



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

La percepción social de la policía en la Colonia del Bosque en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, una mirada ciudadana.

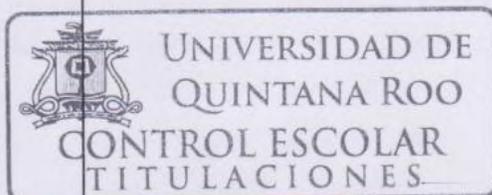
TESIS
PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN
Seguridad Pública.

PRESENTA
Carlos Jesús Arista Hoil.

DIRECTOR
Dr. Luis Germán Sánchez Méndez



Chetumal, Quintana Roo, de 2019





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO
División de Ciencias Sociales y Económico Administrativas

Título

La percepción social de la policía en la Colonia del Bosque en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, una mirada ciudadana.

Presenta: Carlos Jesús Arista Hoil

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

LICENCIADO (A) EN
Seguridad Pública

COMITÉ DE TESIS

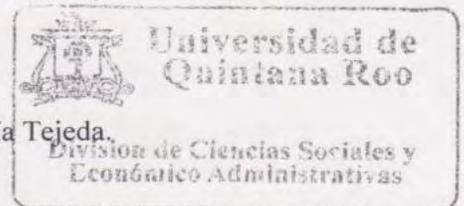
DIRECTOR: Dr. Luis Germán Sánchez Méndez.

ASESOR TITULAR: Mtra. Mayra Josefá Barradas Viveros.

ASESOR TITULAR: Lic. José Eduardo Maldonado Uh.

ASESOR SUPLENTE: Mtro. Carlos Enrique Hernández Tapia

ASESOR SUPLENTE: Mtra. Deysy Haydee García Tejeda.



Chetumal, Quintana Roo, Mayo de 2019

Índice.-

Planteamiento del problema	5
Justificación.....	8
Capítulo 1. Marco teórico. La policía	11
1.1. La policía y el vínculo con las necesidades de la ciudadanía	11
Capítulo 2. La credibilidad policial	16
2.1. Confianza hacia las instituciones policiales	16
2.2. La reforma democrática de los cuerpos policiales	20
Capítulo 3. El nuevo modelo policial Mexicano.....	29
3.1. El nuevo modelo policial en México	29
3.1.1. Definición del nuevo modelo policial.....	30
3.2. Conclusiones del marco teórico.....	31
Capítulo 4. Metodología.....	34
4.1. Objetivo general	34
4.1.1. Objetivos específicos.....	34
4.2. Pregunta general	34
4.2.1. Preguntas particulares.....	34
4.3. Tipo de investigación	35
4.4. Fundamentación metodológica.....	35
4.5. Población y muestra	35
4.5.1. Población	36
4.5.1.1. Criterios de inclusión.....	36
4.5.1.2. Criterios de exclusión.....	38
4.5.2. Muestra	39
4.6. Técnicas de recolección de datos	42
4.6.1. La observación participante.....	52
4.6.2. La entrevista semiestructurada	56
Capítulo 5. Recolección, análisis e interpretación de los datos	58
5.1. Recolección de los datos	58
5.2. Codificación, análisis e interpretación de los datos	58
5.2.1. Codificación de los datos.....	58

5.2.2. Análisis e interpretación de los datos	66
5.2.2.1. Análisis e interpretación de la entrevista 1MT	66
5.2.2.2. Análisis e interpretación de la entrevista 1HE	67
5.2.2.3. Análisis e interpretación de la entrevista 2MAC	68
5.2.2.4. Análisis e interpretación de la entrevista 2HT	69
5.2.2.5. Análisis e interpretación de la entrevista 3MAC	70
5.2.2.6. Análisis e interpretación de la entrevista 3HE	70
5.2.2.7. Análisis e interpretación de la entrevista 4MT	71
5.2.2.8. Análisis e interpretación de la entrevista 4HE	72
5.2.2.9. Análisis e interpretación de la entrevista 5ME	72
5.2.2.10. Análisis e interpretación de la entrevista 6MAC	73
5.3. Modelos interpretativos de la problemática de investigación	74
Capítulo 6. Conclusiones y propuestas	77
6.1. Conclusiones	77
6.2. Propuestas	79
Referencias	81
Anexos.....	118

Planteamiento del problema.-

Actualmente la seguridad juega un papel importante dentro de la sociedad, debido a que se debe lograr la tranquilidad y la paz, teniendo en cuenta los principios sociales fundamentales como lo son la salud y la educación. Una sociedad resguardada adecuadamente se identifica con el crecimiento económico y su progreso, tomando en cuenta todo esto se puede catalogar como una ciudad segura, dando al exterior una imagen de frontera segura.

La seguridad pública es un desafío complejo en las directrices gubernamentales debido a la percepción que se tiene hacia la seguridad, es por tal motivo que tenemos que recapacitar respectó a la imagen que hoy en día tiene la policía en la colonia Del Bosque de la ciudad de Chetumal Quintana Roo y los efectos que tienen en cuanto a garantizar la paz y el orden público en beneficio a la sociedad, con el fin de establecer si representa una problemática en materia de seguridad de la sociedad.

Estos puntos establecen la posibilidad de ejecutar un análisis conforme a la imagen policial y el impacto que causa en relación a la seguridad en la percepción social basado en la confianza y la credibilidad hacia el cuerpo policial.

Identificar como es que se visualiza al cuerpo policial conforme a su imagen, cuales son los puntos positivos y negativos que tienen los ciudadanos y de igual forma como trasciende en el desarrollo de la ciudad en su calidad de frontera.

Para reforzar esta investigación es de suma importancia establecer los efectos de la percepción ciudadana conforme a la imagen y el trabajo policial, por tal motivo hay que diferenciar la percepción subjetiva de la objetiva, siendo así la primera que se le propicia a través de los medios de comunicación, los comentarios u opiniones de situaciones las cuales en ocasiones no suceden en la demarcación, propician el miedo y la inquietud u ansiedad en los ciudadanos. Tomando en cuenta el claro ejemplo de los asesinatos cometidos por el crimen organizado que a pesar de que son en otras entidades de la

Republica y no afectan el entorno, surge el amarillismo que es el cual mercantiliza y exhiben las notas de una manera que causan temor y miedo a pesar de que no suceda localmente. Como segundo punto es la opinión que se tiene sobre lo que ha sucedido dentro del entorno, lo que sí ha sufrido el ciudadano de manera directa, que le afecta respectó a hechos delictivos y con lo que se confirma fehacientemente la aplicación de las consecuencias contrastables.

