nos ocupa las aseveraciones emitidas como “la otra vez se metieron a robar a una casa de mi cuadra” (M1E, P.2, L.5) y “el fraccionamiento es inseguro, la gente casi no sale a la calle porque no hay vigilancia” (M1E, P.2, L.12), son una muestra clara de que el problema planteado en nuestra investigación es real, es decir que la percepción que la ciudadanía tiene como consecuencia de la función policial es negativa, esto se dice en razón de que se han suscitado hechos delictivos en el fraccionamiento como lo es el robo, donde los participantes lo atribuyen a la falta de vigilancia, lo que hacen inseguro el entorno lo que propicia que la ciudadanía no pueda desarrollar sus actividades cotidianas como lo es salir a la calle o desplazarse en la misma ante la posibilidad de ser víctima de un delito por la carencia de vigilancia.

Un ejemplo sustancial que pudiese mantener una percepción positiva respecto a la seguridad es que la policía realizara adecuadamente su patrullaje, con presencia constante en la calle, que estuviese al pendiente de los problemas del fraccionamiento, incluso que el propio entorno se sectorizara respecto a los rondines de vigilancia y así mantener a más policías en la calle cumpliendo con su labor.

No podemos olvidar que el ciudadano que paga sus impuestos, que cumple con la normatividad que determina civilidad, es decir con los bandos de policía y buen gobierno, que trabaja de manera honesta, que estudia para superarse y que tiene un modo honesto de vivir tiene todo el derecho de que sus autoridades le garanticen sus seguridad y la de su patrimonio, a través de cuerpos policiales dedicados a su función preventiva.

El estado ideal que se ha descrito con anterioridad no se consolida, esto se robustece con las aseveraciones emitidas por los participantes donde han determinado que “el fraccionamiento es inseguro ya que nadie lo cuida” (M1E, P.2, L.13) y “no hay policía que esté pendiente” (M1E, P.3, L.31).

Como lo hemos dicho, la seguridad es un derecho ciudadano determinado por la ley, y responder por la misma es una obligación para el gobierno a través de su cuerpo policial,

sin embargo el incumplimiento de la policía en el entorno hace propicia la percepción negativa por los actos de inseguridad que acontecen como lo es el robo y el temor fundado de salir a la calle para no ser víctima de un hecho delictivo.

Estas condiciones propician una complejidad respecto a la seguridad en el entorno, el ciudadano no puede sentirse seguro si no existe la presencia policial, lo que se ha acreditado fehacientemente con las aportaciones de los sujetos de estudio quienes de manera coincidente ha argumentado la falta de patrullaje como un problema constante en el fraccionamiento.

Es evidente que la seguridad en el entorno se encuentra diezmada por acciones delincuenciales que se realizan con impunidad por la inadecuada atención de la policía a las acciones de prevención como lo son patrullajes, rondines o presencia continua en las calles del fraccionamiento lo que hace un ámbito inseguro en perjuicio de la integridad del ciudadano y de su patrimonio.

En este sentido la construcción de esta categoría toma como referencia los argumentos establecidos por los participantes en la técnica de entrevista donde se identifica plenamente el sentimiento de inseguridad por la ineficacia de la policía para inhibir el delito como, en teoría y de conformidad a la ley, debería realizarse, quedando en claro que la poca presencia policial en el entorno es una de las razones por la cuales se ejecutan hechos delincuenciales con total impunidad y los ciudadanos dejan de realizar acciones cotidianas como lo es salir a la calle y circular en la misma por el temor de ser víctimas de algún hecho delictivo.

## **Fl.**

La construcción de esta categoría que tiene que ver con los factores que propician la inseguridad en el entorno, incluye también las condiciones físicas que se prevalecen en el lugar y que, por su naturaleza, determinan un miedo en el ciudadano esto se sustenta con la

afirmación que dice “hay mucho monte por donde vivimos y se siente inseguro” (M1E, P.2, L.3).

Esta condicionante física del entorno que se refiere al monte que existe en el entorno, no solamente tiene una connotación de inseguridad por dicha naturaleza como se asevera y confirma a través de la afirmación antes señalada, sino que también tiene una relación con la comisión del delito que se comete con frecuencia en el fraccionamiento y que esta condición física es factor fundamental para la impunidad ya que se utiliza como ruta de escape o de escondite de los delincuentes posterior a la comisión del hecho delictivo como se asegura con el comentario “muchas veces ahí se han escondido delincuentes después de robar” (M1E, P.2, L.4).

El hecho de que los participantes hacen referencia que muchas veces el monte es escondite frecuente de los delincuentes después de cometer el delito quiere decir que se considera como un común denominador en el modus operandi del sujeto activo del ilícito, lo que deja evidentemente claro que este monte se identifica plenamente como un factor de inseguridad.

Si lo vemos de la manera contraria, podríamos ejemplificar que si en el entorno no existiera el monte entonces la estrategia delincuencia no podría consumarse, y el delincuente no tendría las facilidades que actualmente tiene con este factor físico para lograr su cometido, es decir que se dificultaría al delincuente poder evadirse de su responsabilidad al no contar con estas rutas de escape o escondites naturales con las que actualmente cuenta.

Sin embargo, las condiciones actuales en el entorno respecto a la seguridad no son favorables, se comete el ilícito con frecuencia y se utiliza esta condición natural para huir tal y como se confirma con el comentario “los ladrones se metieron corriendo al monte y no los encontraron” (M1E, P.2, L.6), lo que hace evidente la constante actividad delincuencia y la impunidad manifiesta respecto a la misma.

La falta de vigilancia en el entorno determina otros factores que propician el miedo y la inseguridad entre los sujetos de estudio, la presencia de delincuentes que se encuentran al acecho para cometer delitos es parte de la cotidianidad, esto se corrobora con la expresión “anda gente sospechosa viendo a quien le pueden robar” (M1E, P.2, L.8), es decir que este sentimiento demuestra que el ciudadano identifica a gente extraña en el fraccionamiento y que deambula en el mismo con las intenciones de robar.

Lo antes señalado es un ejemplo claro donde la carencia de vigilancia en el entorno incita a la acción delincual, esto es así no solo por lo determinado en esta categoría, sino también por las expresiones que encontramos en la antes analizada representando una percepción de miedo y zozobra como consecuencia de la falta de atención policial.

Adicionalmente debe decirse que estas condiciones de inseguridad afectan las actividades cotidianas y del día a día de los participantes, tal es el caso de la afirmación “cuando salgo a tomar taxi andan chavos viendo a ver que se pueden robar y nadie les dice nada” (M1E, P.2, L.9), es decir que cosas tan rutinarias como salir a la calle y tomar un transporte representan en el entorno un riesgo para el ciudadano de resultar lesa en un hecho delictivo, llegando a ser un sentimiento de temor el hecho de salir a la calle.

Lo anterior se robustece con la afirmación “roban mucho y asaltan en la calle” (M1E, P.3, L.33), lo que confirma precisamente esa posibilidad de ser víctima del delito al realizar una actividad rutinaria y necesaria como lo es salir a la calle.

En toda ciudad debe de privilegiarse la seguridad en las calles, esta es una función fundamental del estado que debe de ejecutar a través de la policía. Los cuerpos policiales deben de garantizar el orden y paz públicos y la prevención del delito como tareas primordiales, esto en beneficio de la sociedad, cuando la tarea preventiva se garantiza, se propicia el desarrollo, el progreso, el crecimiento y la credibilidad en las instancias gubernamentales, se logra una civilidad acorde con el desarrollo humano, determina más y mejores relaciones interpersonales. Estos criterios ideales para la sociedad se ven

mermados en el entorno de estudio por estos factores que determinan un sentimiento de inseguridad entre los participantes.

Estos factores que determinan la inseguridad en el entorno tienen una consecuencia delicada, esta es la comisión de delitos por parte de jóvenes. Como se observa en la afirmación “los chavos asaltan” (M1E, P.2, L.12), nos permite observar que este sentimiento de miedo que se deriva de la falta de vigilancia tiene consecuencias sociales considerables como lo es la actividad delincuencia de muchachos.

Si se brindara una seguridad adecuada en el entorno, no solamente podría hacer cambiar el sentimiento ciudadano, sino que también tendría la posibilidad de establecer condiciones adecuadas para que los jóvenes no delinca y en su lugar, a través de programas adecuados, pudiera fomentarse el deporte, la cultura o el estudio.

Al igual que el tema del monte abundante en el entorno que ya hemos interpretado, otra condición determinante en el ánimo de la inseguridad es la falta de la vigilancia sectorizada a través de presencia policial estratégica como la que se realiza a través de instalaciones, casetas o centros de vigilancia policiales, sin embargo la afirmación “no hay para cuando abran la caseta de policía” (M1E, P.3, L.21), hace evidente que la carencia de esta caseta policial en el entorno permita las condiciones necesarias para la comisión del delito, tal y como ya se ha determinado en esta categoría.

No cabe duda que los hechos delictivos que se cometen en el fraccionamiento insisten en el fortalecimiento de la opinión ciudadana respecto a las inadecuadas condiciones de seguridad o mejor dicho a los factores que determinan la inseguridad, esto queda comprobado con la afirmación “roban mucho y asaltan en la calle” (M1E, P.3, L.33), por lo cual los factores determinantes de la inseguridad tiene que ver con los altos índices de ejecución de delitos en las calles y en los domicilios del entorno.

## **MI.**

Esta categoría se ha construido agrupando criterios que se relacionan con las circunstancias que propician miedo con motivo de la inseguridad entre los participantes del entorno.

Este sentimiento de angustia propiciado por un riesgo o peligro inminente es una condicionante que hace prevalecer la inseguridad, la cual se deriva de los hechos delictivos que acontecen en el fraccionamiento y de las limitantes que se han marcado para la realización de acciones cotidianas precisamente por evitar ser víctimas del delito al circular en la calle.

Lo anterior se identifica plenamente con la afirmación “me da mucho miedo porque tengo que salir para ir a la escuela y ahí andan los que roban” (M1E, P.3, L.22), es decir que al momento de realizar una acción cotidiana como lo es acudir a la escuela existe ese temor por la presencia de individuos que se dedican a realizar hechos delictivos, lo que propicia una alteración de la normalidad que debería acontecer en el día a día ciudadano la cual se diezma por la inseguridad y la falta de vigilancia.

Precisamente esta falta de vigilancia tiene una consecuencia muy marcada, el miedo a la inseguridad, esto no solamente se identifica de manera natural por todas las interpretaciones que hemos ido realizando, sino también por las afirmaciones como “si me da miedo que me asalten o que me roben” (M1E, P.3, L.25).

Esto demuestra que los participantes viven en un ambiente de miedo o zozobra y que su tranquilidad se ve secuestrada por los múltiples hechos delictivos que se han suscitado en el entorno y que no desean resentirlos o volverlos a resentir.

Otro factor que genera el sentimiento de miedo tiene que ver con las condiciones físicas en el entorno, nuevamente encontramos al monte como una efecto negativo, en este caso generador de temor, además por la complicidad que propicia a los delincuentes al



tener una manera de esconderse en el mismo para evadir su responsabilidad y resultar impunes del hecho delictivo consumado, esto se clarifica con la afirmación “el monte me da miedo porque ahí se esconden los rateros” (M1E, P.3, L.27).

Por otra parte ha quedado debidamente establecido que el sentimiento de miedo no se limita a cierto horario o lugar en el fraccionamiento, es una constante en el ánimo de los sujetos participantes tal y como se corrobora con la afirmación “salgo de noche, la verdad es que no se puede andar así porque te pueden robar o asaltar” (M1E, P.3, L.30), es decir que salir de noche representa un grave riesgo para el ciudadano en un entorno desprotegido y con el acecho constante de los delincuentes que, de conformidad a las aportaciones de los participantes, operan con total impunidad.

Otro elemento fundamental en la construcción de esta categoría es la afirmación “se han robado las puertas y ventanas de la caseta a nosotros nos va peor” (M1E, P.2, L.2), esto deja claro que los sujetos de estudio se han percatado de los hechos delictivos cometidos a la caseta policial que se encuentra en el fraccionamiento, lo cual independientemente que representa una percepción negativa respecto a la imagen de la institución policial, no solamente representa un sentimiento de miedo, sino también los hace sentir en un estado de indefensión sumamente marcado, ya que consideran que si a la policía se le ha faltado al respeto al observarse el robo de puertas y ventanas de la caseta policial aun siendo la autoridad, entonces esperan lo peor para el caso de su patrimonio o integridad física.

Todo esto se deriva precisamente por la falta de vigilancia y patrullaje policial, es evidente que encontramos nuevamente factores que merman la tranquilidad de la ciudadanía y, como ya se ha señalado, disminuyen las posibilidades de realizar sus actividades cotidianas del día a día como lo es poder salir y acudir a puntos de reunión o espacios de esparcimiento tal y como se muestra con la afirmación “nadie va al parque para que no les roben” (M1E, P.5, L.59).

Todos estos criterios que han sido útiles para construir esta categoría dejan en claro el sentimiento de miedo ciudadano por las diversas circunstancias relacionadas con la

inseguridad que acontecen en el fraccionamiento, miedo al robo, al asalto, a salir a la calle, a acudir al parque, a la impunidad con la que operan los delincuentes, es decir un temor a realizar sus actividades, donde la falta de vigilancia policial es la consecuencia fundamental que propicia esta disminución sustancial de las condiciones de seguridad que todo ciudadano tiene derecho a recibir.

## **CP.**

La presente categoría agrupa los criterios relacionados con la opinión ciudadana respecto a la confianza que se tiene respecto a la policía en el fraccionamiento, es decir el punto de vista que los sujetos de estudio tienen en cuanto a la credibilidad que inspira la policía. Debe decirse que la confianza es un factor primordial en el vínculo policía-ciudadanía, a falta de estas condiciones respecto a la seguridad no serán las adecuadas para despertar un ánimo de certeza en cuanto al trabajo policial.

Respecto a la interpretación de las afirmaciones realizadas por los participantes identificamos “no confío porque no hacen bien su trabajo” (M1E, P.4, L.49), lo que demuestra que el ciudadano sabe perfectamente que la policía no cumple con su labro de vigilar y patrullar el entorno lo que tiene como consecuencia una desconfianza hacia la labor policial.

A pesar de que existen múltiples razones por las cuales un ciudadano no podría confiar en la policía como lo son la corrupción, el exceso de uso de la fuerza, el abuso policial entre otras, en el caso que nos ocupa, este sentimiento se genera por la falta de presencia en el entorno, lo que no solamente propicia desconfianza, sino que también queda en estado de indefensión el patrimonio y la integridad de los habitantes del fraccionamiento, esto se corrobora fehacientemente con la afirmación “no vienen al fraccionamiento, no vigilan” (M1E, P.4, L.50).

Otro criterio de interpretación en esta categoría es la falta de confianza por la carencia de vigilancia sectorial, es decir a través de casetas o puntos de vigilancia policial,

lo que ha sido evidente en el ánimo de los participantes, es decir que es de su pleno conocimiento que la policía no es confiable porque mantienen cerrada su caseta la cual presenta actos delincuenciales que tienen que ver con el robo de sus puertas y ventanas, esto se corrobora con la afirmación “no confiamos en los policías porque no abren su caseta” (M1E, P.4, L.51), lo anterior sin menoscabo de la mala imagen que se propicia respecto a la policía por las condiciones en que se encuentra la caseta policial en el entorno de estudio.

