



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL RESPECTO AL TRABAJO POLICIAL: CASO FRACCIONAMIENTO ARBOLEDAS EN CHETUMAL QUINTANA ROO.

Tesis elaborada bajo supervisión del Comité de Asesoría y aprobada
como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA.

PRESENTA:

ERIKA ELIZA PERERA LÓPEZ.

DIRECTOR DE TESIS:

DR. LUIS GERMAN SÁNCHEZ MÉNDEZ.



Chetumal Quintana Roo, México, octubre 2019.



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Sociales y Económico
Administrativas.

LA PERCEPCIÓN SOCIAL RESPECTO AL TRABAJO POLICIAL: CASO FRACCIONAMIENTO ARBOLEDAS EN CHETUMAL QUINTANA ROO.

Presenta: Erika Eliza Perera López.

Tesis elaborada bajo supervisión del Comité de Asesoría y aprobada
como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA.
COMITÉ DE TESIS:

Director: _____

Dr. Luis Germán Sánchez Méndez.

Asesor: _____

Dr. Carlos Enrique Hernández Tapia.

Asesor: _____

Dra. Luz Margarita González López.



Chetumal Quintana Roo, México, octubre 2019.

AGRADECIMIENTOS.

A mis abuelos. Gonzalo López y Lourdes Lara. Gracias por ser mi pilar y mi fuerza de todos los días, por ser más que mis abuelos, mis padres. Por darme el cariño y la educación que me ha forjado hasta este punto; gracias por nunca dudar de mí y darme todo el amor que pudieron regalarme. Siempre los amaré. Eternamente agradecida.

Eylin Alicia Perera López. Gracias por el respaldo, la complicidad y las palabras de aliento en los momentos precisos, por nunca dudar de este recorrido, por siempre aguantar la vida junto a mí. Siempre juntas; te amo más que a mi vida. Todo es por ti hermana.

Dr. Luis German Sánchez Méndez. Por el tiempo, dedicación y ahínco para no abandonar este proyecto. Todo el respeto al mejor tutor.

INDICE.

Introducción.	7
Capítulo 1.- La percepción social.	18
1.1.- Conceptualización de la percepción social.....	19
1.2.- Percepción social y ciudades.....	29
1.3.- Tipología de la percepción social.....	32
1.3.1.- Percepción de inseguridad.....	33
1.3.2.- Percepción objetiva.....	37
1.4.- Teorías básicas de inseguridad y miedo al delito.....	37
1.4.1.- Teoría de la victimización.....	39
1.4.2.- Teoría de la vulnerabilidad física.....	42
1.4.3.- Teoría de la vulnerabilidad social.....	43
1.4.4.- Teoría de las redes sociales.....	44
1.5.- Las políticas públicas y la percepción social.....	47
1.5.1.- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.....	49
1.6.- Conclusiones.....	51
Capítulo 2.- La proximidad social.	55
2.1.- Conceptualización de la proximidad social.....	55
2.2.- Fortalezas de la proximidad social.....	58
2.3.- Objetivos de la proximidad social.....	63
2.4.- Fortalecimiento de destrezas para el ejercicio de proximidad social.....	66
2.5.- Cambio de paradigmas reactivos a preventivos.....	68
2.6.- La participación ciudadana y la prevención del delito desde la visión de la proximidad social.....	71
2.7.- Conclusiones.....	78

Capítulo 3. Metodología.....	80
3.1. Objetivo general.....	80
3.1.1. Objetivos específicos.....	80
3.2. Tipo de investigación.....	80
3.3. Fundamentación metodológica.....	81
3.4. Población y muestra.....	83
3.4.1. Población.....	83
3.4.1.1. Criterios de inclusión.....	83
3.4.1.2. Criterios de exclusión.....	86
3.4.2. Muestra.....	86
3.5. Técnicas de recolección de datos.....	89
3.5.1. La observación participante.....	99
3.5.2. La entrevista semiestructurada.....	103
Capítulo 4.- Recolección y análisis de los datos.....	108
4.1. Recolección de los datos.....	108
4.2. Análisis de los datos.....	108
4.2.1. Revisión general de los datos.....	109
4.2.2. Transcripciones.....	109
4.3. Organización de los datos.....	111
4.4. Codificación de los datos.....	112
4.4.1. Descripción de las categorías codificadas.....	118
4.4.2. Interpretaciones.....	131
4.4.2.1. Interpretación de la relación entre categorías.....	131
4.5. Modelos interpretativos de la problemática de investigación.....	141