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).

La observación y la entrevista ciudadana permiten obtener una idea clara de la percepción objetiva a través de un enfoque cualitativo. Hernández, Fernández, y Baptista (2010) 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).

Es necesario que la Policía tenga una adecuada imagen, la cual logre proporcionar un servicio eficiente, construyendo compromisos con la gente, de quien obtendrá información conforme a los hechos que trastornan el orden público en la colonia. Estos compromisos incitaran la participación ciudadana en la prevención, debido a que el ciudadano al ver que se le atiende de una manera personalizada, obteniendo así que se encuentre más atento en su entorno y de igual manera estará pendiente del trabajo policiaco, logrando así ser un auditor social que logre medir el desempeño policiaco en el mismo.

El propósito de elegir esta investigación se basa en no solo cumplir dichos objetivos de la misma, si no que de igual manera se buscara auxiliar al cambio de paradigmas

sociales conforme a la seguridad pública y lograr la integración al tejido social, del cual se ambiciona en el nuevo modelo policial previsto en nuestro País.

Justificación.-

El avance significativo que se encuentra actualmente en nuestra sociedad hace referencia en una preocupación conforme a la manera en que actúan las corporaciones policiales, de las cuales se tiene que tener una tendencia obligada hacia una mayor relación con la ciudadanía, la cual es considerado como el punto más importante de las estrategias que se deben aplicar para tener una mayor tranquilidad y conseguir la paz social, así como también conseguir el bienestar de los individuos para lograr contrarrestar el miedo social y la desconfianza que se tiene hoy en día respecto a la función policial, tomando en cuenta que la seguridad es un factor fundamental para el desarrollo humano.

La razón del desarrollo de estas tendencias son el soporte de la problemática identificada y que merece ser investigada, tomando en cuenta la opinión social negativa que actualmente prevalece y que se mantiene cuestionando la actuación de los cuerpos de seguridad pública la cual no se está conforme con el bienestar de los ciudadanos logrando así generar una desconfianza por parte de los ciudadanos. Teniendo así aunado los estudios e investigaciones que demuestran que mejorar la imagen policial es una gran oportunidad para poder determinar un nuevo paradigma con el fin de mejorar el ánimo ciudadano y realizar objetivamente la función preventiva que permita la exacta integración al tejido social, no encontramos un modelo de tal extensión que se encuentre a disposición de la sociedad, teniendo en cuenta las estrategias implementadas por el gobierno para el bienestar de sus gobernados.

Es fundamental determinar los temas esenciales de esta investigación. La percepción social vista como la opinión que cada individuo tiene respecto a la imagen policial teniendo en cuenta las actuaciones de estos y las experiencias vividas con los cuerpos policiales tomando en cuenta su efectividad o deficiencia, que ocasiona un estado de ánimo positivo o negativo hacia la corporación.

Tomando en cuenta todo esto, resulta interesante determinar la visión de la percepción social y la influencia respecto a los paradigmas que hay sobre la acción policial

desarrollándose en diversos escenarios, resultando ser de gran dominio en el contexto de esta investigación, teniendo en cuenta que los autores en sus investigaciones tomaron en cuenta diversas visiones como las legalista, las ciencias políticas y de igual manera las posturas sociológicas.

En la actualidad los ciudadanos muestran su desagrado ante la seguridad, debido al temor que sienten conforme a la delincuencia, de igual manera demuestran su impotencia social hacia los cuerpos policiales, la corrupción, la falta de preparación de los policías, entre otros, de los cuales los ciudadanos esperan prontas respuestas y un cambio positivo hacia todo lo que se ha estado viviendo.

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).

Esta investigación permitirá retomar los aspectos básicos policiales teniendo como fin un beneficio social conforme a la imagen y apariencia de un policía, el cual pueda ser identificado socialmente cercana a la gente, generando confianza y seguridad hacia los ciudadanos, estando preparado ante los hechos delictivos, atendiendo las perspectivas de la seguridad pública, logrando ser reconocido como el indudable eslabón que une al Gobierno con el ciudadano, esto es lo relevante de la investigación, los alcances que pueden existir en materia de seguridad pública y su percepción.

El tema central o punto más importante de investigación, hace referencia hacia la imagen policial y el impacto que causa conforme a la percepción de seguridad, manifestando como los ciudadanos visualizan a la policía respecto a su aspecto y actuación.

La medición de la percepción ciudadana de una institución puede definirse como “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 se puede investigar y puede ser desarrollado debido a su cotidianidad y de igual forma al ser un gran problema para todo el país, teniendo como causa el miedo en el que viven los ciudadanos y que debe ser tratado de manera inmediata, esto con el fin de obtener la tranquilidad de los ciudadanos.

Así las cosas, “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).

También, “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).

Capítulo 1. Marco teórico La policía.

1.1. La policía y el vínculo con las necesidades de la ciudadanía.

Como primer punto necesitamos razonar sobre el significado de “policía” en el cual tenemos que reflexionar que respecto a esta función o actividad del estado para salvaguardar la paz y el orden público, del cual podemos identificar el lazo que se obtiene con la proximidad social que en su conjunto se determina como la policía con aproximación social la cual se basa en 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).

Con ayuda de estas definiciones logramos identificar a la policía como la parte del estado encargada de preservar y mantener el orden público a través del uso racional de la fuerza con la cual se logre obtener la tranquilidad y la paz de los ciudadanos.

Logrando identificar ciertos criterios, debemos de formar los vínculos que la policía debe de tener y mantener con la sociedad para tener una exacta ejecución de su función, en otras palabras, la función policial debe estar sujeta a la necesidad social mediante el cual logre el orden y paz en sus actividades y convivencia la que se demarca con la imagen que detenta.

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 en 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 concurran 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).

Capítulo 2. La credibilidad policial.