Así como lo señalamos anteriormente, se presentan otros factores que propician la desconfianza hacia la policía, identificando la corrupción, la inadecuada actuación policial y el exceso en el cumplimiento de sus funciones, de conformidad a lo expresado por los participantes, pareciera que la policía solamente acude al entorno para cometer actos contrarios a su función lo que se relaciona adecuadamente con la afirmación “son bien corruptos y tienen malas mañas” (M1E, P.4, L.51) y con la narrativa expuesta por los participantes donde se argumenta que “el policía ya no estaba y el taxista bien borrachote se fue manejando, se ve que le dieron su lana al poli” (M1E, P.4, L.55), donde puede adicionarse la afirmación “el policía agrede al ciudadano, le pega, le saca dinero” (M1E, P.7, L.102).

La falta de vigilancia, la corrupción, el abuso y exceso de la función policial son el común denominador que propicia la desconfianza hacia la policía tal y como lo exponen los participantes. Si consideramos que la policía debe de garantizar el orden y paz públicos con pleno respeto a los derechos humanos y garantías de los ciudadanos, entonces en el caso que nos ocupa se observa que los integrantes del cuerpo policial no tienen conocimiento de lo que realmente es la tarea policial, ya que contrariamente se realizan acciones que generan desconfianza como lo acredita la afirmación “con esos ejemplos que nos dan como podemos confiar” (M1E, P.4, L.56).

Además, no solamente se ha generado este sentimiento de desconfianza, los participantes han interpretado claramente que podría tratarse de ciertas complicidades por parte de la policía con los delincuentes e incluso se ha pensado que son los propios policías

los que delinquen, la afirmación “no se podría confiar en alguien en que se podría pensar que hasta ellos me podrían robar” (M1E, P.5, L.64) es una muestra clara de la poca credibilidad que el cuerpo policial tiene en el entorno.

La policía y sus integrantes deben de desempeñar una labor en beneficio de la ciudadanía en cuanto a la seguridad, la confianza se adquiere con acciones adecuadas, presencia, patrullajes inhibitorios del delito, cercanía hacia la sociedad, sin embargo los participantes en sus expresiones dejan en claro que los elementos policiales no conocen su labor, tal es el caso de la afirmación “si no les importa, ni siquiera por ellos mismos, no se interesan por nosotros” (M1E, P.6, L.81).

La axiología de valores que rige a los cuerpos policiales determina que en primer plano de importancia está la ciudadanía, velar por su integridad, el de su patrimonio y mantener el orden y paz públicos. Contrario a esto, los participantes hacen referencia respecto al exceso de los elementos policiales como se observa en la afirmación “insultan al ciudadano” (M1E, P.7, L.101), lo que se observa grave por tratarse de los agentes del orden y que están para cuidar al ciudadano y no para agredirlo como se ha expresado en la opinión de los sujetos de estudio.

De tal suerte que todas estos criterios hacen ver que la inseguridad es latente en el entorno como consecuencia de la falta de presencia policial y por los abusos y excesos de los elementos policiales, lo que demuestra que no existe confianza plena hacia el cuerpo policial, esto se corrobora con la aportación “no siento nada positivo cuando estoy cerca de uno” (M1E, P.5, L.65).

La falta de confianza y credibilidad hacia la policía quebranta el estado de derecho que debe de prevalecer en la sociedad, y queda claro que el factor que propicia este rompimiento legal, nace y se reproduce como consecuencia de la inadecuada actuación de la policía en el entorno.

## **EP.**

Esta categoría se ha determinado con la agrupación de los criterios, afirmaciones y aseveraciones de los participantes respecto a la efectividad de la policía en el entorno, es decir los resultados del trabajo policial vistos desde la opinión de los sujetos de estudio en el fraccionamiento, la manera en cómo se percibe la actuación policial respecto a las actividades que esta realiza para garantizar la seguridad.

La efectividad policial es vista por parte de los sujetos de estudio como inadecuada, esto se dice en razón de las acciones desempeñadas por la corporación en el entorno, una afirmación contempla que “Solo llega cuando ya se cometió un robo, toman nota y se van” (M1E, P.2, L.3), lo que se traduce en que solamente se presentan cuando ya el hecho delictivo se ha consumado, lo que es contrario al trabajo preventivo que toda corporación policial debe de realizar. La policía debe tener presencia en el fraccionamiento a través de patrullajes de vigilancia, sin embargo los participantes coinciden en manifestar que “yo no veo que anden en el fraccionamiento vigilando” (M1E, P.2, L.3), lo que atenta contra los principios de la prevención policial.

Como ya se ha manifestado, la presencia policial en el entorno es inadecuada, incluso, como la aseveran los participantes, cuando se ha requerido de la presencia para la atención de algún hecho ilícito no se presentan, esto se identifica con la afirmación “Mi mamá le ha hablado a la policía y nunca llega” (M1E, P.2, L.11), lo que muestra poca responsabilidad en el actuar policial al desatender sus actividades y funciones.

La falta de efectividad también ha generado como consecuencia la falta de credibilidad hacia la policía, donde los sujetos de estudio se han resignado a saber que la policía no les atiende ni les brindará ningún apoyo tal y como se acredita con la afirmación “la policía no nos ayuda” (M1E, P.2, L.19), lo que colige que esta falta de credibilidad considere que la policía no realiza su función de manera adecuada propiciando diversos hechos delictivos y peor aún que ha dejado en estado de indefensión a los ciudadanos respecto a la seguridad a la que tienen derecho.

Esta ineffectividad hace ver que la policía es incapaz de realizar su función, incluso se determina, tal y como lo argumentan los sujetos de estudio, que los propios elementos policiales tienen temor de ejercer su función, la afirmación “a los policías les da miedo los delincuentes” (M1E, P.3, L.33), hace evidente no solamente esta ineffectividad, sino también un total desconocimiento de la actividad policial por parte de sus elementos, quienes actúan en contra de los propios valores policiales como lo es el valor, la dedicación, el esfuerzo, la disciplina entre otros, los cuales no se detentan adecuadamente.

La ausencia permanente de la policía en el entorno se caracteriza no solamente por la falta de patrullaje de vigilancia, también se hace referencia del abandono en que se encuentra la caseta de policía en el fraccionamiento, la afirmación “es muy malo el trabajo de los polis, nunca están cuando se les necesita, ni en su caseta ni en el parque” (M1E, P.5, L.58) determina claramente que lo que argumentan los participantes es real ya que efectivamente la caseta policial está abandonada.

Sin duda, el patrullaje de vigilancia policial es un factor claro para considerar la efectividad de la policía, ya que el hecho de recorrer las calles constantemente puede inhibir las actividades delincuenciales y el ciudadano estará tranquilo al saber que la policía se encuentra al pendiente de las necesidades de seguridad en el entorno, sin embargo la afirmación “los policías ni siquiera dan vueltas en el fraccionamiento” (M1E, P.5, L.60) acredita que este patrullaje no se realiza y la afirmación “por lo menos para que los rateros los vean” (M1E, P.5, L.61) demuestra también que el trabajo de prevención con presencia policial tampoco se efectúa.

Todos estos criterios consolidan claramente la falta de actuación policial en el entorno, los participantes han sido sumamente claros y coincidentes de que existe un abandono en la vigilancia por parte de la policía lo que demuestra que los trabajos de prevención no son efectivos teniendo como consecuencia un sinnúmero de actividades delictivas y la consolidación generalizada de un sentimiento de miedo y zozobra ante la inseguridad que prevalece en el entorno precisamente por el desamparo e indiferencia del

cuerpo policial que debería cumplir sus funciones todos los días en las calles y en la caseta que se encuentra en el fraccionamiento.

**RP.**

La presente categoría se interpreta de conformidad a los criterios que se han formado de conformidad a la intervención de los participantes respecto a la relación que existe entre la policía y la ciudadanía para consolidar factores que determinen la seguridad adecuada en el entorno y con una armonía entre el gobierno, a través de la policía, y los ciudadanos.

Esta relación debe construirse bajo principios de civilidad y en cumplimiento a las expectativas de prevención a través de en contacto y la aproximación mutua que es necesaria entre los actores principales (policías y personas) para la atención de los problemas, para eficientar la presencia policial, para prevenir el delito y para consolidar la armonía social.

Sin embargo, de conformidad a la afirmación “no hay relación, porque no se presentan, no los conocemos” (M1E, P.5, L.67) nos ejemplifica la ruptura que se suscita por la falta de presencia policial conjugado con el hartazgo social que prevalece ante los altos índices de inseguridad.

Además, los participantes insisten en que no hay presencia policial lo que equivale a un distanciamiento natural por esa falta de patrullaje y vigilancia en la zona tal y como se acredita con la afirmación “no hay relación porque nunca he visto o platicado con uno” (M1E, P.5, L.70).

Los principios fundamentales de la relación entre la policía y la ciudadanía se basan en el acercamiento puntual que la primera debe de realizar con el patrullaje y la vigilancia y la comunicación constante con la segunda, es decir una identificación mutua donde el ciudadano conozca al elemento policial, donde pueda acercarse para plantear sus problemas

o para indicar algún hecho sea un riesgo y la autoridad pueda prevenirlo, todo en un ámbito de respeto y cordialidad.

Sin embargo, las condiciones antes descritas que sustentan la relación entre la autoridad y los ciudadanos no logran consolidarse en el entorno por la ausencia de la policía en el lugar y más aún, en su lugar se aprecia un rechazo por parte de los participantes argumentando incluso un sentimiento de temor a la policía que se propicia por esa falta de relación y por el desempeño de los elementos que han lacerado gradualmente el ánimo social en el entorno, esto se corrobora con la afirmación “dan miedo, no transmiten seguridad” (M1E, P.5, L.63), con lo que se observa que no existen los medios idóneos para que la relación se consolide en el entorno.

Es una obligación de la autoridad propiciar la cercanía con la sociedad, un ejemplo del éxito de las relaciones con la sociedad son los modelos de proximidad social, donde el policía tiene como función primordial tener una cercanía con los habitantes, presentarse en cada casa de su cuadrante asignado, ponerse a las órdenes de las personas, establecer sus horarios de servicio, donde realizará sus rondines y abrir una vía de comunicación para poder mantener informado al ciudadano de lo que acontece y, a la vez, el ciudadano pueda pedir auxilio cuando lo requiera o manifestar inquietudes respecto a la seguridad del lugar.

Para el caso que nos ocupa, la falta de relación con la policía despierta un sentimiento de inconformidad hacia la instancia policial, lo que se suma a las opiniones generalizadas de miedo, zozobra y falta de credibilidad y confianza hacia la policía.

**NS.**

Esta categoría los criterios relacionados con las necesidades que los participantes han determinado para la mejora del servicio policial que se brinda en su entorno, es decir las propuestas ciudadanas para determinar las condiciones idóneas para que la policía realice una función adecuada y genere confianza y credibilidad.



La opinión ciudadana es fundamental para la policía, con ella puede realizar mejoras continuas en sus actividades, eficientar el patrullaje, mejorar la imagen policial, identificar problemáticas, determinar zonas de riesgo y realizar acciones de prevención y mejorar la percepción respecto a su trabajo.

Un cuerpo policial exitoso es identificado por una sociedad convencida de que se brindan las condiciones necesarias para hacer prevalecer la seguridad, por ejemplo las acciones realizadas por la policía en Nueva York a través del programa “cero tolerancia” o la policía en Valladolid España con el programa “policía de barrio” han demostrado un vínculo adecuado con la ciudadanía en virtud de que ambos programas se consolidaron por las propuestas determinadas en los respectivos comités de participación ciudadana, es decir que el eje central de importancia en estas operatividades es el ciudadano.

Una de las sugerencias identificadas es “para empezar, mínimo tener la intención que les importe” (M1E, P.6, L.80), esto se traduce como el profesionalismo con el cual los elementos policiales deben de cumplir con su deber, con convicción, con entrega y con un espíritu de servicio, hacer realidad el lema “para proteger y servir”.

Esto tiene sentido ya que los policías son servidores públicos que debe estar comprometidos con su labor y servir a la ciudadanía en esta tan delicada función de brindar seguridad. Si a los elementos policiales no les importa su labor, entonces los factores de confianza no serán identificados.

Servir a la ciudadanía debe de identificarse como un honor, debe de desempeñarse con profesionalismo, con dedicación, con disciplina, con honestidad y con lealtad hacia las personas, el cumplimiento de estos valores es lo que hace fuerte a una corporación policial.

En el caso que nos ocupa, es evidentemente claro que las propuestas de mejora continua tienen que ver con retomar los principios fundamentales de la función policial, por ejemplo la afirmación “ir a vigilar” (M1E, P.6, L.81) hace referencia a cumplir con su trabajo inicial, el realizar patrullajes de vigilancia.

Como puede observarse, los participantes sugieren que se vigile como una sugerencia de mejora, sin embargo esta función debe ser realizada de manera natural por la policía sin necesidad de que sea sugerida, lo que fortalece los criterios de una percepción de inseguridad ante la ineficiencia de la policía en el entorno.

Otra sugerencia se representa con la afirmación “darse a conocer para que sepamos que ahí están” (M1E, P.6, L.83), en este sentido es pertinente que la policía tenga una aproximación y cercanía con el ciudadano para realizar una labor adecuada, por ejemplo, los modelos de proximidad social policial establecen como primera acción el acercarse al ciudadano para presentarse, para ponerse a sus órdenes, para hacerle partícipe de las funciones que realiza, para establecer los lugares de vigilancia y para informar respecto a las acciones de prevención necesarias.

En estos modelos se consolida la coadyuvancia ciudadana al determinarse una relación adecuada con los elementos policiales quienes actúan bajo la filosofía de proteger y servir al ciudadano por sobre todas las cosas.

Incluso, las condiciones de inseguridad en el entorno hace propicia la propuesta de implementación de un modelo de proximidad social policial para atender los altos índices delictivos y recobrar la confianza y credibilidad ciudadana.

## **IP.**

Esta categoría comprende los criterios relacionados con la imagen policial percibida por los participantes, es decir, la manera en cómo se observan físicamente los elementos policiales de acuerdo a la opinión de los sujetos de estudio.

Es importante destacar que la imagen policial se encuentra determinada por la propia ley, es decir que la normatividad establece como debe portarse el uniforme, que debe de existir una homologación entre la estatura y la masa corporal de los policías y el cuidado

del equipo que se utiliza manteniéndolo en óptimas condiciones para brindar un servicio adecuado.

Los diversos criterios que manifestaron los participantes tienen que ver con el estado físico de los elementos policiales, por ejemplo la afirmación “pésima, para empezar están bien gordos” (M1E, P.6, L.86) deja entrever que la complexión física de los policías contrasta con lo determinado por la ley, es decir si la normatividad establece que debe existir una homologación entre la estatura y la masa corporal entonces los encargados de la seguridad no cumplen con estas disposiciones.

Un policía obseso siempre representará una imagen negativa policial, esto es así porque el trabajo de la seguridad requiere de hombres y mujeres con un estado físico adecuado, preparados atléticamente, con un entrenamiento que les permita desplazarse con facilidad ya que en su labor debe contarse con condición física suficiente para cualquier tipo de intervención.

Las afirmaciones “no están bien alineados” (M1E, P.6, L.86) y “no están bien rasurados” (M1E, P.6, L.87) demuestran una despreocupación de los policías por estar presentables en el desempeño de la función, la naturaleza de la policía tiene que ver con la pulcritud y aseo personal que es parte de la disciplina que debe de cumplirse en este ámbito, no perdamos de vista que gran parte de la labor tiene que ver con la presencia y esta, en el entorno de estudio no es vista como la adecuada.