Capítulo 5.- Conclusiones y propuestas.....	144
5.1. Conclusiones.....	144
5.2. Propuestas.....	146
5.2.1 Criterios para la propuesta de implementación de la operatividad policial basada en la proximidad social en el entorno.....	148
5.2.2. Criterios de acción en la implementación de la operatividad de proximidad social.....	148
5.2.3. Factores integrantes en la implementación de la operatividad policial de proximidad social.....	149
5.2.4. Beneficios al interior de la corporación con la implementación de la operatividad de proximidad social que dignificarán la función policial.....	150
5.2.5. Beneficios para la ciudadanía con la implementación de la operatividad de proximidad social.....	151
Referencias.....	152
Anexos.....	188

Introducción. -

La prioridad en materia 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 una investigación innovadora que conlleve a un beneficio social cumpliendo con los preceptos inicialmente señalados. 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.

En materia de seguridad los gobiernos han realizado diversos esfuerzos, pero se abandonaron preceptos fundamentales en el diseño de estrategias para combatir los hechos delictivos, en otras palabras, se dejó de considerar a la sociedad como el centro medular del problema.

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

Combatir la violencia con violencia no ha marcado buenos dividendos en materia de percepción social y presupuestal. La actual opinión ciudadana respecto a la seguridad de manera general no es positiva, existe un sentimiento de impotencia social aunado al temor no solo de la delincuencia, sino también de los cuerpos policiales, la corrupción, la falta de preparación de los policías, entre otros son cuestionamientos constantes ciudadanos que esperan prontas respuestas. Ante esto, “las estrategias de seguridad ciudadana requieren de una serie de políticas públicas policiales y no policiales para generar entornos comunitarios más seguros, basadas en la convivencia ciudadana y el respeto a la cultura de la legalidad” (Salgado, 2010, p.12).

Esta investigación permitirá retornar los aspectos básicos policiales con beneficio social, como en las épocas del sereno por ahí de 1952, el operativo policial a pie, en

cuadrantes, la policía cercana a la gente, pendiente de los hechos delictivos como un ente preventivo, que esté en la entraña social, que genere confianza, que sea visto como lo que es, un representante de la Ley, que sea el verdadero eslabón que une al Gobierno con el ciudadano, que atienda las perspectivas de la seguridad pública, esto es lo relevante de la investigación, los alcances que pueden existir en materia de seguridad pública y su percepción.

Habrá que imaginar una operatividad policial implementada en cuadrantes donde existe un lugar de venta de droga o mejor conocida como narco tiendita, la simple presencia inhibe tanto al vendedor como al comprador, lo que propicia que ese negocio ilícito no prospere y tenga que moverse de ese lugar. Se logran los objetivos de prevención sin hacer despliegues tácticos que utilizan un buen número de elementos policiales, si efectuar disparos, sin violencia, esto es sumamente reflexivo y obligado a ser investigado.

El tema central o eje de esta tesis tiene que ver con la percepción ciudadana respecto a su seguridad derivada de la función policial, la forma en que el ciudadano interpreta el trabajo de la policía respecto a las experiencias que se han tenido en relación a los índices delictivos, y la opinión respecto a la necesidad de un cambio en la estrategia policial que genere confianza ciudadana y que resuelva el problema de la inseguridad.

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 desarrollar por ser parte de la cotidianidad y por ser un problema serio que prevalece en el país, que condiciona la tranquilidad de los ciudadanos, que produce miedo y que debe ser atendido de manera inmediata.

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). Por ello, la muestra se ha determinado en el Fraccionamiento arboledas en la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

El Nuevo Modelo Policial (2008) determina que “la proximidad social es una estrategia de trabajo vinculada con la participación ciudadana, que se sustenta principalmente en el acercamiento y la vinculación de la policía con la comunidad o población que vive y convive en un determinado espacio geográfico (barrio, pueblo, colonia), para identificar y atender sus demandas de seguridad y orden público, así como gestionar la resolución de sus necesidades relacionadas con el mejoramiento de su entorno y su calidad de vida” (p.27).