2.1. 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

delinquentes. 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 delinquentes 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).

2.2. 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).

Capítulo 3. El nuevo modelo policial Mexicano.

3.1. El nuevo modelo policial en México.

En el año 2008 se diseñó el nuevo modelo policial de México con el fin de poder dar atención de manera continua a la inseguridad teniendo una visión a largo plazo sobre la construcción de cuerpos policiales profesionales y al servicio de la ciudadanía en todo el territorio nacional, estableciendo la aprobación de criterios, actuaciones y acciones que logren garantizar una atención directa de la ciudadanía y poder mejorar la percepción social que se tiene 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).

3.1.1. 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).

3.2. Conclusiones del marco teórico.

El presente marco teórico nos permite recapacitar respecto a la imagen policial y la importancia que tiene para que el orden y la paz pública prevalezcan en beneficio de la ciudadanía. Los significados exhibidos hacen referencia a la institución policial como

garante de hacer predominar y valer la ley bajo los principios de respeto de garantías y los derechos humanos con los que cuentan las personas.

El trabajo policial necesita ser eficiente, estableciendo sus acciones de una manera la cual sea profesional y adecuada a la ciudadanía ya que esto es el punto importante donde nace la percepción y el sentimiento de los ciudadanos hacia el policía, es ahí donde se determina el grado de confianza que se tiene y la forma en que los ciudadanos piensan sobre el cuerpo policial, teniendo en cuenta su participación de estos ante los hechos delictivos.

Como se sabe, los modelos tradicionales reactivos policiales no establecen una buena imagen con la sociedad, ya que hay ciertos factores los cuales hacen pensar a los ciudadanos que los policías no están preparados para algunos hechos, la corrupción es un factor importante ya que los ciudadanos piensan que los policías se venden ante estos hechos, por otra parte está el abuso de la autoridad diciendo que los policías abusan de sus funciones como tal y dañan a las personas, existen otros factores como el desconocimiento de su función y la improvisación, entre otros, lo que ocasiona el disgusto de los ciudadanos.

Debido a estas situaciones se ha propiciado una importante reforma democrática de los cuerpos policiales como una opción para poder recuperar la fe, tomando en cuenta el pensamiento de la ciudadanía ya que en eso nos basamos para poder desarrollar las estrategias policiales. Es por eso que se tiene que hacer un cambio en los objetivos, acciones y operaciones policiales con el fin de poder lograr la proximidad social, capacitados para escuchar y poder resolver los problemas cotidianos del ciudadano y dar respuesta a la delincuencia de manera primaria y temprana, logrando esto con acciones de prevención del delito y con presencia en la colonia Del Boque de una manera constante y permanente.

El establecimiento de políticas públicas en materia de seguridad pública asentadas en los intereses de los ciudadanos son las tareas más sobresalientes en las agendas

gubernamentales para fortalecer cuerpos policiales ciudadanizados, sensibles ante los problemas y eficientes para combatir la inseguridad.

El mejor instrumento para lograr el mejoramiento de la actividad policial es el sistema de rendición de cuentas, ya que en ella el ciudadano juega el papel importante esto debido a que están en constante contacto y al pendiente de las acciones que tiene el cuerpo policial respecto a la proximidad social.

Con el seguimiento, evaluación y adecuación de los errores y fortaleciendo las buenas acciones, esto llevado a cabo con los sistemas de evaluación y rendición de cuentas las cuales se han convertido en el punto principal de la ciudadanía, con tal motivo que es posible reforzar la asociación policía-ciudadano para poder combatir la inseguridad con las acciones preventivas y de gestión social.

Nuestro país ha sido el primero en empezar la implementación de la proximidad social policial, lograda con un nuevo modelo policial en donde toman como un punto principal el 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.

La identificación del tejido social nos ha logrado comprender todos los beneficios que constan en la ciudadanía, donde lo principal es la colaboración, por tal motivo la policía debe de realizar todas las acciones necesarias para lograr integrarse correctamente en ese tejido logrando la confianza mediante la aproximación social, demostrando profesionalismo y acciones verdaderas que logren resolver los problemas de los ciudadanos, desde los cotidianos como los que propician el miedo al delito.

Capítulo 4. Metodología.

4.1 Objetivo general

Identificar cuál es la percepción que tienen los habitantes de la colonia Del Bosque en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, respecto a la imagen de la policía y como perciben la seguridad en su entorno.

4.1.1. Objetivos específicos

Conocer cuál es la opinión que tienen los habitantes de la colonia Del Bosque en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, respecto a la imagen de la policía.

Establecer cómo perciben los habitantes de la colonia Del Bosque en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo la seguridad en su entorno.

Determinar estrategias para mejorar la imagen policial en la colonia del Bosque de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

4.2 Pregunta general

¿Se podrá identificar cuál es la percepción que tienen los habitantes de la colonia Del Bosque en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, respecto a la imagen de la policía y cómo perciben la seguridad en su entorno?

4.2.1 Preguntas particulares

¿Se lograra conocer cuál es la opinión que tienen los habitantes de la colonia Del Bosque en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, respecto a la imagen de la policía?

¿Podremos establecer cómo perciben los habitantes de la colonia Del Bosque en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo la seguridad en su entorno?

¿Lograremos determinar estrategias para mejorar la imagen policial en la colonia del Bosque de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo?

4.3 Tipo de investigación

La metodología aplicada en esta investigación tendrá un enfoque cualitativo. Tal y como aseveran Vivar, Arantzamendi, López-Dicastillo y Gordo (2010), el enfoque cualitativo da realce al 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).

4.4 Fundamentación metodológica

En cuanto a la fundamentación metodológica, es menester señalar que el diseño etnográfico será importante en la estructura de esta 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).

4.5 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.

4.5.1. Población

Para esta investigación se determinó que se realice en la Colonia Del Bosque ubicado 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.

De conformidad al Inegi (2015), la Colonia Del Bosque es un entorno de clase media con casas de interés social, cuenta con todos los servicios básicos y calles simétricas bien planeadas, se comprende de 20 manzanas con 36 casas habitación cada una, siendo un total de 600 viviendas cuenta con dos parques, una caseta de policía, una preparatoria, una secundaria, una primaria y un kínder así como una cancha de usos múltiples con una población de 2302 habitantes de los cuales 1102 son hombres y 1200 son mujeres, se ubica al norte de la ciudad de Chetumal Quintana Roo.