El uniforme es parte fundamental en la imagen policial, de hecho es la representatividad ante la sociedad, su nombre representa una uniformidad que debe de existir en la manera de portarlo la cual debe ser adecuada, sin embargo la afirmación “tienen sucio el uniforme y destintado, no les importa, les da igual” (M1E, P.6, L.87) es un ejemplo claro de lo que no debería de suceder sin menoscabo que estas condiciones son motivo de sanción para los policías de conformidad a su reglamentación interna.

El uniforme es una manera de identificar a un policía, por ello es importante que se porte de manera correcta, con limpieza y pulcritud.

Por otro lado, el incumplimiento de los deberes policiales dará paso a una percepción negativa respecto a su imagen, si tomamos en consideración la afirmación “siempre que pasas los ves durmiendo” (M1E, P.6, L.88) es una muestra clara que confirma la desconfianza latente respecto a los policías. Dormirse en el servicio también es materia de sanción hacia los policías pero además quien se duerme en su trabajo se identifica como una persona poco profesional y que incumple con los deberes, más aún si se trata de un servidor público encargado de la seguridad.

No podemos dejar de señalar la afirmación “están todos tiradotes ahí, dan mal aspecto” (M1E, P.6, L.89), la cual hace manifiesta la inadecuada función policial. La manera de actuar y las poses, son parte de las obligaciones adquiridas por quienes deciden formar parte de los cuerpos policiales, el orden cerrado o marcialidad determina que un policía debe caminar siempre erguido y evitar poses de cansancio, esto se fortalece con uno de los valores que son parte de la axiología policial, el sacrificio, que tiene que ver con el cumplimiento del deber sin demostrar cansancio o agotamiento, por ello los policías reciben una constante preparación y debe suponerse que quienes forman parte de la corporación lo han hecho por la convicción de servir y cumplir las disposiciones que ello constraen.

En esta tesitura, la imagen que representan los elementos policiales ante la opinión de los participantes es inadecuada y se suma a las demás condiciones antes detalladas que hacen que la ciudadanía no confíe en la policía.

## **MV.**

Las mejoras que sugieren los participantes para eficientar la vigilancia policial en el entorno son parte fundamental en la integración de esta categoría. Ante el hartazgo social

identificado en la presente interpretación la ciudadanía ha podido forjar criterios diversos para que la policía pudiese realizar de mejor manera su labor en el entorno.

Un ejemplo es la afirmación “podría mejorar la vigilancia si los policías dieran sus rondines” (M1E, P.6, L.90), esto identifica nuevamente la imperiosa necesidad de que la policía comience a dar sus patrullajes de vigilancia en el fraccionamiento con la intención de que la percepción negativa mejore y pueda verse a la policía como lo que debe ser, un ente garante de la seguridad.

Otra sugerencia rescatada se relaciona con la afirmación “mínimo que abran la caseta, que estén ahí y que la arreglen” (M1E, P.7, L.92), lo que hace necesario que la policía retome la vigilancia sectorial a través de la caseta policial que se ubica en el entorno y que actualmente se encuentra abandonada.

Esto podría dar inicio a una nueva forma de ver a la policía, al estar presente en la caseta es muy probable que las condiciones de inseguridad mejoren por la simple presencia policial, de tal suerte que los delincuentes al notar esta presencia ya no podrán actuar con impunidad por el riesgo de ser detenidos al momento de cometer sus ilícitos.

Las afirmaciones “que se den a conocer” (M1E, P.6, L.91) y “que pasen de casa en casa para darse a conocer” (M1E, P.7, L.94), muestran un alto grado de desesperación ciudadana por sentirse en estado de indefensión y desprotegidos por la falta de presencia policial.

Con estas afirmaciones se sugiere que los policías hagan sus recorridos de presencia precisamente para que los ciudadanos puedan identificarlos y saber que se encuentran en el entorno atendiendo la seguridad y actuando dentro de los principios de la prevención del delito lo que se corrobora con la afirmación “que estén en cualquier problema o cualquier apuro” (M1E, P.7, L.95), es decir que con su presencia pueden apoyar a la ciudadanía respecto a su seguridad y con ello devolver la tranquilidad y la armonía que el entorno debe

tener para que los ciudadanos puedan realizar sus actividades cotidianas al salir a la calle y no esté en riesgo su integridad o la de su patrimonio.

## **CE.**

Esta categoría tiene relación con la percepción ciudadana respecto a la capacitación y el equipamiento con el cual cuenta la policía para el desempeño de su labor. La formación policial requiere de diversas acciones de instrucción y adiestramiento que todos los policías deben de cumplir como una obligación determinada en el reglamento interno, además el policía debe de ser dotado del equipamiento adecuado y necesario para combatir frontalmente a la delincuencia y evitar hechos delictivos.

En este sentido la afirmación “No podría argumentar nada positivo, se ve que ni siquiera han estudiado” (M1E, P.7, L.98) clarifica que los elementos policiales no cuentan con una formación profesional adecuada.

Actualmente los integrantes de las corporaciones policiales deben de contar como mínimo con preparatoria y para poder ascender es necesario que continúen con sus estudios profesionales, lo que les hace acreedores a una mayor jerarquía y mejores condiciones salariales. La falta de estudios de los policías es un claro ejemplo de retroceso en las instituciones de seguridad pública como lo es el caso de la corporación encargada de la seguridad en el entorno.

En esta interpretación otro ejemplo claro es la afirmación “se ve que es gente que no está preparada” (M1E, P.7, L.99), lo que hace patente la falta de profesionalización del cuerpo policial, tal y como lo hemos venido describiendo.

Esta falta de profesionalización hace propicia la inadecuada actuación policial, es decir que un policía que no se encuentra debidamente preparado no puede interpretar de manera adecuada su función, la cual debe de realizar en beneficio del ciudadano.

La afirmación “se ponen al tú por tú con el ciudadano” (M1E, P.7, L.100) establece un claro ejemplo de la incomprensión de las obligaciones policiales donde se establece que la policía está para velar por la tranquilidad y la seguridad del ciudadano, sin embargo, tal y como podemos observar, existe un abuso y exceso en agravio de las personas.

Por ello, la capacitación debe ser constante y permanente para que el policía cumpla cabalmente con sus obligaciones, siendo sumamente grave, además del abuso y el exceso, las agresiones físicas contra el ciudadano, la afirmación “he visto videos donde el policía agrede al ciudadano” (M1E, P.7, L.101) es un claro ejemplo de la manera en cómo se comporta el policía con lo que se acredita fehacientemente que la policía no está profesionalizada ni capacitada, lo que trasgrede las obligaciones policiales determinadas en la ley.

Respecto al equipamiento puede decirse que la opinión ciudadana no es favorable, la afirmación “las patrullas están todas descoloradas” (M1E, P.7, L.104) nos muestra un ejemplo claro de que no se dota de los implementos necesarios para cumplir la tarea policial de manera adecuada. Si los medios de transporte policial se han identificado de esta manera, quiere decir que los participantes sí están al pendiente de ver si la policía cumple o no con su función.

Como se ha señalado en otras categorías, la imagen de la policía es sumamente importante, si no se dota del equipamiento adecuado será muy difícil que se pueda realizar un patrullaje eficiente y también el policía no tendrá la oportunidad de aplicar la ley a quienes la transgreden. Por ello, debe decirse que el estado debe de gestionar los recursos necesarios para la dotación del equipo fundamental para cumplir con la actividad policiaca en el entorno.

Es sabido que existen diversos presupuestos para mejorar la seguridad pública, por ejemplo, la Federación proporciona anualmente un fondo para el fortalecimiento de la seguridad pública con el cual las corporaciones policiales pueden adquirir, entre otras cosas, el equipo necesario para la función policial como lo son patrullas, equipos de radio

comunicación, uniformes, armamento, entre otros. Sin embargo, de conformidad a lo señalado por los sujetos de estudio, este equipamiento no se observa en uso de los policías, entonces pareciera que los recursos no se destinan para lo que fueron establecidos.

#### **4.4.2.2. Interpretación de la relación entre categorías.**

La descripción de categorías debidamente codificadas e integradas por los segmentos que se identifican con las mismas y su debida interpretación ha permitido analizar los datos obtenidos a través de las técnicas aplicadas en el entorno.

Ahora bien para poder interpretar la información de manera estructurada, es fundamental establecer las relaciones que pueden darse entre las mismas que permitan establecer temas mucho más específicos para la debida construcción de modelos interpretativos de la problemática planteada en esta investigación respecto a los datos obtenidos.

En este sentido, las relaciones que existen entre las categorías antes determinadas y su debida interpretación son las siguientes.-

Debe decirse que existe una relación causal entre SF, FI, MI y CE, es decir que estas categorías son por causa o consecuencia de las otras (Hernández et al, 2014, p.463).

Lo anterior infiere que los segmentos que comprenden SF hacen referencia a la seguridad la cual no se atiende adecuadamente, esto por la escasa presencia policial en el entorno lo que ha derivado la comisión de constantes hechos delictivos los que se identifican claramente con las características de FI ya que los factores que propician la inseguridad en el entorno tienen que ver justamente con la falta de rondines y vigilancia de la policía permitiendo con esta omisión la presencia y acción impune de los delincuentes en el entorno sin menoscabo de las condiciones físicas del entorno como lo son el exceso de monte que existe en el lugar que se utiliza como ruta de escape y escondite de los



delincuentes después de consumar sus actos antijurídicos contra la ciudadanía y su patrimonio.

Estas condiciones hacen propicia la determinación de MI, es decir el sentimiento de miedo como consecuencia de los múltiples hechos delictivos en el entorno sin que exista una estrategia policial para contrarrestarlos, teniendo que tomar medidas como las establecidas en AS donde los ciudadanos han tenido que tomar la seguridad en sus manos defendiéndose a su real entender.

Todas estas demuestran un sentimiento de añoranza de los sujetos de estudio respecto a lo que acontece en su entorno y lo que les gustaría que sucediera respecto a la seguridad como se desarrolla y garantiza en otros entornos, tal y como se determina en CE.

De tal suerte que la relación e interpretación de estas categorías se determina como los factores que propician en miedo a la inseguridad como consecuencia de la inadecuada aplicación de la seguridad en el entorno debido a los múltiples delitos que se ejecutan impunemente lo que es del conocimiento de los ciudadanos, quienes han decidido ejecutar medidas ciudadanas para garantizar a sí mismos las condiciones propicias para preservar su integridad física y la de su patrimonio por la ineficacia de la policía, esperando que en algún momento las condiciones de seguridad sean adecuadas como sucede en otras partes de la ciudad.

Lo antes citado se robustece con todos los argumentos de los sujetos de estudio, quienes de manera coincidente señalaron aspectos determinantes para clarificar la relación de causas entre las categorías, lo que nos permite arribar a un tema que se ha denominado “las condiciones y efectos de la seguridad en el entorno” cuyo código de identificación es CEIE, lo que se representa de la siguiente manera.-



Otra relación causal de categorías que se ha identificado plenamente en este análisis es la que se presenta entre CP, EP, IP y CE lo cual se interpreta de la siguiente manera.-

Los segmentos que comprenden CP tienen que ver con la confianza que la policía inspira hacia la ciudadanía, es decir la forma en como los sujetos de estudio observan y califican la credibilidad de la policía en el entorno.

De manera coincidente se determina que los policías no son dignos de confianza por no cumplir adecuadamente su labor, ya que no realizan en el entorno la vigilancia preventiva a la que están obligados y que mantienen en total abandono la caseta policial establecida en el parque del fraccionamiento lo que consolida el sentimiento de desconfianza.

Además existe un criterio ciudadano generalizado donde se considera al policía como un servidor público corrupto y que abusa de la autoridad que le ha sido conferida, a tal grado que se a llegando a creer que el propio policía comete los hechos delictivos.

La apatía y el desinterés policial para atender los problemas del entorno es un común denominador en la opinión ciudadana, se considera que la extorsión es una práctica usual del policía así como el maltrato físico y verbal con el que se conducen hace que no existan indicadores que establezcan condiciones de confianza y credibilidad.

Estos aspectos son consecuencia de EP ya que la efectividad del trabajo policial en el entorno despierta flagrantemente el sentimiento de inseguridad ya que al respecto, se ha considerado al policía como omiso en su función ya que no realiza su labor preventiva, sino que se presenta al lugar cuando el delito ya fue consumado, esto es totalmente inútil de un cuerpo policial cuya función primordial es prevenir que las acciones delictivas puedan realizarse a través de estrategias de vigilancia y patrullaje directo en el entorno lo que, de conformidad a los sujetos de estudio, no sucede.

Debe agregarse que estas perspectivas se robustecen con la falta de presencia ante auxilios solicitados por los ciudadanos del entorno lo que hace un criterio manifiesto de que la policía le teme a la delincuencia, lo que en condiciones normales no debería de suceder.

Estos criterios edifican la creencia basada en que CP y EP son consecuencia de CE e IP, esto se dice en razón de que la capacitación y el equipamiento policial son factores fundamentales para brindar un buen servicio, sin embargo si la corporación policial cuenta con elementos que no tienen estudios, que desconocen la función (tal y como lo perciben los sujetos de estudio) y que por ende, no cumplen con sus obligaciones, luego entonces las acciones de abuso de autoridad, corrupción y maltrato ciudadano serán comunes en el actuar policial.

Además con el inadecuado equipamiento con el que la policía realiza su función será mucho más difícil concretar acciones adecuadas en el entorno de estudio respecto a la vigilancia, es decir, sin patrullas funcionales o recursos para aperturar la caseta policial establecida en el Fraccionamiento, simple y sencillamente las condiciones no serán favorables para garantizar la seguridad de la ciudadanía.

Adicionalmente debe decirse al respecto que la imagen policial es un factor importante para la percepción positiva de la ciudadanía, si la policía detenta una buena imagen, ya sea física, operativa, estratégica y en equipamiento, la ciudadanía podría considerar a el cuerpo policial como una institución de respeto, que hace prevalecer el orden y paz públicos a través de acciones preventivas de vigilancia y patrullaje.

Lamentablemente estas condiciones no se dan en el entorno, problemas de obesidad, de aseo personal, de falta de respeto al propio servicio y a la hegemonía que representa su uniforme son los aspectos que se han señalado de manera generalizada por parte de los sujetos de estudio como los constantes de la policía.

En esta tesitura puede interpretarse que la confianza y efectividad de la policía en el entorno no son positivas para los ciudadanos, esto como consecuencia de una inadecuada

capacitación, preparación y falta de profesionalización de los elementos policiales lo que merma el ánimo ciudadano, sumando a esto el escaso equipamiento y el mal estado en que se encuentra lo poco con lo que cuentan para realizar la actividad preventiva policial en el entorno lo que hace evidente un desinterés del integrante de la corporación policial respecto a su imagen, su aspecto físico, su uniforme y con un comportamiento inadecuado que demuestra un abuso de autoridad hacia la ciudadanía.

Lo antes expuesto consolida la relación entre CP, EP, IP y CE dando paso a el tema que hemos denominado “La desconfianza ciudadana con motivo de la ineficiencia policial”, cuyo código de identificación es DCIP, determinando esta relación y nuevo tema de la siguiente manera.-



La categoría RP se interpreta de la siguiente manera.-

Los segmentos que integran RP unifican el sentimiento de los sujetos de estudio respecto a las relaciones de vinculación que deben de existir entre la policía y la comunidad con las que es posible establecer estrategias preventivas de conformidad a las necesidades sociales.