También, “los modelos y las estrategias policiales de proximidad con la ciudadanía generalmente 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).

Por otro lado, en Madrid y en Valladolid España la policía de contacto social tiene un gran éxito en materia de prevención y aceptación social, siendo un referente en esta investigación.

Como se refiere en Policía Municipal de Valladolid España (2012), la proximidad social es la policía del barrio, donde interactúa con los ciudadanos y tiene la intención de integrarse al tejido social, por lo que resulta importante dar inicio a esta investigación en el Fraccionamiento arboledas de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo para cumplir con los objetivos planteados.

Para poder consolidar esta investigación resulta indispensable determinar los efectos de la percepción ciudadana respecto a los resultados del trabajo policial, para ello debe distinguirse la percepción subjetiva de la objetiva, siendo la primera la que se propicia a través de los medios de comunicación, los comentarios u opiniones de circunstancias que, a pesar de que no suceden en la demarcación, propician miedo y zozobra, como por ejemplo

los asesinatos realizados por el crimen organizado en otras entidades de la República y que no afectan de manera directa el entorno pero el amarillismo con el que se distribuyen y presentan las notas periodísticas propician temor a pesar de que no sucedan localmente y, la segunda es la opinión de lo que sí ha sucedido en el entorno, lo que sí ha sufrido el ciudadano de manera directa, que le afecta respecto a hechos delictivos, con lo que se acredita 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).

Uno de los reclamos sociales es reducir los niveles de violencia y que el medio para efectuarlo es romper los paradigmas de operativos reactivos policiales que de buena manera incrementan la percepción de temor ciudadano por los despliegues tácticos-operativos violentos.

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

De conformidad a estas aportaciones resultaría indispensable que la Policía aplique una reingeniería de sus recursos para aprovechar de forma integral el trabajo preventivo a favor de la ciudadanía, donde el ciudadano no demuestre temor ante el cuerpo policial, sino

que sea visto como lo que es, una Institución que inspira confianza, que establece el orden y paz públicos necesarios en la sociedad.

Esto se traduce en tomar todos los procesos policiacos aplicados y poder establecer un modelo operativo que beneficie a la ciudadanía, basado en la proximidad social la que consiste en 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.

Es menester que la Policía proporcione un servicio eficiente, estableciendo compromisos con la gente, de quien obtendrá información respecto a los hechos que alteran el orden público en la colonia. Estos compromisos provocarán la participación ciudadana en la prevención, ya que el ciudadano al verse atendido de forma personalizada, sin duda alguna estará más pendiente no solo de su entorno, sino que también lo estará del trabajo policiaco, convirtiéndose en un auditor social que permita medir el desempeño policiaco en el mismo.

La finalidad de seleccionar esta investigación no solo es para cumplir los objetivos de la misma, sino también para contribuir al cambio de paradigmas sociales respecto a la seguridad pública y lograr la integración al tejido social que tanto se anhela en el nuevo modelo policial previsto para nuestro País.

Considerando que los conceptos que se identifican como ejes de esta tesis o constructos de la misma son la percepción social y la proximidad social, resulta sensato, para las referencias de la percepción, tomar en cuenta de las aportaciones de García (2012), Salomón (2004) y Vanderschueren (1994) ya que sus criterios permiten profundizar respecto

a los conceptos de la percepción de la seguridad en el país desde el punto de vista social y gubernamental y desde el punto de vista del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública de la Secretaría de Gobernación, máxima instancia de organización y control policial de México.

Esta tesis no puede dejar de observar las vertientes que se han sugerido respecto a la opinión ciudadana en el entorno como una penosa realidad, “en México, la inseguridad está vinculada con la ingobernabilidad producto de la corrupción y la negligencia de las autoridades. Ambas problemáticas son estudiadas a partir de la percepción que tiene la ciudadanía en torno a la prevención del delito” (García, 2012, p.37).

Dicho criterio se vincula con los resultados obtenidos en la investigación realizada por Becerra y Trujano (2011) asegurando coincidentemente que “el descontento social de los ciudadanos es producto de una percepción de desamparo por parte de las autoridades, a quienes además consideran corruptas e ineficientes” (p.42).

En estas investigaciones se establece la responsabilidad de las inadecuadas políticas públicas implementadas por un Gobierno asimilado como corrupto y negligente que se ha olvidado del latido ciudadano y el sentimiento del mismo en el tema de su seguridad.