4.5.1.1 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.

También 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, así como preservar 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 percepción social respecto a la seguridad como resultado de la actividad policial en la Colonia Del Bosque de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, 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 (Colonia Del Bosque 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.

4.5.1.2 Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión son los siguientes.-

- Que presenten la condición de ser menores de edad.

4.5.2 Muestra

Nuestra investigación ha requerido la obtención de información que pueda ser recolectada respecto a las condiciones en cómo 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 ha 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 vía 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 más 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).

4.6 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 cómo vive, interpreta y siente un individuo las situaciones que acontecen en su entorno no es tarea fácil cuando esta información 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 útiles 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 etnográfico, Rodríguez, Gil y García, (1999) establecen como técnicas o instrumentos de recogida de información las entrevistas semiestructuradas, la observación 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 empática 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 ética que se trata de una experiencia próxima 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 ámbito 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 cómo 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 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 etnográfico, 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 cómo se siente respecto a un acto, un hecho o circunstancia, si le afecta y cuál 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.

4.6.1. 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.- (Colonia Del Bosque de la 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 baldíos entre otros).
- Familiarización con el entorno.- Para realizar las primeras observaciones y registros respecto a cómo 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, la mecánica que se realiza en la caseta de policía que existe en el lugar (cambio de turno y el número de elementos policiales designados en la misma). 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 prevén la seguridad en sus viviendas, la existencia de patrullaje de vigilancia en el lugar, verificar si se suscita 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).

4.6.2. 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, el modelo de entrevista se agrega al presente como **anexo 1**.

Esta técnica permitirá 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.

Capítulo 5. Recolección y análisis de los datos.

5.1 Recolección de los datos

Los datos fueron recolectados de conformidad a la aplicación de las entrevistas determinadas en el entorno tal y como se estableció en la metodología de esta investigación, para posteriormente realizar la codificación, análisis e interpretación de los datos.

5.2. Codificación, análisis e interpretación de los datos.

Para el manejo adecuado de los datos es necesario codificar las entrevistas y la segmentación de los resultados para con ello facilitar la interpretación.

5.2.1 Codificación de los datos

A continuación se presenta la codificación de los datos respecto a las entrevistas aplicadas a través de la siguiente tabla.-

No. Entrevista	Sujeto	Código
1 (Mujer)	Mujer que trabaja	1 MT
1 (Hombre)	Hombre que estudia	1 HE
2 (Mujer)	Mujer ama de casa	2 MAC
2 (Hombre)	Hombre que trabaja	2 HT
3 (Mujer)	Mujer ama de casa	3 MAC
3 (Hombre)	Hombre que estudia	3 HE
4 (Mujer)	Mujer que trabaja	4 MT
4 (Hombre)	Hombre que estudia	4 HE
5 (Mujer)	Mujer que estudia	5 ME
6 (Mujer)	Mujer ama de casa	6 MAC

Elaboración propia con información generada en la investigación.

Código Entrevista	Técnica Empleada	Segmento y Código	Categoría	Código de Categoría
1 MT	Entrevista semiestructurada	Insegura (1MTP1L7) Vigilancia necesaria (1MTP1L7) Llegan tarde al lugar (1MTP1L24) Corrupción (1MTP2L27)	Opinión de la seguridad	OS
		Las bandas (1MTP1L9) Asaltar (1MTP1L10)	Miedo al delito	MD
		Robos a casa-habitación (1MTP1L12) Riña entre las bandas (1MTP1L12)	Comisión de delitos	CD
		Deficiente (1MTP1L14) Si (1MTP1L17) Relación ciudadana (1MTP2L21) No (1MTP2L23)	Trabajo policial	TP
		Capacitación, humildad, respeto (1MTP2L25) Cámaras, alumbrado público, casetas con elementos 24/7 (1MTP2L32) Capacitación (1MTP2L35) Platicas psicológicas (1MTP2L35) Vehículo contar con cámaras (1MTP2L36) Protección segura (1MTP2L36) Armas en buen estado (1MTP2L37)	Necesidades policiales	NP
		No están preparados psicológicamente y físicamente (1MTP1L14) Mala (1MTP2L27) Falta de trabajo físico (1MTP2L27)	Imagen policial	IP

		Facilidad de palabra con respeto (1MTP2L27)		
1HE	Entrevista semiestructurada	No muy buena o insegura (1HEP1L6)	Opinión de la seguridad	OS
		La inseguridad (1HEP1L9) Ser asaltado (1HEP1L10)	Miedo al delito	MD
		Robos y asaltos (1HEP1L12)	Comisión de delitos	CD
		No hay vigilancia (1HEP1L7) Libertad los delincuentes (1HEP1L7) Pésimo (1HEP1L13) En realidad, no (1HEP1L14) No existe ninguna relación (1HEP1L17) No (1HEP2L18) Saber controlar la situación (1HEP2L26)	Trabajo policial	TP
		Una capacitación (1HEP2L19) Educación (1HEP2L20) Con cámaras (1HEP2L24) Educación (1HEP2L26)	Necesidades policiales	NP
		Los respeto (1HEP2L17) Inseguro (1HEP2L21) Equipamiento todo es correcto (1HEP2L27)	Imagen policial	IP
		Muy inseguro (2MACP1L7) No hay policías (2MACP1L7) No llegan o tardan (2MACP1L14)	Opinión de la seguridad	OS
		Pandillerismo(2MACP1L9)	Miedo al	MD