De manera coincidente, los sujetos de estudio han dejado ver con sus respuestas que no existe una relación con la policía con lo que se arraiga el sentimiento de inseguridad y temor por la falta de presencia policial en el entorno.

Ha quedado claro que para que exista esta relación debe de haber un acercamiento o aproximación policial con la ciudadanía, de manera inicial para ponerse a la orden y estar al pendiente de las necesidades ciudadanas y a partir de esta vinculación será posible entablar reuniones de organización para establecer las estrategias necesarias que consoliden la

seguridad en el entorno lo que no sucede en el mismo, prevaleciendo en su lugar un sentimiento de miedo hacia la policía.

Es evidente que esta falta de relación entre la ciudadanía y la policía ha despertado sentimientos de rechazo y temor hacia el cuerpo policial, la desatención de las obligaciones policiales en el entorno son una consecuencia del alejamiento que actualmente existe con la ciudadanía, esto se confirma con las aportaciones de los sujetos de estudio tal y como se observa en el análisis de los segmentos antes señalados.

Como hemos observado, los segmentos que integran la categoría que estamos atendiendo demuestran un rompimiento entre el cuerpo policial y la ciudadanía, sin que hasta el momento no exista ningún tipo de vinculación en el entorno para establecer una sinergia en la atención de la seguridad en el entorno.

Este rompimiento se ha consolidado por la ineficiencia de la función policial que ha propiciado que los ciudadanos busquen las alternativas necesarias para preverse de la seguridad de su integridad física, la de su familia y la de su patrimonio, organizándose de manera continua para efectuar rondines y vigilancia ciudadana ante la opacidad policial, todo esto de conformidad a la opinión recabada a través de los sujetos de estudio.

Estos criterios determinan de manera adecuada que de conformidad a RP, es decir que ante la falta de un acercamiento entre la policía y la ciudadanía, más atribuible a la corporación policial de conformidad a los datos obtenidos, tiene como consecuencia la imposibilidad de establecer sinergias efectivas en el establecimiento de estrategias policiales basadas en la necesidad social para prevenir el delito y el vínculo fundamental policía-sociedad para el diseño de programas de prevención del delito de conformidad a las características delincuenciales que acontecen en el entorno.

De tal suerte que esta relación causal permite identificar un tema más el cual se denomina “desatención policial a las necesidades sociales” cuyo código de identificación es DPNS. Esta relación causal se representa de la siguiente manera.-



Las categorías restantes también pueden agruparse ya que se identifica fehacientemente una relación causal entre las mismas, es decir que del análisis de NS y MV podemos describir su interpretación de la siguiente manera.-

NS identifica los segmentos relacionados con las necesidades que los sujetos de estudio han determinado para que el servicio policial mejore en su entorno, destaca que los criterios fundamentales en esta categoría es que a los policías les importe y que vayan al entorno a realizar su trabajo.

Estas aseveraciones demuestran el grado de descontento que tienen los sujetos de estudio respecto al resultado de la función policial, sin embargo a pesar de este hartazgo social, pudieron emitir opiniones que consideran necesarias para que la función policial empiece a darse de manera adecuada en el entorno.

Los sentimientos emitidos por los participantes han considerado que para que exista seguridad en el entorno la policía debe de partir de lo básico, inicialmente que tomen la importancia que le merece el tema de la seguridad, sin menoscabo de que se trata de la función que deben de realizar, por la cual fueron contratados, esto tal y como fue expresado por los participantes, y una vez salvaguardado este principio, que vigilen, que se den a conocer en el entorno, que notifiquen que ahí están y que están al servicio de la ciudadanía.

Como lo hemos señalado, estas consideraciones expresadas por los participantes se relacionan de manera natural con MV ya que esta categoría está comprendida por los segmentos que han establecido las opiniones respecto a las mejoras que puede tener la vigilancia policial en el entorno, donde coincidentemente con NS, se establece que es necesario que los policías se den a conocer, que den sus rondines y que su objetivo es dar

solución a los problemas que puedan presentarse a los ciudadanos en materia de seguridad en el Fraccionamiento.

En este sentido, no solamente hay una relación de causa entre NS y MV, sino que también la hay entre sus segmentos donde la intencionalidad es resolver las necesidades de la seguridad en el entorno y las mejoras que el cuerpo policial debe de tomar en cuenta para consolidar la satisfacción social respecto a su función, esto de conformidad a las aseveraciones de los participantes.

El sentimiento ciudadano respecto a la ineficiencia policial se encuentra sumamente arraigado, sin embargo los segmentos demuestran que los participantes aun consideran que las acciones policiales en el entorno pueden mejorar con la intención de garantizar la seguridad en el Fraccionamiento y que están dispuestos al acercamiento policial.

Los segmentos han definido como factores de mejora en la seguridad en el entorno que los elementos policiales se presenten en el mismo, que den sus rondines, que lo hagan casa por casa para hacer ver que están al pendiente de las necesidades ciudadanas y que se aperture la caseta policial. Esta opinión generalizada nos demuestra la relación natural que existe entre NS y MV.

Por consiguiente, esta relación causal permite identificar otro tema el cual se denomina “condiciones de mejoramiento de la actividad policial” cuyo código de identificación es CMAP. Esta relación causal se representa de la siguiente manera.-



La construcción de los temas identificados en este análisis e interpretación agrupa las categorías que han resultado del análisis de segmentos, lo cual se refleja en la Tabla 1.2.

<b>Categorías</b>	<b>Temas</b>
-------------------	--------------

SF FI MI CE	CEIE
CP EP IP	DCIP
RP	DPNS
NS MV	CMAF

Tabla 1.2. Temas conformados de categorías.

#### 4.5. Modelos interpretativos de la problemática de investigación.

La interpretación de la información fue posible a través de la debida codificación de temas que se integraron de las categorías identificadas en el análisis las cuales fueron construidas y sustentadas a través de los segmentos que pudieron encontrarse en las contribuciones de los sujetos de estudio obtenidas por medio de las técnicas utilizadas en la actividad de campo en esta investigación.

Esta actividad nos ha permitido tener la información organizada, sintetizada, interpretada y completada con lo cual estamos en condiciones de poder establecer los modelos interpretativos de la problemática de esta investigación.

Para establecer estos modelos debemos establecer la relación entre los temas determinados y que son consecuencia del sentimiento que prevalece entre los participantes del entorno, tal y como se ha determinado en las categorías integradas en los citados temas y contrastar con las conclusiones derivadas de las observaciones aplicadas en el entorno con el fin de encontrar criterios homologados y coincidentes.

Con la finalidad de identificar relaciones entre temas, debemos desarrollar interpretaciones de los mismos, los cuales emergen de manera consistente con respecto a los esquemas iniciales de categorización y las unidades, es una labor de encontrar sentido y significado a las relaciones entre temas y podemos apoyarnos en diversas herramientas para



visualizar tales relaciones, en este caso se ha dado el uso de diagramas de conjuntos o mapas conceptuales del tipo Relacional con los que se expresan y explican cómo se vinculan conceptos, individuos, grupos y organizaciones (Hernández et al, 2014, p. 464).

Es evidente que en los temas determinados encontramos también una relación sustancial respecto a sus contenidos, esto se dice en razón de que CEIE representa la poca confianza que los participantes tienen respecto a la policía por la falta de atención de las necesidades que tienen los ciudadanos de que se garantice su seguridad como ha quedado establecido en DCIP.

Esta relación, en este caso desfavorable para la ciudadanía que le propicia miedo la inseguridad que prevalece en el entorno por los hechos delictivos que acontecen en el mismo y la ineficacia de la policía para atenderlos, es consecuencia de las condiciones en que se encuentra la policía para el cumplimiento de su deber, su imagen, su actuación inadecuada, la falta de presencia en el Fraccionamiento son las circunstancias que construyen adecuadamente DPNS.

A pesar de lo anterior, los sujetos de estudio consideran que puede existir una mejora en la prestación del servicio respecto a la seguridad en el entorno tal y como se ha determinado en CMAP.

Estos criterios permiten establecer un modelo interpretativo por la relación que existe entre los temas determinados con la agrupación de categorías y la relación que existe entre los segmentos integradores de las mismas conjuntamente con las conclusiones derivadas de las observaciones.

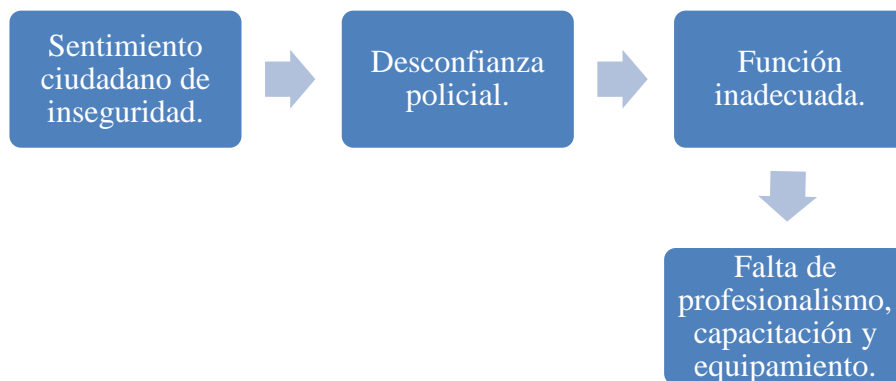
De tal suerte que CEIE es consecuencia de DCIP por las inadecuadas condiciones en las que acciona la policía tal y como se establece en DPNS, sin embargo CMAP es una propuesta ciudadana para la mejora en la actividad policial en el entorno. Lo anterior se representa en el siguiente diagrama.-



Es esta tesis un modelo interpretativo de la problemática de esta investigación que podemos construir es el siguiente.-

La inseguridad que prevalece en el entorno se origina por la desconfianza hacia la policía y por la inadecuada actuación en el cumplimiento de su función como consecuencia de la falta de profesionalización y preparación de sus elementos que mantienen una imagen negativa ante la opinión social, lo que hace necesaria la propuesta ciudadana para encontrar opciones que mejoren la seguridad.

El siguiente diagrama permite interpretar el modelo interpretativo antes planteado.-



## Capítulo 5. Conclusiones y propuestas.

### 5.1. Conclusiones.

Es sensato concluir en esta investigación que la percepción ciudadana respecto a la imagen policial es negativa influyendo considerablemente en el sentimiento de inseguridad en la ciudad de Chetumal Quintana Roo, esto se dice en razón de las siguientes consideraciones.-

1.- En términos generales los resultados obtenidos demostraron que el sentimiento de miedo entre los habitantes del entorno determinado en la ciudad de Chetumal Quintana Roo tiene que ver con la ineficiencia en el trabajo policial, por la imagen deplorable que detenta y por la falta de profesionalismo de sus integrantes. Se destaca que el miedo social generalizado no es por acciones delincuenciales, este se atribuye a las inadecuadas actuaciones policiales, a la mala imagen que tiene la policía en el entorno, es decir la ciudadanía le tiene miedo a la policía. En la ciudadanía prevalece un hartazgo ante la falta de resultados y la poca o nula atención de la policía a sus necesidades de seguridad, de manera generalizada aspiran a un cambio en la actuación policial.

2.- Por otro lado, los factores que propician una percepción de inseguridad tienen una relación sustancial con la ineficacia de la policía en el entorno ya que la falta de presencia policial a través de rondines y vigilancia ha desencadenado la comisión de múltiples delitos que se ejecutan impunemente en perjuicio de la ciudadanía, quienes han decidido llevar a cabo medidas de protección para garantizar a sí mismos las condiciones propicias para preservar su integridad física y la de su patrimonio justamente por la ausencia de la policía.

3.- Los sujetos de estudio no confían en la efectividad de la policía en el entorno, esto como consecuencia de una inadecuada capacitación, preparación y falta de profesionalización de los elementos policiales lo que incentiva el sentimiento de miedo y zozobra que prevalece. Adicionalmente, el desinterés del policía respecto a su imagen, su aspecto físico, su uniforme y su comportamiento inadecuado abonan al rechazo social que se fortalece con el abuso de autoridad y los actos de corrupción perpetrados en contra de la ciudadanía, sin menoscabo del escaso equipamiento y el mal estado en que se encuentra con lo que los policías disponen para ejecutar su función.

4.- Existe un distanciamiento marcado entre la policía y la ciudadanía, atribuible a la corporación policial de conformidad a los datos obtenidos, lo que genera como consecuencia la imposibilidad de establecer sinergias efectivas en el establecimiento de

estrategias policiales basadas en la necesidad social para prevenir el delito y el vínculo fundamental policía-sociedad para el diseño de programas de prevención del delito de conformidad a las características delincuenciales que acontecen en el entorno.

## **5.2. Propuestas.**

Las conclusiones emitidas en el apartado anterior nos demuestran que la sociedad requiere y merece ser atendida, la seguridad pública es un aspecto fundamental en el desarrollo humano y el progreso social, por ello es fundamental determinar estrategias para mejorar la imagen policial en cuanto al aspecto de los elementos policiales y eficientar su labor en beneficio de la ciudadanía.

Ante esta necesidad social es indispensable una serie de propuestas que dignifiquen el cuerpo policial para que cumpla cabalmente con su función, las cuales son las siguientes.-

- Analizar los diversos escenarios para determinar la capacitación continua al personal policial incluyendo factores y elementos que propicien una mejora continua en la imagen policial respecto al aspecto físico de los policías, con un programa de entrenamiento físico permanente bajo un régimen alimenticio que propicie la hegemonía entre la estatura y la masa corporal.
- Dar cumplimiento cabal a las disposiciones legales para que la calidad de los uniformes e implementos de trabajo sean acordes a las necesidades.
- Vigilar el cumplimiento de los perfiles de contratación respecto a la escolaridad y las disposiciones sobre el peso de los elementos policiales.
- En virtud de que los resultados respecto a la percepción social han permitido conocer la situación real en el entorno, destacándose las problemáticas que

prevalecen en materia de la seguridad y que se ha consolidado una radiografía que permite vislumbrar el sentimiento social respecto a la actuación policial la cual representa un amplio rezago en el ánimo ciudadano, es importante tomar en consideración la implementación de acciones tendientes hacia un nuevo paradigma que incluya una reingeniería policial hacia una operatividad basada proximidad social respecto a los actuales paradigmas reactivos.

- Es una prioridad dignificar la institución policial tal y como lo dispone el sistema integral de desarrollo policial, donde se procure la posibilidad de lograr ascensos de grado, mejor salario y prestaciones que le propicien una mejor filosofía de vida, adecuar la jornada laboral a efecto de que el policía tenga la posibilidad de más convivencia familiar y eficientar los procesos psicológicos policiales para el adecuado manejo del control de ira y estrés policial (trastornos que se han determinado como los más frecuentes en el entorno policial). La intención de esta vertiente es despertar en el ánimo del policía el sentido de pertenencia social y la importancia que tiene su función para el desarrollo humano en el entorno.
- Propiciar la profesionalización de sus integrantes, deben erradicarse los paradigmas que han marcado a la Policía como la última opción de trabajo, como la alternativa por no tener estudios, como sinónimos de corrupción, por ello se necesita un cambio sustancial al interior, desde la selección del personal hasta la designación de los mandos policiales.
- Debe de trabajarse en un cambio a fondo que actualice el actuar policial con matices altamente ciudadanizados, contar con una policía al servicio de la ciudadanía, próxima en la prevención de los delitos y que cumpla con los parámetros de confiabilidad y certeza en sus actuaciones.