Las indagatorias corroboran la necesidad de reorientar la problemática de la seguridad hacia la perspectiva ciudadana, es decir, incluir al ciudadano en las soluciones, esto es así ya que “los problemas que ha enfrentado el establecimiento del nuevo paradigma de la seguridad ciudadana; nacen desde la problemática de las políticas públicas en México no han abarcado a todos los actores, lo que requiere una renovación y transformación institucionales” (Estrada, 2014, p.253).

Por otro lado, debe decirse que Salomón (2004) incluye temas ventilados respecto a la percepción ciudadana, la atención y la eficiencia policial, la auto percepción policial y los resultados de la acción policial son estrechamente ligados con los objetivos de esta investigación.

Ahora bien, es destacable mencionar como referencia en esta investigación que respecto a la percepción ciudadana, debe tomarse en cuenta que la inseguridad impacta en al menos tres dimensiones del desarrollo humano: a la persona, a la cohesión social y a las instituciones democráticas y que una de las principales lecciones aprendidas es que las políticas de mano dura no funcionan: la fuerte represión policial y penal a menudo ha coincidido con altos índices de criminalidad, así lo percibe la ciudadanía, así “las experiencias analizadas confirman que un enfoque que proteja los derechos a una vida digna y la integridad física y material es la base de la seguridad ciudadana, que es un bien público al cual todas las personas deben tener acceso y, como tal, su provisión es responsabilidad del Estado” Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), 2013, p.12).

En este sentido Núñez, Tocornal, y Henríquez (2012) destacan que “la percepción de inseguridad constituye una de las principales preocupaciones de la ciudadanía, influidas de manera directa por las características de la interacción social en el barrio” (p.89). Lo que determina evidentemente la necesidad de considerar esta variable como eje fundamental en esta investigación.

Sin duda, las aportaciones de Carrión y García (2013) en el tema de la percepción nos clarifica la necesidad ciudadana de salir de un estadio de temor e incertidumbre con motivo de la inseguridad, “se trata de un contexto en que la ciudadanía aspira a la movilidad que le permita salvar su existencia del peligro que conlleva vivir en un escenario de procesos instantáneos que hacen pensar en lo efímero de la existencia asociada con la delincuencia” (p.1).

La proximidad social es definida por El Nuevo Modelo Policial (2008) como:

Una estrategia de trabajo vinculada con la participación ciudadana, que se sustenta principalmente en el acercamiento y la vinculación de la policía con la comunidad o población que vive y convive en un determinado espacio geográfico (barrio, pueblo, colonia), para identificar y atender sus demandas de seguridad y

orden público, así como gestionar la resolución de sus necesidades relacionadas con el mejoramiento de su entorno y su calidad de vida (p.56).

Partiendo de su definición se establecieron los principios de recopilación de información necesaria para sustentar esta investigación.

Se debe reconocer que después de una búsqueda exhaustiva sobre el tema de investigación que se ha determinado, se ha trabajado muy poco respecto al tema de la proximidad social, sin embargo, se encontró la aportación de Salgado (2010) quien señala:

La respuesta más frecuente a estos retos ha sido la generación de esquemas de policía comunitaria, o policía de proximidad, es decir, transformar los modelos de patrullaje y prevención del delito para que la gestión de las/os agentes policiales sea más cercana a la ciudadanía. La mayoría de los modelos de policía de proximidad alrededor del mundo se basan en mejorar la calidad de los contactos entre policías y ciudadanas/os; generar canales de comunicación amplios y directos para fomentar la denuncia del delito por parte de la ciudadanía, así como lograr que la policía produzca mejor información y propiciar condiciones de transparencia por parte de las/os agentes policiales (p.13).

La aportación de Vilalta (2010) señala la inclusión de la prevención del delito en las políticas públicas del Gobierno Federal, que servirá de referencia para acotar esta investigación al ámbito municipal donde se contempla llevar a cabo los trabajos de campo y la implementación de la operatividad denominada proximidad social.