2 MAC	Entrevista semiestructurada	Alcoholismo (2MACP1L9)	delito	
		Robos y asaltos (2MACP1L12)	Comisión de delitos	CD
		Mal (2MACP1L14) Más o menos (2MACP1L17) Ninguna (2MACP2L20) No (2MACP2L22)	Trabajo policial	TP
		Contacto con la gente (2MACP2L26) Casetas policiacas y alumbrado (2MACP2L30) Capacitación debe mejorar bastante (2MACP2L33) Equipamiento debe ser seguro y siempre en buen estado (2MACP2L34)	Necesidades policiales	NP
		No están capacitados (2MACP1L17) Mas entrenamiento (2MACP2L24) Mas entrenamiento (2MACP2L26) Los vehículos están en buen estado (2MACP2L27)	Imagen policial	IP
		2HT	Entrevista semiestructurada	Insegura (2HTP1L7)
Mucho pandillerismo (2HTP1L10) Los pandilleros (2HTP1L9)	Miedo al delito			MD
Asaltos y robos (2HTP1L11)	Comisión de delitos			CD
Regular (2HTP1L13) Demora tanto en llegar (2HTP1L13) Si (2HTP1L15) Ninguna (2HTP2L17) No (2HTP2L19)	Trabajo policial			TP

		Más vigilancia (2HTP2L27)		
		Mayor capacitación física y psicológica (2HTP2L21) Cámaras (2HTP2L27) Falta de capacitación (2HTP2L30) Equipamiento debe ser seguro para ellos (2HTP2L30)	Necesidades policiales	NP
		Falta un buen entrenamiento (2HTP2L23)	Imagen policial	IP
3MAC	Entrevista semiestructurada	Regular (3MACP1L7) No logran encontrar al delincuente (3MACP1L13)	Opinión de la seguridad	OS
		No hay alumbrado (3MACP1L9) Ser asaltado (3MACP1L9)	Miedo al delito	MD
		Robos y asaltos (3MACP1L11)	Comisión de delitos	CD
		Regular (3MACP1L13) Si (3MACP1L15) Ninguna (3MACP2L17) No (3MACP2L20)	Trabajo policial	TP
		Entrenamiento físico (3MACP2L22) Mejor entrenamiento (3MACP2L25) Luz pública y cámaras (3MACP2L28) Más capacitación (3MACP2L31) Equipo debe ser bueno y seguro (3MACP2L31)	Necesidades policiales	NP
		En algunos buena (3MACP2L24) Los vehículos tenerlos en buen estado (3MACP2L25)	Imagen policial	IP
		Insegura (3HEP1L7)	Opinión de la seguridad	OS

3HE	Entrevista semiestructurada		Miedo al delito	MD
		Robo a casa-habitación (3HEP1L11)	Comisión de delitos	CD
		Los policías deben de dar más rondines como antes (3HEP1L7) No hay patrullaje (3HEP1L9) Más vigilancia (3HEP1L13) Si (3HEP1L15) No (3HEP2L11) No (3HEP2L19) Platica con vecinos (3HEP2L25)	Trabajo policial	TP
		Capacitación (3HEP2L21) Buena capacitación (3HEP2L29) Equipamiento debe estar en buen estado siempre (3HEP2L30)	Necesidades policiales	NP
		Mas entrenamiento (3HEP2L23)	Imagen policial	IP
4MT	Entrevista semiestructurada	Deficiente (4MTP1L7)	Opinión de la seguridad	OS
		Ser asaltado (4MTP1L9)	Miedo al delito	MD
		Robos (4MTP1L11)	Comisión de delitos	CD
		Muy deficiente (4MTP1L13) Si (4MTP1L15) Comunicación (4MTP2L17) No (4MTP2L19)	Trabajo policial	TP
		Capacitación (4MTP2L21) Mas alumbrado, más patrullaje, caminatas (4MTP2L25)	Necesidades policiales	NP

		Vigilancia en las escuelas (4MTP2L26)		
		Pésima (4MTP2L23) La capacitación es pésima (4MTP2L29) Su equipamiento es bueno (4MTP2L30)	Imagen policial	IP
4HE	Entrevista semiestructurada	Insegura (4HEP1L1) No hay policías (4HEP1L13) No los vemos en la colonia (4HEP2L18)	Opinión de la seguridad	OS
		Problemas con los pandilleros (4HEP1L7) Pandilleros, asaltos, riñas (4HEP1L9)	Miedo al delito	MD
		Riñas, robos (4HEP1L11)	Comisión de delitos	CD
		Deficiente (4HEP1L13) No (4HEP1L15) Ninguna (4HEP2L18) No (4HEP2L20) Pendiente en toda la colonia (4HEP2L22)	Trabajo policial	TP
		Casetas, más policías, alumbrado (4HEP2L28) Capacitarse más en lo físico (4HEP2L31) Equipamiento tiene que ser nuevo y en buen estado (4HEP2L31)	Necesidades policiales	NP
		Regular (4HEP2L24) Falta trabajo físico (4HEP2L24) Los vehículos son seguros y nuevos	Imagen policial	IP

		(4HEP2L25)		
5ME	Entrevista semiestructurada	Mala (5MEP1L7) No hay policías y no hay luz (5MEP1L7)	Opinión de la seguridad	OS
		No hay luz (5MEP1L9)	Miedo al delito	MD
		Hay robos y asaltos (5MEP1L9) Asaltos y robos (5MEP1L11)	Comisión de delitos	CD
		Deficiente (5MEP1L13) No (5MEP1L15) Ninguna (5MEP2L18) No (5MEP2L20) Patrullar más seguido (5MEP2L27)	Trabajo policial	TP
		Mejor entrenamiento (5MEP2L22)	Necesidades policiales	NP
		Mala imagen (5MEP2L24) No hacen su trabajo como deberían (5MEP2L24) Tienen lo necesario pero no lo aplican de buena manera (5MEP2L30)	Imagen policial	IP
		6MAC	Entrevista semiestructurada	No está muy segura (6MACP1L6)
No hay seguridad (6MACP1L8)	Miedo al delito			MD
Robos en las casas y asaltos (6MACP1L9)	Comisión de delitos			CD
No hay policías en la caseta (6MACP1L6) Muy mal servicio (6MACP1L11) Si (6MACP1L12) Un buen servicio cuando estén ellos en	Trabajo policial			TP

	la caseta (6MACP2L14) Si (6MACP2L16)		
	Bien capacitados (6MACP2L18) Vigiladas las calles y las colonias (6MACP2L23) Curso para las personas (6MACP2L25)	Necesidades policiales	NP
	Poco agresivos (6MACP2L19) Golpean (6MACP2L21)	Imagen policial	IP

Elaboración propia con información generada en la investigación.