Para la ejecución de estas propuestas es fundamental la voluntad política del Presidente Municipal y deben tomarse en consideración como estrategias policiales determinadas en las políticas públicas en materia de seguridad.

## Referencias.

- Acero, H. (2005). Los gobiernos locales y la seguridad ciudadana, Bogotá, Policía Nacional de Colombia. P.65.
- Acero, H. (2002). Reducción de la violencia y la delincuencia en Bogotá, Colombia, 1994-2002. Instituto Nacional de Salud. Bogotá, Colombia. Biomédica. Vol. 22. Núm. 2. Pp. 362-372. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://www.redalyc.org/pdf/843/84309605.pdf>
- Aguirre, C. (2014). Manual Policía de Proximidad. Una nueva concepción de la policía. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <https://es.scribd.com/doc/182173140/Manual-Policia-de-Proximidad#>
- Alegres, T. (2017) ¿Qué es el tejido social? Parques alegres. Dale vida a tu parque. Recuperado el 20 de septiembre del 2017 de <http://parquesalegres.org/biblioteca/blog/que-es-tejido-social/>
- Alvarado, A., y Silva, C. (2011). Relaciones de autoridad y abuso policial en la Ciudad de México. Revista mexicana de sociología, 73(3), 445-473. Recuperado en 10 de octubre de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-25032011000300003&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032011000300003&lng=es&tlng=es).
- Américo, M., y Aragonés, J. (1990). Residential Satisfaction in Council Housing. Journal of Environmental Psychology. 10(4). Pp. 313-325.
- Amerio, P., y Roccató, M. (2005). A Predictive Model for Psycho-social Reactions to Crime in Italy: An Analysis of Fear of Crime and Concern about Crime as a Social Problem. Journal of Community and Applied Social Psychology. 15. Pp. 17-28.

- Antillano, A. (2016). La reforma policial en Venezuela. Civitas. Revista de ciencias sociales. Vol. 16, Núm. 4, pp. 618-635. Programa de postgraduado de ciencias sociales. Escuela de humanidades. Pontificia universidad católica de Rio Grande del Sur. Porto Alegre Brasil. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/civitas/article/view/24335/0>
- Antonio, L. (2010). Seguridad Pública, el nuevo modelo policial, en búsqueda de la profesionalización policial. Archivos de criminología, criminalística y seguridad privada. Somecriminal. España. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://www.abbassi-criminologie.com/wp-content/uploads/2013/11/Seguridad-p%C3%BAblica.pdf>
- Aparicio, J. (2016). Los estudios de policía en Latinoamérica. Algunas limitaciones teóricas y metodológicas en su abordaje como objeto directo. Revista Criminalidad, 58(3) pp. 119-132. Bogotá, Colombia. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S17943108201600030010&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S17943108201600030010&lng=en&tlng=es).
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación. Quinta edición. Editorial episteme. Caracas. Venezuela.
- Arguedas, O. (2009). La pregunta de investigación. Acta Médica Costarricense, vol. 51, núm. 2, pp. 89-90. Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica. San José, Costa Rica. Consultado el 13 de agosto del 2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/434/43411939006.pdf>
- Arias, P., Rosada, H. y Fabián, M. (2016). “Reformas policiales en América Latina principios y lineamientos progresistas”. Revista Policía y Seguridad Pública. Año 6, Vol. 2. pp. 357-383 Programa de Cooperación en Seguridad Regional del Observatorio de Crimen Organizado en América Latina y el Caribe de la FES.

Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://www.lamjol.info/index.php/RPSP/article/viewFile/3041/2790>

Ávila, M., Vera, J., Martínez, B. y Bahena, A. (2016). Un análisis psicosocial de la confianza en los grupos policiales: el caso de Cuernavaca (México). *Perfiles latinoamericanos*, 24(47). pp. 151-174. Recuperado el 25 de mayo de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-76532016000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-76532016000100007)

Bailey, J. (2009). *Security traps and Democratic Governability in Latin America: Dynamics of Crime, Violence, Corruption, Regime, and State*”, University of Notre Dame Press. Notredame, 2009, p. 252.

Bayley, D. (2007). *Democratizing Police Abroad: What to Do and How to Do It*, Washington, US Department of Justice. P. 16.

Bayley, D. (1995). *Getting Serious About Police Brutality*. In *Accountability for Criminal Justice*. Ed. Stenning. Philip C. Toronto. Canadá. University of Toronto. P.30.

Barthey, S. (1982). *Principios de percepción*. México D. F.: Trillas.

Beato, C. (2000). *Ação e estratégia das organizações policiaais*. Belo Horizonte. Universidade Federal de Minas Gerais. P. 3.

Becerra, M. y Trujano, P. (2011). Percepción de inseguridad pública y justificación de la violencia de Estado en un grupo de habitantes del Estado de México: Análisis de argumentos. *Acta Colombiana de Psicología*. Vol. 14. Núm. 2. Diciembre, 2011. Universidad Católica de Colombia. Bogotá, Colombia. 35-43, recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/798/79822611004.pdf>



- Benítez, R. (2009). La crisis de seguridad en México, Este artículo es copia fiel del publicado en la revista Nueva Sociedad, 220, marzo-abril de 2009. Recuperado de: <http://www.nuso.org>
- Bergman, M. Y Flom, H. (2012). Determinantes de la confianza en la policía: una comparación entre Argentina y México. *Perfiles Latinoamericanos*. 40. Pp.97-122.
- Bergman, M. y Whitehead, L. (2009). Introduction: Criminality and citizen Security in Latin America. *Criminality, Public Security, and the Challenge to Democracy in Latin America*. University of Notre Dame Press, Notredame. P. 2.
- Bissler, D. (2003). Fear of crime and social networks: A community study of two local public housing complexes. Ph.D dissertation. North Carolina State University.
- Bittner, E. (1980). *The Functions of the Police in Modern Society: a Review of Background Factors, Current Practices, and Possible Role Models*, Cambridge, Oelgeschlager, Gunn and Hain. Recuperado el 16 de septiembre del 2017 de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=4270298&pid=S18519601201300010000100005&lng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=4270298&pid=S18519601201300010000100005&lng=es)
- Bohorques, D. (2010). Inseguridad ciudadana y miedo al delito. Prevención. Centro de Estudios de la Prevención. Lisboa. Portugal.
- Boland, B. (1998). The Manhattan experiment: Community prosecution. En *Crime and place: Plenary papers of the 1997 conference on criminal justice research and evaluation*. Research Forum, NCJ 168618. Washington, D.C.: U.S. Department of Justice, National Institute of Justice.
- Bonilla, E., y Rodríguez, P. (1997). *Más allá de los métodos. La investigación en ciencias sociales*. Editorial Norma. Colombia.

- Bonnakd, F. (1953). Précis de Droit Administratif, 4° ed. París. P. 414.
- Briones, G. (2000). La investigación social y educativa. Convenio Andrés Bello. Bogotá, Colombia: Tercer Mundo Editores.
- Brunton-Smith, I., y Sturgis, P. (2011). Do Neighborhoods generate Fear of Crime? An Empirical Test using the British Crime Survey. Criminology. 49(2). Pp 331-369.
- Buffat, J. (2004). Políticas de seguridad ciudadana en Europa y América Latina. Lecciones y desafíos. Universidad Jesuita Alberto Hurtado. Banco Interamericano de Desarrollo. Gobierno de Chile, Ministerio del Interior. Recuperado el 30 de septiembre del 2017 en [https://efus.eu/files/fileadmin/efus/pdf/seguridad\\_europa.pdf](https://efus.eu/files/fileadmin/efus/pdf/seguridad_europa.pdf)
- Burgos, J. y Tudela, P. (2012). Seguridad ciudadana en Chile: Los desafíos de la participación y la modernización para una política pública. FLACSO-y-OPS.OMS-2012.-Seguridad-ciudadana V.1. p.476, recuperado el 25 de mayo del 2017 de <http://cespver.gobiernodigital.gob.mx/wp-content/uploads/sites/3/2015/04/16.-FLACSO-y-OPS.OMS-2012.-Seguridadciudadana.pdf#page=475>
- Buzo, M. (2012). El diario de campo. Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Trabajo Social. San José.
- Cabrera, R. (2012). Investigación cualitativa: Características, métodos y técnicas. Muestreo bola de nieve. Fundamentos. Recuperado el 6 de octubre del 2017 en <http://www.psicocode.com/resumenes/11fundamentos.pdf>
- Calderón, B. (2012). Percepción social. Universidad Veracruzana. México.
- Canales, M. (2006) Metodologías de Investigación Social, Ed. LOM, Santiago, Chile.

- Cano, I. (2013). Políticas de Seguridad Pública en Brasil: Tendencias de Modernización y Democratización vs La Guerra Contra el Crimen. Sur-Revista internacional de Derechos Humanos. Número 5. Año 3. P. 137. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de <http://www.corteidh.or.cr/tablas/r23480.pdf>
- Cao, L. y Zhao, J. (2005). "Confidence in the police in Latin America", Journal of Criminal Justice, 33, pp. 403-412.
- Caravaca, L. (2013). Métodos y técnicas etnográficas. Etnografía como enfoque, como método y como texto. Larillapilla. México.
- Carreón, J. y García, C. (2013). Teorías de la seguridad pública y percepción del delito. Margen N° 71. Periódico de Trabajo Social y Ciencias Sociales. Diciembre 2013. México, recuperado de <http://www.margen.org/suscri/margen71/carreon.pdf>
- Carrión, F. (2007). Percepción inseguridad ciudadana. Ciudad Segura. Programa de estudios de la ciudad. FLACSO. Ecuador. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2620/1/BFLACSOCS1501Carri%C3%B3n.pdf>
- Carterette, E. y Friedman M. (1982). Manual de Percepción. Raíces Históricas y Filosóficas. México D. F.: Editorial Trillas.
- Castillo, M. (2011). Validez de la investigación Cualitativa. Investigación cualitativa. Tecnología y aprendizaje. México.
- Castro, J. (2012). Concepto de capacidad de goce y capacidad de ejercicio. Derecho civil. Inoponible. Recuperado el 5 de octubre del 2017 en <http://inoponible.cl/concepto-de-capacidad-de-goce-y-capacidad-de-ejercicio/>

- Catalá, A. (2016). Dimensión Social de la Persona: Percepción social. Departamento de Psicología Social. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 5 de agosto del 2017 de [https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2016/157967/PERCEPCION\\_SOCIAL\\_CC.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2016/157967/PERCEPCION_SOCIAL_CC.pdf)
- Chadee, D., y Ditton, J. (2003). Are Older People Most Afraid of Crime? *British Journal of Criminology*. 43(2). Pp. 417-433.
- Chalom, M. (2001). Seguridad ciudadana, participación social y buen gobierno: el papel de la policía. Safer Cities Programme, Habitat-UNCHS, Internacional Centre for the Prevention of Crime (ICPC). Ediciones Sur. Santiago de Chile. P.75.
- Chambliss, W. (1994). Policing the Ghetto Underclass: The Politics of Law and Law Enforcement. *Social Problems*. Vol. 41, No. 2.
- Chinchilla, L. (1999). Policía de Orientación Comunitaria, “Una adecuada alianza entre policía y comunidad para revertir la inseguridad”. En: Ponencia presentada en el Seminario “Diálogos sobre convivencia ciudadana”. Chile.
- Código Policial de San Luis Potosí, (2014). Elementos de una doctrina de Policía de Proximidad. México. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://www.codigosanluis.com/archivo/elementos-de-una-doctrina-de-policia-de-proximidad/>
- Covington, J., y Taylor, R. (1991). Fear of Crime in Urban Residential Neighborhoods: Implication of between-and-within Neighborhood Sources for Current Models. *Sociological Quarterly*. 32(2). Pp. 231-249.
- Consejo Nacional de Seguridad Pública. (2016). Acuerdos de asamblea. Conferencia Nacional de seguridad Pública. Gobierno de la República.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (1917). H. Congreso de la Unión. México.

Cruz, A. (2016). La prevención social del delito como herramienta fundamental para la seguridad pública en México. *Revista Pluralidad y Consenso. Investigaciones Sociales*, pp.71-75, México. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de [www.revista.ibd.senado.gob.mx](http://www.revista.ibd.senado.gob.mx)

Dammert, L. (2003). Participación comunitaria en prevención del delito en América Latina. ¿De qué participación hablamos? Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile. Disponible en: [www.policiaysociedad.org](http://www.policiaysociedad.org)

Dammert, L. (2014). La relación entre confianza e inseguridad: el caso de Chile. *Revista Criminalidad*, 56(1), 189-207. Retrieved September 20, 2017, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S179431082014000100010&lng=en&tlng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179431082014000100010&lng=en&tlng=)

Dean, G. (2007). Police Reform: Rethinking Operational Policing. *Journal of Criminal Justice*. Vol. 23. Núm. 4. P. 340.

Dearing, J. y Rogers, E. (1996). *Agenda-Setting*. Thousand Oaks, CA. Sage. Entman, R. (1993). Framing: Toward Clarification of a Fractured Paradigm, *Journal of Communication*, 43 (4), 51-58.

Décimo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente (2000). *Prevención eficaz del delito: adaptación a las nuevas situaciones*. V.99-91023. 13 Páginas.

Del Valle, A. (2004). *La transición democrática en los cuerpos de seguridad pública. Participación ciudadana y derechos humanos*. México: Ediciones Gernika. México.

Diario Oficial de la Federación (2008). Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Presidencia de la República. México. Recuperado el 16 de septiembre del 2017 de

[http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5076728&fecha=02/01/2009](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5076728&fecha=02/01/2009)

Díaz, M. (2016). ¿Qué es el tejido social? Prezi. Recuperado el 20 de septiembre del 2017 de <https://prezi.com/zqx5kex8lmc6/que-es-el-tejido-social/>

Diccionario De La Real Academia Española. (2014). 23.<sup>a</sup> edición. ‘graffiti’. Recuperado de <http://dle.rae.es/?id=JPvdsiL>

Estay, C. (2010). Investigación Cualitativa: rasgos metodológicos. Investigación cualitativa en informática. Estay Consulting. México.

Estrada, J. (2014). Seguridad ciudadana: visiones compartidas. México: Universidad Autónoma del Estado de México - Instituto de Administración Pública del Estado de México, recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123885X2016000200012&script=sci\\_ar\\_text&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0123885X2016000200012&script=sci_ar_text&tlng=en)

Felson, M. y Clarke R. (1998). Opportunity Makes the Thief: practical theory for crime prevention Police Research Series Paper 98. London: Home Office. Disponible en: [www.homeoffice.gov.uk/rds/prgpdfs/fprs98.pdf](http://www.homeoffice.gov.uk/rds/prgpdfs/fprs98.pdf)

Ferraro, K. (1995). Fear of Crime: Interpreting Victimization Risk. Albany: State University of New York Press.

Flores, P., Gómez, N. y Morelo, G. (2015). Imagen pública y seguridad en jóvenes urbanos en Colombia: el caso de Montería. Revista Lasallista de Investigación, 12(2), 112-122. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S179444492015000200012&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S179444492015000200012&lng=en&tlng=es).