Las obras de Benítez (2009) y Montero (2012) serán de utilidad para hacer una remembranza respecto a las condiciones de la seguridad pública en el país, considerando los avances y retrocesos en esta materia, las fortalezas y debilidades del nuevo modelo policial implementado y algunas consideraciones respecto a los ejes rectores del Gobierno Federal en materia de seguridad. Así también, se profundizará respecto a las acciones operativas y

estratégicas en México respecto al combate al crimen organizado y si dentro de esos ejes rectores se consideró el actuar proactivo policial denominado proximidad social.

Policía de proximidad social, o comunitaria, son denominaciones que tratan de identificar la necesidad de constante evolución y reorganización de los cuerpos policiales de conformidad a las necesidades sociales. “Esta diversificación de actividades policiales marcan una nueva manera de interactuar en su medio y en las relaciones de familiaridad, confianza y acercamiento con la ciudadanía” (Loubet, 2014, p.300).

Respecto a la necesidad de reorganizar los cuerpos policiales, Montero (2014) plantea una interesante hipótesis titulada el empate estratégico. Bajo esta idea, apunta que tanto las organizaciones criminales como el Estado mexicano tienen capacidad para poder avanzar o retroceder, según cómo implementen estrategias que los lleven al éxito, o que puedan ser golpeados por estrategias exitosas de su adversario. Al respecto, resulta necesario que el gobierno combata la corrupción y penetración de sus estructuras con nuevos modelos policiales, que reduzca la violencia y evite que las organizaciones criminales amplíen su base territorial y demográfica, lo que nos aporta datos fundamentales en la investigación.

Ahora bien, para abordar los temas específicos en la implementación de la policía de proximidad social, se tomara en cuenta El Nuevo Modelo Policial (2008) en virtud de tener una fuerte influencia en este trabajo de investigación ya que el modelo propone dentro de los componentes del mismo la implementación de la proximidad social como una estrategia y operatividad policial de acercamiento a la sociedad, abordándose de una manera muy objetiva y que da como resultado la orientación de los objetivos propuestos en la investigación.

Aunado a lo anterior, es importante señalar las aportaciones de Policía Municipal de Valladolid España (2012) a través del Curso de Pasantías de alumnos Municipalistas, por ser la base del conocimiento de esta investigación y en su desarrollo se determinará la implementación adecuada para la sociedad y sus necesidades, sin menoscabo de que Valladolid España es la cuna en Europa de la Policía de Barrio, basada operativamente en la Proximidad Social.

Los términos básicos que empleados en esta investigación son los siguientes. -

La percepción social vista como 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.

La proximidad social como una estrategia de trabajo vinculada con la participación ciudadana, que se sustenta principalmente en el acercamiento y la vinculación de la policía con la comunidad o población que vive y convive en un determinado espacio geográfico (barrio, pueblo, colonia), para identificar y atender sus demandas de seguridad y orden público, así como gestionar la resolución de sus necesidades relacionadas con el mejoramiento de su entorno y su calidad de vida.

La operatividad policial denominada proximidad social es 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.

Esta tesis es viable, esto se dice en razón de que a pesar de la existencia de diversos estudios que confirman que la determinación de modelos policiales a través de la opinión ciudadana son el mejor resultado para lograr el desarrollo humano y el crecimiento social con tendencias a mejorar el ánimo ciudadano y realizar objetivamente la función preventiva que permita la exacta integración al tejido social, no encontramos un modelo de tal envergadura que se encuentre a disposición de la sociedad y que forme parte de las estrategias

implementadas por el gobierno para el bienestar de sus gobernados, por lo menos no en nuestro entorno, lo que determina la viabilidad investigativa.

La necesidad del desarrollo de estas tendencias son el soporte de la problemática que se identifica y que merece ser investigada, esto en virtud de la opinión social negativa que actualmente prevalece y que se sustenta en la cuestionada actuación de los cuerpos de seguridad pública que no es acorde al bienestar ciudadano y que genera desconfianza.

Ahora bien, por el hecho de que nuestra sociedad está inmersa en un proceso de revolución tecnológica y económica que propicia los equilibrios macroeconómicos, no puede perderse de vista que esta transición está violentando equilibrios psicosociales y transformando traumáticamente la cotidianidad de la sociedad, uno de los factores es la extensión de la inseguridad, (Ottone y Sojo, 2007, p.). Lo que quiere decir que el progreso de la sociedad propicia efectos colaterales como la inseguridad, la desigualdad económica es un factor fundamental el en sentimiento de miedo social.