5.2.2. Análisis e interpretación de los datos.

A continuación, se realizará el análisis e interpretación de los datos obtenidos en cada una de las entrevistas aplicadas las que se identifican de conformidad al código determinado en cada una de ellas y sus respectivos segmentos, tomando en cuenta las categorías determinadas.

5.2.2.1. Análisis e interpretación de la entrevista 1MT

Respecto a la opinión que los sujetos de estudio tienen respecto a la seguridad OS, los segmentos obtenidos determinan que el entorno es inseguro, esto porque no vigilancia policial en el lugar y que cuando se requiere la presencia por algún hecho delictivo, la policial tarda en llegar. Además, se argumenta que la policía es corrupta y que por tal motivo no hay confianza hacia el cuerpo policial.

En cuanto al miedo que propicia la comisión del delito MD, los entrevistados argumentaron que las bandas que se mantienen en el lugar y los asaltos que se comenten son los factores que les propician dicho sentimiento.

Respecto a la comisión de delitos CD, las personas entrevistadas manifestaron que los robos a casa-habitación y la riña entre las bandas son los delitos que se presentan con frecuencia en dicha colonia.

Conforme al trabajo policial TP, se manifestó que los policías son deficientes ya que no tiene una buena relación ciudadana.

En cuanto las necesidades policiales NP, los ciudadanos manifiestan que les hace falta mucha capacitación, humildad y deben tener respeto hacia los ciudadanos, también se dice que deben tener unas pláticas psicológicas de manera constante, de igual manera se manifiesta que la colonia debe estar vigilada con cámaras, debe contar con casetas policiales donde haya personal las 24 horas del día y la falta alumbrado público. Los elementos deben contar con cámaras en sus vehículos para tener una protección hacia ellos y las armas que usen deben de estar en buen estado.

Respecto a la imagen policial IP, los ciudadanos comentaron que los policías no están preparados ni psicológicamente ni físicamente y que les falta un buen trabajo físico para imponer respeto y de igual forma tienen que tener facilidad de palabra con respeto.

5.2.2.2. Análisis e interpretación de la entrevista IHE

Respecto a la opinión de la seguridad OS, se manifestó que la colonia no es muy buena y es insegura, debido a que no hay policías.

Conforme el miedo al delito MD, los entrevistados manifiestan que tiene miedo a ser asaltados debido a la gran inseguridad que hay en dicha colonia.

Respecto a la comisión de delitos CD, argumentaron que los más frecuentes son los robos y asaltos.

En cuanto al trabajo policial TP, las personas entrevistadas argumentan que no hay vigilancia en la colonia y que los delincuentes tienen libertad y pueden hacer lo que quieran, debido a que el trabajo de la policía es pésimo ya que no saben controlar la situación en diferentes casos.

Conforme a las necesidades policiales NP, hace falta una capacitación con buena educación para que mantener en calma a los ciudadanos y de igual manera faltan cámaras para tener controlada la zona.

Respecto a la imagen policial IP, manifestaron que el equipamiento usado es correcto y que tienen respeto hacia la policía, pero falta un poco más de capacitación ya que es algo insegura la colonia.

5.2.2.3. Análisis e interpretación de la entrevista 2MAC

Conforme a las personas entrevistas sobre la opinión de la seguridad OS, comentaron que la colonia es muy insegura ya que no hay policías y cuando hay una emergencia estos tardan en llegar.

Conforme al miedo al delito MD, argumentaron que el pandillerismo y el alcoholismo son los delitos que causan este sentimiento de temor.

Respecto a la comisión de delitos CD, argumentaron que los más frecuentes son los robos y asaltos.

En cuanto al trabajo policial TP, manifestaron que es malo ya que no hay vigilancia y no se sienten seguros los ciudadanos.

Conforme a las necesidades policiales NP, se dice que los policías necesitan mas contacto con la gente para hacer confianza, de igual manera la falta de casetas policiaacas y

alumbrado, la capacitación debe mejorar bastante y que el equipo debe ser seguro y en buen estado para la seguridad de ellos.

En cuanto a la imagen policial IP, argumentaron que no están capacitados y les hace falta un buen entrenamiento para demostrar respeto y que los vehículos estén en buen estado.

5.2.2.4. Análisis e interpretación de la entrevista 2HT

Respecto a la opinión de la seguridad OS, los entrevistados aseguran que la colonia es insegura debido a los delitos que hay.

Conforme al miedo al delito MD, argumentan que lo que les causa más temor son los pandilleros ya que hay muchos y les pueden hacer algo.

Respecto a la comisión de delitos CD, argumentaron que los más frecuentes son los robos y asaltos.

En cuanto al trabajo policial TP, comentan que los policías son regulares en su trabajo ya que en una emergencia demoran tanto en llegar, si fuesen más rápido y hubiese más vigilancia sería mejor.

Acerca de las necesidades policiales NP, manifestaron que les falta una mayor capacitación física y psicológica y deben de contar con un equipamiento que sea seguro para ellos y de igual manera contar con cámaras.

Conforme a la imagen policial IP, comentan que les hace falta un buen entrenamiento para poder poner orden y dar respeto.

5.2.2.5. Análisis e interpretación de la entrevista 3MAC

Respecto a los entrevistados sobre la opinión de la seguridad OS, argumentan que es regular debido que en muchas ocasiones no logran encontrar al delincuente.

Conforme miedo al delito MD, comentan que la causante de este temor es la falta de alumbrado público ya que corren el riesgo de ser asaltados.

Respecto a la comisión de delitos CD, argumentaron que los más frecuentes son los robos y asaltos.

Conforme al trabajo policial TP, manifestaron que el trabajo es regular ya que casi no hay seguridad y no se tiene la confianza de los policías.

Acerca de las necesidades policiales NP, argumentan que falta un buen entrenamiento físico y mayor capacitación para poder imponer el respeto que debe ser, de igual manera la falta de luz pública y cámaras.

En cuanto a la imagen policial IP, se dice que algunos policías tienen una buena presentación, pero a la mayoría les falta entrenamiento y que los vehículos los mantengan en buen estado.