Fondevila, G. y Meneses, R. (2017). El rol del policía municipal en México. Trabajo social y mediación de conflictos. Gestión y Política Pública, Vol. XXVI. Núm. 1. pp. 139-165. Centro de Investigación y Docencia Económicas, A.C. CIDE Distrito Federal, México. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://www.redalyc.org/pdf/133/13349779004.pdf>

Fried, M. (1982). Residential Attachment: Sources of Residential and Community Satisfaction. Journal of Social Issues. 38(3). Pp. 107-119.

Frühling, H. (2003). Policía Comunitaria y Reforma Policial en América Latina. ¿Cuál es el impacto? Instituto de Estudios Públicos, Universidad de Chile, Santiago de Chile.

Frühling, H. (2006). El desafío de la reforma policial en América Latina. Revista Electrónica. Agenda Pública. Edición Año V / N° 8. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://agendapublica.uchile.cl/n8/1.pdf>

Gabaldón, L. (2016). Función, fuerza física y rendición de cuentas en la policía latinoamericana. Seguridad pública, prevención del delito, seguridad ciudadana, delincuencia, América Latina. Flacso. Santiago de Chile. Pp.258-259.

Galster, G., y Hesser, G. (1981). Residential Satisfaction. Compositional and Contextual Correlates. Environment and Behavior. 13. Pp. 735-758.

Galvéz, C. (2013). La importancia de un tejido social en un gobierno democrático. Universidad de Cali. Colombia.

- García, C. (2012). La estructura de la percepción de la inseguridad pública. *Liberabit. Revista de Psicología*. Vol. 18, núm. 1. , Universidad de San Martín de Porres. Lima Perú. 37-44, recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/686/68623931005.pdf>
- García, C., Carreón, J., Mecalco J., Jorge Hernández J., Bautista M. y Méndez, A. (2014). Sistemas políticos complejos: Implicaciones para la seguridad pública sustentable. *Acciones e Investigaciones Sociales*. Núm. 34 Escuela Nacional de Trabajo Social Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de <https://papiro.unizar.es/ojs/index.php/ais/article/view/916/829>
- García, G. (2006). *Contra el Crimen: Pasado, presente y futuro de la Policía en México*. México
- García, G. (2008). *Nuevo modelo policial*. Secretaria de Seguridad Pública. Gobierno de la República. México.
- García, R. (2003). Inseguridad ciudadana, miedo al delito y policía en España. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*. Núm. 05-03. P. 3.
- Garofalo, J. (1979). "Victimization and the Fear of Crime". *Journal of Research in Crime and Delinquency*. 16. Pp. 80-97.
- Garrido, F. (1950). *Administración indirecta del Estado y Descentralización funcional*. Madrid.
- Giraldo, K. (2013). *Aproximación al Concepto de Goce en la Victimización Por Conflicto Armado*. Especialización en Psicología Clínica Con Orientación Psicoanalítica. Universidad de San Buenaventura Cali. Colombia. Recuperado el 12 de octubre del 2017



[http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1823/1/Aproximaci%C3%B3n\\_Goce\\_Conflicto%20Armado\\_Giraldo\\_2013..pdf](http://bibliotecadigital.usb.edu.co/bitstream/10819/1823/1/Aproximaci%C3%B3n_Goce_Conflicto%20Armado_Giraldo_2013..pdf)

Goldstein, H. (1987). Problem oriented policing. New York: McGraw-Hill.

Gómez, A. (2004). Aspectos puntuales acerca de la Victimología. Colectivo de Autores. La Habana: Editorial Félix Varela.

Gorostiaga, J. (2015). La percepción como medio de desarrollo del individuo. Factores fundamentales. Universidad de Palermo. Italia. Pp. 3-7.

Greene, J. (2006). La policía de proximidad en Estados Unidos: Cambios en la naturaleza, estructura y funciones de la policía. Justicia Penal Siglo XXI. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31046342/213798\\_spanish.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1508181552&Signature=vSFJ7a5j3tCl%2B6mii%2BWi7Sc9dXU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA\\_MEDICION\\_DE\\_LA\\_VICTIMACION\\_SEXUAL\\_DE.pdf#page=358](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/31046342/213798_spanish.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1508181552&Signature=vSFJ7a5j3tCl%2B6mii%2BWi7Sc9dXU%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DLA_MEDICION_DE_LA_VICTIMACION_SEXUAL_DE.pdf#page=358)

Guba, E. (1978). Toward a methodology of naturalistic inquiry in educational evaluation. CSE monograph series in evaluation, No. 8. Los Angeles, Calif.: Center for the Study of Evaluation, UCLA.

Guba, E. y Lincoln, Y. (1989). Fourth Generation Evaluation. Newbury Park. Sage. Recuperado y consultado el día 13 de agosto del 2017 de [http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE\\_LECTURE\\_2/4/1.Guba\\_y\\_Lincoln.pdf](http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_2/4/1.Guba_y_Lincoln.pdf)

Guber R. (2005). ¿A dónde y con quiénes? Preliminares y reformulaciones de la delimitación del campo. In: Guber R. Editors. El salvaje metropolitano.

- Reconstrucción del conocimiento social en el trabajo de campo. Argentina: Paidós. p. 99-119.
- Guski, R. (1992). La percepción. Diseño psicológico de la información humana. Barcelona. España: Editorial Herder.
- Habitat, (2016). El tejido social. Habitat para la humanidad. México A.C. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://www.habitatmexico.org/b-el-tejido-social-55/>
- Heat, L., y Gilbert, K. (1996). Mass Media and Fear of Crime. American Behavioral Scientist. 39(4). Pp.379-386.
- Hemerling, J. (2016) TED. Ideas worthspreading. Archivo de video recuperado el 20 de julio del 2017 de <https://embed.ted.com/d09af0e3-c9a1-443e-abba-b0d9f1f9594c>
- Hernández, A. (2013). Policía de Proximidad. Colegio libre de estudios universitarios. Campus Mérida. Scribd. México.
- Hernández, O. (2007). Principales debates en torno a la teoría de las representaciones sociales. Poiésis. Facultad de psicología y ciencias sociales. Fundación Universitaria Luis Amigó. Colombia recuperado el 25 de noviembre del 2016 de <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/379>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Perú: McGraw-Hill/Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. México: McGraw-Hill/Interamericana. México.
- Herrera, A. Y Tudela, P. (2005). Modernización policial: La relación de la policía con la comunidad como campo de gestión y referente de cambio en la policía de

investigaciones de Chile. Centro de Investigación y Desarrollo Policial CIDEPOL. Persona y Sociedad, Volumen XIX, N° 1. Santiago de Chile. Pp. 157-178.

Henríquez, J. (2012). Percepción Social: Definición, Tipos, Factores. Psicología Social. Recuperado el 13 de septiembre del 2017 de <http://definicion.de/percepcion-social/>

Hills, A. (2002). Police Reform in Post-Colonial Societies, Ginebra, Geneva Centre for the Democratic Control of Armed Forces. P. 4.

Hollway, W. Y Jefferson, T. (1997). The Risk Society in an Age of Anxiety: Situating Fear of Crime. En the British Journal of Sociology, Volumen 48. P. 255.

Inácio, H. (2004). Victimización y cultura de la seguridad ciudadana en Europa, tesis doctoral para optar al título de Doctor en Sociología. Universidad de Barcelona, Barcelona. P. 9.

Inegi. (2015). Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Gobierno de la República. México, recuperado el 3 de diciembre del 2016 de <http://www.cuentame.inegi.org.mx/monografias/informacion/qroo/poblacion/default.aspx?tema=me&e=23>

Insyde (2016). Policía comunitaria. Conceptos, métodos y escenarios de aplicación. Programa para la convivencia ciudadana. USAID. Instituto para la Seguridad y la Democracia A.C. México. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/7A9ADDCC923BC03C05257F45005F29E6/\\$FILE/POLICIA\\_COMUNI.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7A9ADDCC923BC03C05257F45005F29E6/$FILE/POLICIA_COMUNI.pdf)

Insyde. (2016). Diseño e instrumentación de Modelos (acciones) de Policía de Proximidad Social y Comunitaria. Instituto para la Seguridad y la Democracia A.C. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://insyde.org.mx/disenio-e-instrumentacion-de-modelos-acciones-de-policia-de-proximidad-social-y-comunitaria/>

- Iñigo, A. (1994). Bitácora de un policía. 1500-1982. México. Grupo Editorial Siete.
- Jasso, C. (2013). Percepción de inseguridad en México. *Revista Mexicana de Opinión Pública*. Vol. 15. Pp. 12–29. México. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1870730013723196>
- Jasso, L. (2015). El desorden y la incivilidad en el espacio público. Aproximaciones de política pública para su planteamiento. Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). *Revista Alter. Enfoques Críticos*. Año VI. Núm. 12. Julio. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en <https://static1.squarespace.com/static/552c00efe4b0cdec4ea42d9f/t/577aa8d1f7e0ab3baffab781/1467656406709/ALTER+12+completa.pdf#page=51>
- Jones, A. y Wiseman, R. (2016) “Community Policing in Europe: an overview of practices, approaches and innovations in UK”. Los Ángeles CommunityPolicing. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://www.lacp.org/Articles%20-%20Expert%20-%20Our%20Opinion/CPinEurope/081002- UK.html>
- Jones, A. y Wiseman, R. (2016) “Community Policing in Europe: an overview of practices, approaches and innovations in Sweden”. Los Ángeles CommunityPolicing. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://www.lacp.org/Articles%20-%20Expert%20-%20Our%20Opinion/CPinEurope/081002- Sweden.html>
- Jones, A. y Wiseman, R. (2016) “Community Policing in Europe: an overview of practices, approaches and innovations in France”. Los AngelesCommunityPolicing. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://www.lacp.org/Articles%20-%20Expert%20-%20Our%20Opinion/CPinEurope/081002- France.html>

Jones, A. y Wiseman, R. (2016) "Community Policing in Europe: an overview of practices, approaches and innovations in Germany". Los Ángeles Community Policing. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://www.lacp.org/Articles%20-%20Expert%20-%20Our%20Opinion/CPinEurope/081002-Germany.html>

Jones, A. y Wiseman, R. (2016) "Community Policing in Europe: an overview of practices, approaches and innovations in Italy". Los Ángeles Community Policing. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://www.lacp.org/Articles%20-%20Expert%20-%20Our%20Opinion/CPinEurope/081002-Italy.html>

Jusidman, C. (2013). El fortalecimiento del tejido social. México. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://clarajusidman.com.mx/tejido-social/el-fortalecimiento-del-tejido-social/>

Kaufmann, F. (1996). Psicología general. Elementos para una introducción. Buenos Aires, Argentina: Editorial de Belgrano.

Kelling, G., y Coles, C. (1996) Fixing broken windows: Restoring order and reducing crime in our communities New York, NY: Free Press.

Kempa, M. (2007). Tracing the Diffusion of Policing Governance Models from the British Isles and Back Again: Some Directions for Democratic Reform in Troubled times, Police Practice and Research. Vol. 8, Núm. 2. P. 108.

Kessler, G. (2009). El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito, Siglo XXI. Argentina. P. 35.

Kratcoski, P., y Dukes, D. (1995). Issues in Community Policing. Cincinnati. Ohio.

Laca, F. y Navarro F. (2013). La percepción de la violencia en México en relación con el bienestar subjetivo y social. Anuario de psicología. The UB Journal of psychology. Vol. 43 Núm. 3. Revistes Catalanes amb Accés Obert (RACO). Facultad de psicología. Universidad de Barcelona. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de <http://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/272088/360231>

Lafuente, L. (2012). La policía comunitaria: un enfoque organizativo. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en [http://faviofarinella.weebly.com/uploads/8/7/8/2/878244/unidad\\_4\\_polica\\_comunitariapolicia\\_de\\_proximidad.doc](http://faviofarinella.weebly.com/uploads/8/7/8/2/878244/unidad_4_polica_comunitariapolicia_de_proximidad.doc).

Lane, J., y Meeker, J. (2004). Social Disorganization Perceptions, Fear of Gang Crime, and Behavioral Precautions among Whites, Latinos, and Vietnamese. Journal of Criminal Justice. 32(1). Pp. 49-62.

Lasierra, F. (2016). Policía: modelos, estrategias y reformas. De la policía gubernativa a la seguridad plural. Latín América Journals Online Revista Policía y Seguridad Pública Año 6, Vol. 2. Departament d'Interior, Generalitat de Catalunya. España. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://lamjol.info/index.php/RPSP/article/view/3003>

Laplanche, J. (1996). Diccionario de Psicoanálisis. 6ta. reimpression 2004. Buenos Aires, Argentina. Editorial Paidós.

Lewis, D., y Maxfield, M. (1980) "Fear in the neighborhoods: An investigation of the impact of crime" Journal of Research in Crime and Delinquency. 17. Pp.160-189.

Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, reglamentaria del artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (2008). H. Congreso de la Unión. México.

- López, J. (2016). Filosofía de la proximidad. Gijón. España. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://mas.lne.es/cartasdeloslectores/carta/25632/filosofia-proximidad.html>
- López, L. (2004). Población. Muestra y muestreo. Punto Cero, 09 (08), 69-74. Recuperado en 12 de enero de 2017, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181502762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012&lng=es&tlng=es).
- Losada, J. (2004). Mapas o Modelos Mentales. Maracaibo: Servicio Integral Empresarial.
- Lorenc, F. (2013). Estado, policías y criminalidad: seguridad pública y seguridad privada en la Argentina actual. Postdata, 18(1) Recuperado en 15 de septiembre de 2017, de [http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S18519601201300010001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S18519601201300010001&lng=es&tlng=es).
- Loubet, J. (2014). Policía, sociedad y los nuevos problemas de relación. Cuadernos de Trabajo social. Núm. 27. Universidad Complutense. Madrid. 299-305, recuperado de <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/CUTS9494110299A/8490>
- Ludewig, C. (2014) Universo y Muestra. Documento en línea, disponible en: <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>
- Maier, J. (1996). Nacimiento y desarrollo de la policía institucional. Revista Nueva Doctrina Penal. Buenos Aires. Ed. Del Puerto: 55-74.
- Martín, M. y Torrente, D. (2016). La reforma de la Policía en Europa: Desafíos, debates y alternativas. Revista Desafíos. Vol. 28. Núm. 2. p. 113-144 Universidad del Rosario. Colombia. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://revistas.urosario.edu.co/index.php/desafios/article/view/5055>

- Martínez C. y Murillo J. (2010). Investigación Etnográfica. Métodos de Investigación Educativa en Ed. Especial. UAM. Recuperado el 4 de agosto del 2017 de [https://www.uam.es/personal\\_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso\\_10/I\\_Etnografica\\_Trabajo.pdf](https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/I_Etnografica_Trabajo.pdf)
- Martínez, J. Y Labatut, B. (2005). El sentimiento de inseguridad en la Unión Europea. Una aproximación desde las encuestas de opinión pública. Política y sociedad. Revistas Ucm.es. Recuperado el 16 de septiembre del 2017 de <http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/viewFile/POSO0505330157A/22818>
- Martínez, M. (2005). El Método Etnográfico de Investigación. Epistemología y Metodología Cualitativa en los Postgrados de la Universidad Simón Bolívar de Caracas. Venezuela. Recuperado el 13 de agosto del 2017 de <http://prof.usb.ve/miguelm/metodoetnografico.html>
- Martínez, J., y Labatut, B. (2005). El sentimiento de inseguridad en la Unión Europea. Una aproximación desde las encuestas de opinión pública. Facultad CC. Políticas y Sociología. UCM Madrid. Instituto de Estudios Políticos. Toulouse. Francia. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en <http://revistas.ucm.es/index.php/POSO/article/viewFile/POSO0505330157A/22818>
- Martino, S. (2016). Seguridad urbana: prevención y/o represión. Discusiones y propuestas actuales frente a la construcción de la (in)seguridad. Cuaderno Urbano. Espacio, cultura, sociedad. Vol. 7, Núm. 7. Argentina. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://revistas.unne.edu.ar/index.php/cua/article/view/1002/834>
- McArthur, L.Z. y Baron, R.M. (1983). Toward an ecological theory of social perception. Psychological Review. Pp. 215–238.