Capítulo 1.- La percepción social.

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

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

La forma adecuada para interpretar la inseguridad y el miedo al delito es fundamentar su conocimiento desde los principios teóricos, por ello se realizará una relatoría respecto a las teorías básicas que Salord (2015) las identifica como las de incivilidad o del desorden social, de la victimización, de la vulnerabilidad física de la vulnerabilidad social y de las redes sociales, las que representan las diversas formas de interpretación de la alteración de la seguridad y la manera en que cada una propicia el temor al ilícito (p.7).

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

Por último, observaremos las determinaciones jurídicas plasmadas en la normatividad aplicable en nuestro país que establecen justamente la obligación antes señalada que tiene el

estado de dar respuesta a las necesidades de garantizar a la sociedad un entorno seguro, con lineamientos bien definidos que posicionen como eje central la seguridad del ciudadano y la importancia de contar con instituciones policiales en los tres órdenes de gobierno al servicio de la sociedad.

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

1.1.- Conceptualización de la percepción social.

Para comprender el concepto de la percepción social debemos identificar a la percepción como la interpretación de los estímulos que capta el ser humano y al relacionarse con lo social debe de ubicarse como un proceso cognoscitivo que cada individuo realiza de manera diferente respecto a un entorno donde interactúan de manera conjunta, Catalá (2016) identifica la percepción social como el “Proceso por el que obtenemos información de nuestro entorno” (p.2).

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

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

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

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

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

Respecto al factor biológico o fisiológico debe decirse que su característica fundamental se sustenta en el principio de que el individuo marca su diferencia de los animales por su capacidad de raciocinio, su conducta es producto del proceso cognitivo que le permite captar ideas, conocimientos, momentos o sentimientos los cuales puede memorizar y aprender y con ello estar en condiciones de asociar lo aprendido y reconocer experiencias

nuevas o ya acontecidas. Esta acción exclusiva del ser humano es la que desarrolla la capacidad de percibir, razonar e interpretar sus ideas actuando de conformidad a las mismas.

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

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

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

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

En cuanto al factor de la experiencia es importante señalar que es el que determina la individualidad del ser humano y que lo hace diferente dentro de su grupo social ya que cada persona tiene la capacidad de percibir el mundo exterior de manera diferente que los demás debido a la identificación que hace el cerebro de los estímulos por asociación con

experiencias anteriores, esto es variante entre cada individuo ya que la experiencia individual es distinta, los estímulos se interpretan de manera diferente a pesar de nacer en una misma cultura, en un mismo entorno o incluso en una misma familia.

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

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

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

La anterior definición permite comprender que la percepción hace una interpretación de todas las sensaciones, creando una especie de relación con el mundo exterior. Esto condiciona de una manera importante a la lectura sobre los estímulos que se recibe y sobre el lenguaje que se incorpora en los objetos. Todo está condicionado a esto y crea así un código

de signos y señales que posibilita no sólo la comunicación oral y escrita, sino la manera en que se entienden todos los objetos y al mundo que rodea al ser humano.

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

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

La percepción, es el medio por el cual el ser humano se relaciona con el exterior, esto se debe a que el cerebro, la mente, es la que interpreta todos los estímulos que provienen del mundo exterior y los convierte en experiencias, siendo ésta una de las actividades fundamentales del proceso, ya que a partir de ella se comprende al mundo tanto interior como exterior. Esta interpretación varía de individuo en individuo, ya que depende de sus

experiencias. Estas experiencias son las que diferencian a un individuo del otro y es la que condiciona de manera sustancial la manera de ver el mundo, y del tipo de relación que cada individuo establece tanto con otro individuo, como con los objetos, y el entorno en el cual se desarrolla. La percepción es la que causa la conducta, tanto de un individuo como de un grupo social, esta conducta puede ser previsible, con un análisis el cual se realiza a través de la experiencia que, a través del proceso cognitivo, el individuo es capaz de sacar sus propias conclusiones. A medida que el individuo crece y su experiencia va creciendo, se va haciendo mayor, se va condicionando la manera en que se percibe. Porque cuanto mayor es la experiencia, mayor es la especulación de lo que va a ocurrir, es aquí donde la percepción en la mayoría de las veces se adelanta a los hechos, sin dejar lugar a un cuestionamiento de lo ocurrido (Laplanche, 1996, p.201).