5.2.2.6. Análisis e interpretación de la entrevista 3HE

Conforme a los entrevistados sobre la opinión de la seguridad OS, argumentaron que la colonia es insegura ya que casi no hay policías y vigilancia.

Respecto a la comisión de delitos CD, Se dice que el de mayor frecuencia es el de robo a casa-habitación.

Con base al trabajo policial TP, los entrevistados manifestaron que los policías deben de dar más rondines como antes ya que ahora no hay patrullaje y la colonia se ha vuelto insegura debido a eso y se necesita mayor vigilancia y deben de hacer platica con vecinos para estar enterados de todo.

En cuanto a las necesidades policiales NP, comentan que se necesita una buena y mayor capacitación para mantener el orden y que su equipamiento este en buen estado.

Respecto a la imagen policial IP, deben de constar con más entrenamiento.

5.2.2.7. Análisis e interpretación de la entrevista 4MT

Con base a los entrevistados sobre la opinión de la seguridad OS, argumentaron que es muy deficiente ya que sienten una gran inseguridad en la colonia.

Con forme miedo al delito MD, comentan que el ser asaltado es lo que les causa mayor temor.

Acera de la comisión de delitos CD, se dice que los robos son los que se cometen con una mayor frecuencia en cualquier hora.

En cuanto al trabajo policial, los ciudadanos opinan que es muy deficiente ya que los policías no tienen una buena comunicación con ellos y no les dan confianza.

Respecto a las necesidades policiales NP, se dice que hace falta una mayor capacitación y que se necesita más alumbrado y más patrullaje para no ser asaltados y vigilancia en las escuelas.

Conforme a la imagen policial IP, se dice que es pésima ya que no tienen una buena capacitación a pesar de que tengan un buen equipamiento.

5.2.2.8. Análisis e interpretación de la entrevista 4HE

De acuerdo a los entrevistados sobre la opinión de la seguridad OS, manifestaron que la colonia es insegura ya que no hay policías y los que hay casi no se ven en la colonia.

Conforme miedo al delito MD, argumentaron que los pandilleros son los que les causa este temor ya que ellos asaltan a las personas y a veces hacen sus riñas.

Respecto a la comisión de delitos CD, argumentaron que los más frecuentes son las riñas y los asaltos.

Acerca del trabajo policial TP, se dice que es deficiente ya que no están al pendiente de toda la colonia y eso causa la inseguridad en algunos puntos de la colonia.

En cuanto a las necesidades policiales NP, comentan que se necesitan más casetas, más policías, alumbrado y que los policías necesitan capacitarse más en lo físico para mantener el orden y el equipamiento que usan tiene que ser nuevo y mantenerlo en buen estado.

Acerca de la imagen policial IP, se dice que es regular ya que les falta trabajo físico para poder ser respetados y los vehículos que usan actualmente son seguros y nuevos y deben de mantenerse siempre así.

5.2.2.9. Análisis e interpretación de la entrevista 5ME

Respecto a la opinión de la seguridad OS, con base a los entrevistados se dice que es mala ya que no hay policías y no hay luz y es una causante de los delitos.

En cuanto miedo al delito MD, la falta de luz pública es la principal causante del temor ya que pueden ser asaltados de una manera fácil.

Respecto a la comisión de delitos CD, argumentaron que los más frecuentes son los robos y asaltos.

Acerca del trabajo policial TP, se dice que es deficiente ya que no hay policías casi y deberían de patrullar más seguido más donde hay menos luz.

Conforme a las necesidades policiales NP, comentan que deberían de tener un mejor entrenamiento ya que algunos no tienen el cuerpo adecuado.

Respecto a la imagen policial IP, argumentaron que tienen una mala imagen ya que no tiene el cuerpo adecuado y que no hacen su trabajo como deberían de hacerlo, se dice que tienen lo necesario pero no lo aplican de buena manera.

5.2.2.10. Análisis e interpretación de la entrevista 6MAC

Respecto a los entrevistados conforme a la opinión de la seguridad OS, manifestaron que la colonia no es muy segura ya que casi no se ven policías.

Conforme miedo al delito MD, manifestaron que la faltad de seguridad es la principal causante de este temor.

Respecto a la comisión de delitos CD, argumentaron que los más frecuentes son los robos y asaltos.

En cuanto al trabajo policial TP, manifestaron que no hay policías en la caseta y que dan muy mal servicio, deberían de poner policías en las casetas las 24 horas y cuando estén ahí deben de brindan un buen servicio.

Conforme a las necesidades policiales NP, se dice que deberían de estar bien capacitados y que tienen que mantener vigiladas las calles y las colonias y deberían de dar un curso a las personas para poder saber sobre los delitos.

Acerca de la imagen policial IP, argumentaron que los policías son poco agresivos ya que golpean a la gente y deberían de cambiar esa actitud.

5.3. 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.

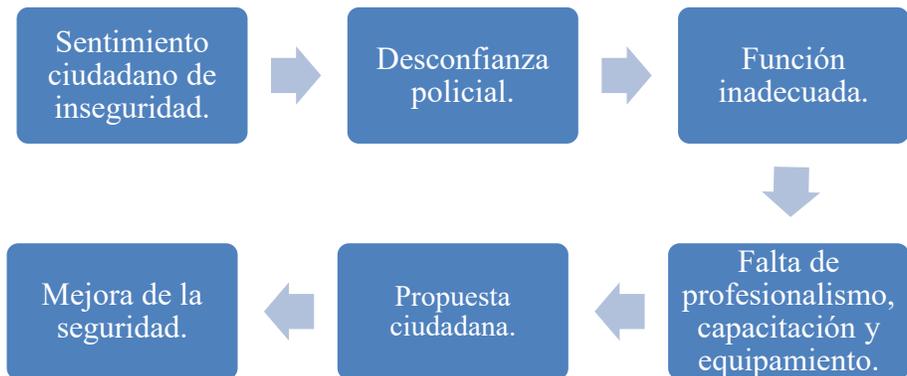
De tal suerte que CEIE es consecuencia de DCIP por las inadecuadas condiciones en las que acciona la policía tal y como se establece en DPNS, sin embargo CMAP es una propuesta ciudadana para la mejora en la actividad policial en el entorno. Lo anterior se representa en el siguiente diagrama.-



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 6.- Conclusiones y propuestas.