- McCombs, M. (1994). The future agenda for agenda setting research, *Journal of Mass Communication Studies*. 45. Pp.171-181.
- McCombs, M. (2004). *Setting the Agenda. The Mass Media and Public Opinion*. MA: Polity Press.
- McCombs, M. y Reynolds, A. (2002). News influence on our pictures of the World. En: Bryant, J. y Zillman, D. (1999.), *Media effects. Advances in theory and research*. Pp. 1-18. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- McCombs, M. y Shaw, D. (1972). The agenda-setting function of mass media, *Public Opinion Quarterly*, 36. Pp. 176-187.
- McDermott, C. y O'Connor, J. (1999). *PNL para Directivos*. Barcelona: Editorial Urano.
- Mesch, G. (2000). Women's Fear of Crime: the Role of Fear for the Well-Being of Significant Others. *Violence and Victims*. 15(3). Pp. 323-336.
- Miranda, P. (2015). Inseguridad y victimización en el transporte público urbano. *Temas Sociales*, La Paz. Bolivia. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S004029152015000100002&lng=es&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S004029152015000100002&lng=es&nrm=iso)
- Mohor, A. (2007). Uso de indicadores para evaluar el funcionamiento policial. Notas y experiencias para la reforma policial en México. Documento de trabajo N° 2 Proyecto: Generación de Redes de investigadores y profesionales vinculados con materias policiales y de derechos humanos en México. Centro de Estudios de Seguridad Ciudadana. Universidad de Chile. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en [https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op\\_07\\_documentodos.pdf](https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_07_documentodos.pdf)

- Mohor, A. (2008). Estrategias integrales en Seguridad Ciudadana. Universidad de Chile, Recuperado el 16 de septiembre del 2017 de <http://www.uchile.cl/noticias/62494/alejandra-mohor-estrategias-integrales-en-seguridad-ciudadana>
- Moncada, A. (1959). Significado y técnica jurídica de la policía administrativa. Revista de Administración Pública. Núm. 28. Recuperado el 16 de septiembre del 2017 de <file:///C:/Users/cintli/Downloads/DialnetSignificadoYTecnicaJuridicaDeLaPoliciaAdministrati-2112388.pdf>
- Montero, J. (2014). ¿A dónde vamos? Análisis de políticas públicas de seguridad ciudadana en América Latina. Perfiles latinoamericanos, 22(44), 247-255. Recuperado en 06 de octubre de 2016, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018876532014000200012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018876532014000200012&lng=es&tlng=es)
- Montero, J. (2012). La estrategia contra el crimen organizado en México: análisis del diseño de la política pública. Perfiles latinoamericanos, 20(39), 7-30. Recuperado de: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018876532012000100001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018876532012000100001&lng=es&tlng=es).
- Morales, F., Huici, C., Moya, M., Gaviria, E., López, M. y Nouvilas, E. (1999). Psicología social. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Morales, V. (2012). La ética profesional de los investigadores en Tecnología de la Información. Pilotaje de los instrumentos. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/vms/pilotaje-instrumentos.html>

Müller, H. (2003). Policía comunitaria nuevo paradigma del siglo XXI. Disponible en: [http://www.iidh.ed.cr/comunidades/seguridad/docs/seg\\_docpolicia/policia-hugo-2003.pdf](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/seguridad/docs/seg_docpolicia/policia-hugo-2003.pdf)

Naciones Unidas. (2009). Diseño de muestras para encuestas de hogares: directrices prácticas. Estudios de métodos. Serie F. Número 98. Departamento de asuntos económicos y sociales. División de estadística. Nueva York, Recuperado en 12 de enero de 2017, de [http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesf/Seriesf\\_98s.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/seriesf/Seriesf_98s.pdf)

Neild, R. (1998). Temas y debates en la reforma de la seguridad pública. Una guía para la sociedad civil. Policía comunitaria. Wola. Washington office on Latin América. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <https://www.wola.org/sites/default/files/downloadable/Citizen%20Security/past/community%20policing%20formatted--sp.pdf>

Notario, A. (1999). Apuntes para un Compendio sobre Metodología de la Investigación Científica. Universidad de Pinar del Río, Cuba.

Núñez, J., Tocornal, X. y Henríquez, P. (2012). Determinantes individuales y del entorno residencial en la percepción de seguridad en barrios del Gran Santiago Chile. Revista Invi N° 74. Mayo 2012. Volumen N° 27: 87-120. Santiago de Chile, recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/invi/v27n74/art03.pdf>

O'Connell, M. (1999). Is Irish Public Opinion towards Crime Distorted by Media Bias? *European Journal of Communication*, 14(2), 191-213.

O'Connor, J. y Seymour, B. (1999) PNL para Formadores. Ediciones Urano. Barcelona, España.

Ortiz de Urbina, I. (2006). Estudio preliminar: convivencia ciudadana, seguridad pública y urbanismo, en Ortiz de Urbina, I y Ponce Solé, J. (2004). Convivencia ciudadana,

seguridad pública y urbanismo. Diez textos fundamentales del panorama internacional, Fundación Democracia y Gobierno Local. Madrid. P. 18.

Ospina, L. (2013). Guía para llevar un diario de Campo. Proyectos de investigación abiertos. Línea de bienestar y convivencia. México.

Ottone, E., y Sojo, A. (2007). Cohesión social: inclusión y sentido de pertenencia en América Latina y el Caribe. CEPAL. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Repositorio digital. ONU. Organización de las Naciones Unidas. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en <http://repositorio.cepal.org/handle/11362/2812>

Oviedo, G. (2004). La definición del concepto de percepción en psicología con base en la teoría Gestalt. Revista de Estudios Sociales. Vol. 18. México. Consultado el 30 de septiembre del 2017 en <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/815/81501809.pdf>

Paternain, R. (2012.). La inseguridad: acto de habla y hegemonía conservadora. EN: Revista de Ciencias Sociales, v.25, n.31, pp. 79-98. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en [http://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/6847/1/RCS\\_Paternain\\_2012n31.pdf](http://www.colibri.udelar.edu.uy/bitstream/123456789/6847/1/RCS_Paternain_2012n31.pdf)

Paydar, M., y Asal, K. (2015). El temor a la delincuencia y la percepción de inseguridad en el entorno urbano. Pontificia Universidad Católica de Chile. Argos. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en <http://www.revistaargos.div-csh.usb.ve/sites/default/files/63/V32N63%20%20010%20Paydar%20y%20KamaniFard.pdf>

Penachino, A. (2013). Labor policial, análisis de debilidades, análisis de amenazas, análisis de fortalezas y el análisis de las oportunidades. Procedimientos policiales Argentina. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en

<http://procedimientospolicialesargentina.blogspot.mx/2013/02/labor-policial-analisis-de-debilidades.html>

Peñaloza, P. (2004). Pena de Muerte. Mitos y Realidades. México: Porrúa.

Peñaloza, P. (2006). Prevención social del delito: Asignatura pendiente. México: Porrúa.

Pérez, J., y Merino. M. (2009). Definición de diario de campo. Programa Maestros Investigadores. Educación continua. Medellín. Colombia.

Pegoraro, J. (2003). Una reflexión sobre la inseguridad. Argumentos. Revista de crítica social, publicaciones sociales urbanas. Argentina.

Plan Municipal de Desarrollo de Othón P. Blanco Quintana Roo, (2016). Municipio de Othón P. Blanco. 2016-2018. Chetumal Quintana Roo.

Policía Municipal de Valladolid España (25 de junio del 2012) Policías Municipales de Othón P. Blanco reciben capacitación en la Policía Municipal de Valladolid España, [archivo de video], recuperado el 29 de febrero del 2016 de <https://www.youtube.com/watch?v=Mvj6FSZCvYk>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo PNUD (2013). La inseguridad ciudadana frena el desarrollo. Organización de Estados Iberoamericanos. ONU. México. Recuperado de [http://www.oei.es/historico/noticias/spip.php?article13290&debut\\_5ultimasOEI=95](http://www.oei.es/historico/noticias/spip.php?article13290&debut_5ultimasOEI=95)

PRONAPRED (2015). Experiencia de la policía vecinal de proximidad del Municipio de Nezahualcóyotl, Estado de México. Programa Nacional de Prevención de la Violencia y la Delincuencia. México. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://www.seguridadneza.gob.mx/portal/files/experiencia.pdf>

- Prudencio, C., Ruiz, R., Arvizu, L., Íñiguez, V., De la Mora, J., Villalpando, M., Saavedra, V., Cruz, M. Y Ruiz, M. (2016). Seguridad ciudadana y el modelo policial en Guadalajara. Red Universitaria de Jalisco. UDGVirtual. Universidad de Guadalajara. México. Recuperado el 30 de septiembre del 2017 de [http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Seg\\_Ciudadana\\_y\\_el\\_Modelo\\_Policial\\_en\\_Guadalajara\\_Prudencio.pdf](http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Seg_Ciudadana_y_el_Modelo_Policial_en_Guadalajara_Prudencio.pdf)
- Rabot, A. (2014) Implantación y evaluación del modelo de policía de proximidad en España: balance y perspectivas. Recuperado el 25 de mayo de 2017, de [http://www.abc.es/hemeroteca/historico-02-03-2014/abc/Nacional/del-plan-policia-2000-al-delucha-contra-la-delincuencia\\_248252.html](http://www.abc.es/hemeroteca/historico-02-03-2014/abc/Nacional/del-plan-policia-2000-al-delucha-contra-la-delincuencia_248252.html)
- Ramos, J. (2005). Seguridad ciudadana y la seguridad nacional en México: hacia un marco conceptual. Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales, XLVII mayo-agosto, 33-52. Recuperado el 17 de septiembre del 2017 de <http://www.redalyc.org/html/421/42119403/>
- Ramos, L., Saucedo, I. y Saltijeral M. (2016). Crimen organizado y violencia contra las mujeres: discurso oficial y percepción ciudadana. Revista mexicana de sociología, 78(4). pp. 655-684. Recuperado el 25 de mayo de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S018825032016000400655&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S018825032016000400655&lng=es&tlng=es).
- Rendón, A. (2014). Policía de proximidad, cercanía comunitaria. Crónica policial. México.
- Requena, J. (2014). La intervención policial en los conflictos de convivencia. ¿Qué esperar? ¿Qué exigir? Reflexiones a propósito del caso de la participación de la policía en la “Mesa de civismo y seguridad” de Rubí (Barcelona, España). Scripta Nova, revista electrónica de geografía y ciencias sociales, Geo crítica Universidad de Barcelona Vol. 18. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de <http://revistes.ub.edu/index.php/ScriptaNova/article/view/15021/18374>

- Rico, J. Y Chinchilla, L. (2002). Seguridad Ciudadana en América Latina. Siglo XXI Editores. Buenos Aires Argentina. P.101.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson. Recuperado el 16 de septiembre del 2017 de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>
- Robles, A. (2014). Miedo en las calles: principal emoción de la inseguridad pública delictiva. Un estudio criminológico y de género. Revista IUS, 8(34). 81-100. Recuperado en 25 de mayo de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472014000200006&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472014000200006&lng=es&tlng=es).
- Rock, I. (1985). La percepción. Prensa científica. Barcelona. España (p.243).
- Rodrigues, C. (2006). Civil Democracy, Perceived Risk and Insecurity in Brazil: An Extension of the Systemic Social Control Model. The Annals of the American Academy of Political and Social Science. 605(1). Pp. 242-263.
- Rodríguez, G., Gil, J. y García, E. (1999) Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe: Archidona. Málaga. España.
- Rodríguez, J. (2013). El Papel de las Instituciones Policiales en el Nuevo Modelo Procesal Penal Acusatorio. Nova Iustitia. Revista Digital de la Reforma Penal. Año I. No. 4. México. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en [http://www.poderjudicialdf.gob.mx/work/models/PJDF/Resource/1918/22/images/Rvista\\_Nova\\_Iustitia\\_Final\\_Agosto\\_2013.pdf#page=130](http://www.poderjudicialdf.gob.mx/work/models/PJDF/Resource/1918/22/images/Rvista_Nova_Iustitia_Final_Agosto_2013.pdf#page=130)

- Rosenberg, S., Nelson, C. y Vivekananthan, P. S. (1968). A multidimensional approach to the structure of personality impressions. *Journal of Personality and Social Psychology*. Pp. 283-294.
- Rothbart, M. y Park, B. (1986). On the confirmability and disconfirmability of trait concepts. *Journal of Personality and Social Psychology*. Pp. 131-142.
- Rosales, B. y Estrada, J. (2016). Seguridad ciudadana: visiones compartidas. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Instituto de Administración Pública del Estado de México. *Revista de Estudios Sociales*. pp. 131-132. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <https://dx.doi.org/10.7440/res56.2016.11>
- Ruibal, B. (1990). El control social y la policía de Buenos Aires. Buenos Aires 1880-1920. *Boletín del Instituto de Historia Argentina y Americana "Dr. E. Ravignani" 2*: 75-90.
- Saín, M. (2010). La policía en las ciencias sociales. Ensayo sobre los obstáculos epistemológicos para el estudio de la institución policial en el campo de las ciencias sociales en: M. Sirimarco (Comp.) *Estudiar la policía. La mirada de las ciencias sociales sobre la institución policial*. Buenos Aires. Teseo. Pp. 27-56.
- Salama, P. (2008). Informe sobre la violencia en América Latina. *Revista de economía institucional*. Vol. 10. Pp. 81-102.
- Salomón, L. (2004). El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía. Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo (PNUD). Tegucigalpa. Honduras. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/honduras/documentos/desempeño.pdf>



San Martín, C. (2013). Las Representaciones Sociales De La Seguridad Ciudadana En Los Vecinos De La Comuna De Melipilla, Chile. *Psicoperspectivas*. 12(1). 72-94. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol12-Issue1-fulltext-219>

Sandoval, C. (2002) Investigación cualitativa en especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. ARFO edtres. Bogotá Colombia.

Sandoval, H. (2009). Seguridad ciudadana: evolución del concepto desde la función policial y el bien común, hasta la seguridad privada, cambio que transforma a las policías en policías comunitarias, una tendencia internacional. Disponible en: <http://www.insumisos.com/lecturasinsumisas/SEGURIDAD%20CIUDADANA%200EVOLUCION%20DEL%20CONCEPTO.pdf>

Sani, A. y Nunes, L. (2016). Diagnóstico de seguridad/inseguridad. Un estudio exploratorio en una comunidad urbana. *Anuario de Psicología Jurídica*. Colegio oficial de psicólogos de Madrid. Vol. 26. pp. 102–106. Universidad Fernando Pessoa, Oporto, Portugal. Recuperado el 25 de mayo de 2017, de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113307401500032X>

Santoro, E. (2012). Percepción social. En *psicología social*. Pp. 77-109. México. Trillas.

Salgado, J. (2010). Documento conceptual-metodológico sobre políticas públicas de seguridad ciudadana, capacidades institucionales para medir su desempeño y bases para el desarrollo de indicadores en esta materia. Proyecto Calidad de gobierno y rendición de cuentas en las entidades federativas de México. México Estatal. Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). México.

Salgado, J. y Treviño, E. (2009). Los retos para la reforma policial a nivel local en México: Las Unidades de Protección Ciudadana en el Distrito Federal, México, Fundar Centro de Análisis e Investigación.

- Salomón, L. (2004). El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía. Tegucigalpa Honduras: Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD).
- Salord, G. (2015). Estudio de la percepción de inseguridad ciudadana: datos de la Encuesta de Seguridad Pública. Criminología y políticas públicas de prevención. Facultad de derecho Universitat Pompeu Fabra. Edición 2015. Recuperado el 30 de septiembre del 2017 de <http://hdl.handle.net/10230/24748>
- Schafer, J., Huebner, B. & Bynum, T. (2006). Fear of Crime and Criminal Victimization: Gender-based Contrasts. *Journal of Criminal Justice*, 34(3), 285-301.
- Scott, H. (2003). Stranger danger: Explaining Women's Fear of Crime. *Western Criminology Review*. 4(3). Pp. 203-214.
- Sillano, M., Greene, M., y Ortúzar, J. (2006). Cuantificando la Percepción de Inseguridad Ciudadana en Barrios de Escasos Recursos. *EURE (Santiago)*, 32(97), 17-35. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612006000300002>
- Skogan, W. (2004). Réformer la Police et la sécurité. Les nouvelles tendances en Europe et États-Unis. Odile Jacob.
- Skogan, W. (1995). Reactions to Crime and Violence. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 539 (9). Pp. 9-13.
- Skogan, W. (1990). *Disorder and Decline: Crime and the Spiral of Decay in American Neighborhoods*. New York, NY: Free Press.
- Sozzo, M. (2012). Los retos de la izquierda en las políticas públicas de seguridad ciudadana. Universidad Nacional Experimental de la Seguridad. UNES. Venezuela. Recuperado en

<http://repositorios.unes.edu.ve:8080/jspui/bitstream/123456789/235/1/Retos%20de%20la%20Izquierda%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas%20de%20Seguridad%20Ciudadana.pdf>

Stanko, E. (1995). "Women, Crime and Fear", en Annals of the American of Political and Social Science. Vol. 539. Reactions to Crime and Violence. P. 47.

Stenning, P. (1984). Community Policing: Who's in Control? Conference paper, Australian Institute of Criminology. Canberra.

Suriá, R. (2010). Cognición y percepción social. Curso de Psicología Social. Sociología. España. Recuperado el 29 de septiembre del 2017 de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14287/1/TEMA%203%20COGNICI%C3%93N%20Y%20PERCEPCI%C3%93N%20SOCIAL..pdf>

Tapias, F. (2002). Los derechos humanos de las democracias modernas. Quinto certamen de ensayo sobre derechos humanos. México: Ediciones Trujillo Flores.

Taylor, S. (1987). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós. Consultado y recuperado el 22 de junio del 2017 de <http://aulavirtual.utel.edu.mx/repository/coursefilearea/file.php/1/UNAG/Docotorado/5to%20Cuatrimestre/SID%20III/src/Taylor%20Introduccion%20a%20metodos.pdf>

Taylor, S. (1989). Introducción: ir hacia la gente, en Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Recuperado el 5 de octubre de 2017 en <http://ulloavision.org/archivos/antologias/meto2>

Teddle, C. (2007). Methods sampling. Typology with examples. J Mix Methods Res. Pp. 77-100.

- Thomé, H., y Torrente, D. (2003). Cultura de la seguridad ciudadana en España. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas. Colección Opiniones y Actitudes. P.44.
- Toro, M. y Motta, D. (2017). Articuladores de innovación social para contrarrestar amenazas a la seguridad ciudadana. Revista Logos, policía ciencia y tecnología. Vol. 8, Núm. 2 Universidad de Boston, Universidad Autónoma de Colombia. Estados Unidos, Colombia. Recuperado el 25 de mayo de 2017, de <http://revistalogos.policia.edu.co/index.php/rlct/article/view/24>
- Torres, F. (2016). Sobre la transformación del paradigma de la seguridad. Espiral (Guadalajara), 23(66). pp. 291-297. Recuperado el 25 de mayo de 2017, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S166505652016000200291&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S166505652016000200291&lng=es&tlng=en).
- Traver, E. (2015). Análisis y evaluación de las estrategias policiales españolas de proximidad. Universidad Jaume I. España. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de [http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/164319/TFG\\_2015\\_Traver%20SalcedoE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/164319/TFG_2015_Traver%20SalcedoE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tudela, P. (1999). Seguridad ciudadana y policía comunitaria: Un desafío pendiente. Seminario Diálogos sobre Convivencia Ciudadana. Mesa Redonda sobre Policía Comunitaria y Policía Especializada, Santiago de Chile. Recuperado de Página Web del Banco Interamericano del Desarrollo, Publicación 12/99, [www.iadb.org/sds/doc/2155spa.rtf](http://www.iadb.org/sds/doc/2155spa.rtf)
- Tudela, P. (2008). Paradigmas policiales orientados a la comunidad en América Latina: entre el realismo mágico y gestión de conocimiento. Tendencias socio-culturales en América Latina. Estudios Policiales. Núm. 3. Pp. 11-12.
- Tudela, P. (2011). La medición del desempeño policial en Chile: consideraciones sobre la calidad de los servicios y el trato a víctimas y denunciante. Conceptos. Fundación

Paz Ciudadana, Chile. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en <http://www.pazciudadana.cl/wp-content/uploads/2011/09/conceptos-22-evaluacion-del-desempeno-policial.pdf>

Tudela, P. (2012). La evaluación del desempeño de la policía: explorando relaciones entre opinión pública y labor policial en Chile. Academia Superior de Estudios Policiales de la Policía de Investigaciones de Chile. Asepol-PDI. Santiago de Chile. Chile. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en [https://www.policia.gov.co/sites/default/files/la\\_evaluacion\\_del\\_desempeno\\_de\\_la\\_policia\\_explorando\\_relaciones\\_entre\\_opinion\\_publica\\_y\\_labor\\_policial\\_en\\_chile.html](https://www.policia.gov.co/sites/default/files/la_evaluacion_del_desempeno_de_la_policia_explorando_relaciones_entre_opinion_publica_y_labor_policial_en_chile.html)

Tudela, P. (2007). Reforma policial, COP y POP: Perspectivas latinoamericanas de aplicación y paradigmas de gestión policial dirigida a la comunidad. Pp18-19. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en <http://policia.cl/cidepol/biblioteca/paradigmasgestionpolicial.pdf>

UNODC, (2010). Policía. Seguridad pública y prestación de servicios policiales. Manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal. Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. Organización de las Naciones Unidas. Viena. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en [https://www.unodc.org/documents/justiceandprisonreform/crimeprevention/Public\\_Safety\\_and\\_Police\\_Service\\_Delivery\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justiceandprisonreform/crimeprevention/Public_Safety_and_Police_Service_Delivery_Spanish.pdf)

USAID/INSYDE (2013). Policía comunitaria. Conceptos, métodos y escenarios de aplicación. México.

Vaccaroni, A. (2015). La Intendencia de Policía de Buenos Aires de las reformas a la Revolución. Gobierno, higiene urbana y control político. Revista de la Red Intercatedras de Historia de América Latina Contemporánea-Segunda Época.

Número 3. Recuperado el 15 de septiembre del 2017 de <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RIHALC/article/view/13419>

Valenzuela, R. y Acosta, J. (2016). Proximidad policial en Ciudad Juárez. Chihuahua hoy. Revistas UACJ. Vol. 1. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. México. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://openjournal.uacj.mx/ojs/index.php/ChihuahuaHoy/article/view/1386/1216>

Valera, S., y Guàrdia, J. (2012). Confirmatory Factor Analysis of an Inventory of Perception of Insecurity and Fear of Crime. Anuario de Psicología. 24(3). Pp. 327-342.

Valera, S., y Pol, E. (1994). El concepto de identidad social urbana: una aproximación entre la psicología social y la psicología ambiental. Anuario de Psicología. 62. Pp. 5-24.

Valles, Miguel. (2003). Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Ed. Síntesis. Madrid.

Vanderschueren, F. (1994). Prevención de la criminalidad. Boletín de Programa de Pobreza y Políticas Sociales de SUR1, Temas Sociales 32, junio 1994. Recuperado de: [http://secretariadoejecutivosnsp.gob.mx/work/models/SecretariadoEjecutivo/Resource/381/2/images/Prevencion\\_de\\_la\\_criminalidad.pdf](http://secretariadoejecutivosnsp.gob.mx/work/models/SecretariadoEjecutivo/Resource/381/2/images/Prevencion_de_la_criminalidad.pdf)

Vásquez W., C. (2005). Aproximación sociológica al fenómeno de la seguridad ciudadana en Talca. Disponible en <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/106484>

Vernon, D. (1979). Psicología de la percepción. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Hormé.

Vilalta, C. (2015). Las variaciones geográficas de la percepción de la amenaza del crimen organizado y el narcotráfico en México. Foro internacional, 55(3), 846-878. Recuperado el 25 de mayo de 2017, de

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185013X2015000300846&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185013X2015000300846&lng=es&tlng=es).

Vilalta, C. (2010). El miedo al crimen en México: Estructura lógica, bases empíricas y recomendaciones iniciales de política pública. *Gestión y política pública*, 19(1), 3-36. Recuperado de:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S14051079201000010001&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S14051079201000010001&lng=es&tlng=es)

Vilalta, J. (2012). Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México. Banco Interamericano de Desarrollo. Capacidad Institucional del Estado., p. 1. Recuperado el 16 de septiembre del 2017 de [http://www.prevenciondelaviolencia.org/system/files/recursos/12\\_los\\_determinantes\\_de\\_la\\_percepcion.pdf](http://www.prevenciondelaviolencia.org/system/files/recursos/12_los_determinantes_de_la_percepcion.pdf)

Vilalta, C. (2012). ¿De qué depende el miedo al crimen en México? 2º Congreso Internacional de Victimología y 8º Congreso Internacional de Criminología. Universidad de Ixtlahuaca CUI. Estado de México. Recuperado de <http://investigadores.cide.edu/carlos.vilalta/Personal/VilaltaCongresoIxtlahuacaCUI-Nov2012.pdf>

Villalobos, L. (2007). Enfoque institucional para la reforma policial y la rendición de cuentas. *URVIO Revista Latinoamericana de Seguridad Ciudadana*. Issue 2. Pp. 57-70. Consultado y recuperado el 20 de septiembre del 2017 de [http://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&auth\\_type=crawler&jrnl=13903691&AN=32198458&h=i7joWDV8%2bc7SuoReegV6JdMTS9U3RdFmXCrtxJk8xpUIalhvZR%2bwZtRXmRpfzx6uRGRJdmwqU9iZPwKAYIhdgtg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d13903691%26AN%3d32198458](http://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&auth_type=crawler&jrnl=13903691&AN=32198458&h=i7joWDV8%2bc7SuoReegV6JdMTS9U3RdFmXCrtxJk8xpUIalhvZR%2bwZtRXmRpfzx6uRGRJdmwqU9iZPwKAYIhdgtg%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d13903691%26AN%3d32198458)

- Vitorelli, K., Almeida, C., García, C., Mônica, P., y Mendes, M. (2014). Hablando de la Observación Participante en la investigación cualitativa en el proceso salud-enfermedad. *Index de Enfermería*. Recuperado de Scielo el 6 de octubre del 2017 en <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962014000100016>
- Vivar, C., Arantzamendi, M., López-Dicastillo, O. Y Gordo C. (2010). La Teoría Fundamentada como Metodología de Investigación Cualitativa en Enfermería. *Index de Enfermería*, 19(4), 283-288. Recuperado en 01 de octubre de 2017, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S113212962010000300011&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S113212962010000300011&lng=es&tlng=es).
- Vozmediano, L. (2008). Problemas de medición del miedo al delito. Algunas respuestas teóricas y técnicas. Artículo núm. 10-07. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*. País Vasco, España. Consultado y recuperado el 16 de julio del 2017 de <http://criminet.ugr.es/recpc/10/recpc10-07.pdf>
- Vuanello, Roxana. (2009). Inseguridad urbana y sus efectos: percepción de los jóvenes. *Revista Criminalidad*, 51(2), 33-46. Recuperado el 16 de septiembre del 2017 de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S17943108200900020003&lng=en&tlng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S17943108200900020003&lng=en&tlng=).
- Waline, P. (1953). *Jurisdasseur-administratif*. Fascículo 1°. P. 13.
- Walker, S. (2005). *The New World Of Police Accountability*. Thousand Oaks. SAGE. Pp. 14-16.
- Walklate, S. (1998). Crime and Community: Fear or Trust? *En the British Journal of Sociology*. Volumen 49. P. 550.
- Wilson, J., y Kelling G. (1985) "Broken Windows" *Atlantic Monthly*. 249. Pp.29-38.



Wilson, Q., y Kelling, L. (1982). Broken Windows, the Police and Neighborhood Safety. Atlantic Monthly. 249(3). Pp.29-38.

Will, J., y McGrath, J. (1995). Neighborhood Perceptions and the Underclass: The Relationship between Fear of Crime and Class Position. Journal of Criminal Justice. 23(2). Pp. 163-176.

Yarwood, R. Y Gardner, G. (2000). Fear of Crime, Cultural Threat and the Countryside, en Area. Volumen 32. P. 404.

Yépez, E. (2004). Seguridad Ciudadana: Catorce lecciones fundamentales. Perú: Instituto de Defensa Legal.

## **Anexos.**

### **Anexo 1.**

#### **Cuestionario en el entorno.**

Datos sociodemográficos.- Género, edad, escolaridad, ocupación, lugar de nacimiento, estado civil, con quien vive en casa, ingresos aproximados, si la vivienda es propia o rentada, que integrantes de su familia trabajan o estudian.

- 1.- ¿Qué opina respecto a la seguridad en su fraccionamiento?
- 2.- ¿Cuáles son las causas que le producen miedo al salir a la calle?
- 3.- ¿Qué tipo de delitos son los que se comenten con más frecuencia en su fraccionamiento?
- 4.- ¿Qué opinión tiene respecto a la confianza hacia la policía? De opinión.
- 5.- ¿Qué opinión tiene respecto al trabajo de la policía en su fraccionamiento?
- 6.- ¿Qué siente cuando está cerca de un policía?
- 7.- ¿Podría describir la relación que tiene con los elementos policiales que están destinados para la seguridad de su fraccionamiento?
- 8.- ¿Qué tipo de información le ha proporcionado la policía para la prevención del delito?
- 9.- ¿Qué considera que necesita la policía para brindar un servicio adecuado? De estructura.

10.- ¿Qué opinión tiene respecto al aspecto de la policía?

11.- ¿Si estuviera en sus manos, que haría para mejorar la vigilancia y la presencia de la policía en su fraccionamiento?

12.- ¿Qué puede argumentar respecto a la capacitación y el equipamiento que tiene la policía para realizar la vigilancia en su fraccionamiento?