6.1.- Conclusiones.-

Es sensato concluir en esta investigación que es factible determinar la percepción social respecto a la seguridad como consecuencia de la actividad policial en la Colonia Del Bosque de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, esto se dice en razón de las siguientes consideraciones.-

- El sentimiento de miedo entre los habitantes del entorno determinado en la colonia del Bosque en la ciudad de Chetumal Quintana Roo tiene que ver con la ineficiencia en el trabajo policial por la escasa presencia en el entorno, la impunidad ante la comisión de hechos delictivos y por la falta de profesionalismo en su actuar reactivo.
- 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.
- Otro aspecto a destacar es que entre 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.
- 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.

- 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.
- 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.
- A pesar de lo anterior, los sujetos de estudio consideran que las acciones policiales en el entorno pueden mejorar con la intención de garantizar la seguridad en la Colonia y que están dispuestos al acercamiento policial, considerando que pueden determinarse factores de mejora en la seguridad en el entorno si los elementos policiales se presentan en el mismo, que realicen la vigilancia preventiva a través de rondines, que estén al pendiente de las necesidades ciudadanas y que se aperture la caseta policial.

Así las cosas, es importante determinar, de conformidad a estas conclusiones, que resulta necesario establecer un nuevo paradigma en la estrategia policial que permita revertir el sentimiento ciudadano de inseguridad hacia la confianza y credibilidad hacia el cuerpo policial, con el que se determine una operatividad basada en la aproximación social y la prevención del delito.

6.2. 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, es fundamental determinar estrategias ciudadanizadas que propicien una percepción de seguridad y se contrarresten los índices delictivos con acciones de prevención y la debida integración de la policía en el tejido social.

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 una propuesta para la implementación de acciones tendientes hacia un nuevo paradigma que incluya una reingeniería policial hacia la proximidad social respecto a los actuales paradigmas reactivos.

Es una prioridad dignificar la institución policial, esta necesidad se identifica por dos razones sustanciales, la primera por el panorama que prevalece respecto a la percepción social en cuanto a la actuación policial, el miedo ciudadano se refleja por la ineficacia de la policía, la falta de una operatividad que inspire confianza y donde el ciudadano se sienta protegido es el común denominador en la opinión pública y la segunda, por la falta de programas de capacitación policial que permita a los elementos trascender con ascensos y mejores salarios que le brinden una mejor filosofía de vida tal y como lo dispone el sistema integral de desarrollo policial, así como 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, hay que ver a la policía como una profesión, como una carrera y con la firme intención de servir a la ciudadanía, con orgullo y pasión.

Esto obliga a un cambio profundo en la hegemonía policial. El cambio es necesario, si se aspira a vivir en una sociedad que confíe en la policía es fundamental realizar todas y cada una de las acciones pertinentes para efficientar esta labor.

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.

La propuesta en concreto tiene que ver con el cambio del paradigma policial existente hacia el basado en la operatividad en proximidad social que es comprendida como un proceso de reingeniería de acciones, programas, recursos y funciones policiales tendientes al acercamiento de la institución con la sociedad, integrándose al tejido social con el objetivo de realizar tareas de prevención que privilegien el cambio de percepción y la confianza ciudadana esto, a través de vigilancia a pie en cuadrantes previamente determinados con horarios específicos, siendo el mismo elemento policial en cada cuadrante, lo que privilegia la prevención por la inmediatez de actuación en el cuadrante, aprovechando la verificación del buen funcionamiento de los servicios municipales por ser el primer contacto Gobierno-ciudadanía, logrando que el policía conozca a los vecinos y los vecinos a él, fomentando la interacción y cotidianidad social.

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.
- Amérigo, M., y Aragonés, J. (1990). Residential Satisfaction in Council Housing. Journal of Environmental Psychology. 10(4). Pp. 313-325.
- Amerio, P., y Roccato, 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.
- 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

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 policiais*. 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
- 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
- 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 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 de 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

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

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=

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

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.^a 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

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

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.

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

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

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

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 worth spreading. 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 Community Policing. 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 Community Policing. 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 Angeles Community Policing. 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). Facultat 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.

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. Departamet 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. reimpresión 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.

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.

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

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
- 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
- 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
- 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.
- 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
- 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

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 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 https://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

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

- 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
- 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=S01882503201600040655&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.
- 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/Revista_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, 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 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%20EVOLUCION%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 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 <http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14287/1/TEMA%203%20COGNICI%C3%93N%20Y%20%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/Docotorad/o/5to_Cuatrimestre/SID_III/src/Taylor_Introduccion_a_metodos.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.

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

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

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 denunciantes. *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

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

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
- 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.
- 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

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

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&authtype=crawler&jrnl=13903691&AN=32198458&h=i7joWDV8%2bc7SuoReegV6JdMTS9U3RdFmXCrtxJk8xpUIalhvZR%2bwZtRXmRpfzx6uRGRJdmwqU9iZPwKAYIhdgt%3d%3d&url=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&rlhashurl=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.
- 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=S179431082009000200003&lng=en&tlng=.
- Waline, P. (1953). *Jurisdasseur-administratif*. Fascículo 1º. 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 colonia?

- 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 colonia?

- 4.- ¿Qué opina respecto al trabajo que realiza la policía en su colonia?

- 5.- ¿En su opinión, considera sentirse seguro/a estando cerca de un policía?

- 6.- ¿Podría describir la relación que tiene con los elementos policiales que están destinados para la seguridad de su colonia?

- 7.- ¿Le han proporcionado información sobre la prevención del delito? ¿Cuál?

8.- ¿Qué considera que necesita la policía para brindar un servicio adecuado?

9.- ¿Qué opinión tiene respecto a la imagen de la policía?

10.- Si tuviese la oportunidad de mejorar la vigilancia y la presencia de la policía en su colonia, ¿De qué manera lo haría?

11.- ¿Qué puede argumentar respecto a la capacitación y el equipamiento que tiene la policía para realizar la vigilancia en su colonia?