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

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

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

la percepción y mostrar la forma en que medio social afecta los procesos perceptuales (Santoro, 2012, p.77).

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

- Los efectos del medio sobre la percepción.
- La percepción de las personas.
- La percepción del medio ambiente, estos aspectos son el soporte teórico que explica la relación percepción-contexto social.

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

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

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

- Características físicas y sociales.
- El modo en que se produce el primer contacto.
- Factores asociados al perceptor.
- Variables asociadas a la persona percibida.
- Factores relativos al propio contenido de la percepción.

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

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

- Las motivaciones y expectativas de los perceptores, que modelan los procesos cognitivos asociados a la percepción de personas (cómo se procesa y que tipo de información se busca).
- La Familiaridad: La impresión que nos formamos es mucho más compleja y exacta cuanto más conocida es la persona.
- Valor del estímulo: El valor que tiene la persona percibida para el perceptor, afecta la percepción. Tiende a darse una acentuación perceptiva de los estímulos favorablemente valorados.

- Significado emotivo del estímulo: El valor emotivo depende del poder del estímulo para proporcionarnos consecuencias positivas o negativas.
- Experiencia: Las personas que tienen más experiencia con cierto tipo de rasgos realizan, lógicamente, percepciones más acertadas.

En las variables asociadas a la persona percibida, se hace referencia a los esfuerzos de la persona percibida por regular y controlar la información que presenta al perceptor. Especialmente la información referente a sí mismo. Estos esfuerzos (denominados manejo de la impresión) son un intento de influir sobre el proceso de formación de impresiones e influir sobre la conducta de los demás.

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

- Importancia del orden en el que se perciben los rasgos: para la formación de la primera impresión parece tener más importancia el efecto de primacía (mayor importancia de lo primero que se percibe); aunque en determinadas circunstancias puede predominar el efecto de recencia (mayor importancia de la información más reciente). Entre estas cabe destacar las siguientes: Trabajar con sujetos sensibilizados hacia el subjetivismo del efecto de primacía y que se produzca una interferencia entre la presentación del primer material descriptivo y el último.
- El tono evaluativo de los rasgos informativos: Cuando la información que conocemos contiene elementos positivos y negativos, estos últimos tienen mayor importancia en la impresión. Una impresión negativa es más difícil de cambiar que una positiva. Como posibles razones de este mayor interés por los aspectos negativos se ha sugerido una motivación egoísta pues una persona que posea rasgos negativos supone un mayor grado de amenaza. La información negativa tiene un mayor valor

informativo porque la mayoría de las personas nos esforzamos por suministrar una imagen positiva (Rothbart y Park, 1986).

- La información única o peculiar: Este tipo de información parece que tiene un impacto más poderoso sobre la impresión final que la información redundante (Rosenberg, Nelson y Vivekananthan, 1968).
- El grado en que los diversos componentes de la información pueden ser confirmados o desconformados: Un rasgo ambiguo suele tener menor importancia que otro claro y preciso (McArthur y Baron, 1983).

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

- Las personas son percibidas como agentes causales, capaces de controlar la información que presentan de sí mismas de acuerdo a sus objetivos e intereses.
- Tanto el objeto como el sujeto de la percepción son personas, lo que permite al perceptor hacer una serie de inferencias acerca de los sentimientos o actitudes de la persona percibida, en base a sus propias experiencias.
- La percepción de personas implica una interacción muy dinámica, donde la presencia, expectativas y conducta del perceptor pueden afectar la conducta de la persona percibida, en un proceso circular.

- La percepción de personas es usualmente más compleja que la percepción de objetos, ya que existen muchos atributos no observables directamente, las personas cambian más que los objetos, y la exactitud de la percepción es más difícil de comprobar.

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

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

1.2.- Percepción social y ciudades.

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

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

Esto es así ya que cada vez los hechos delictivos y el actuar del crimen común y organizado determinan una vulnerabilidad flagrante en la integridad física, económica y patrimonial de la ciudadanía, lo que se traduce en un hartazgo y un repudio respecto a las

débiles acciones del Gobierno por no determinar estrategias adecuadas que contrarresten este flagelo.

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

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

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

- El rol de los ciudadanos en la actuación policial.
- Identificar problemas en la comunidad y propiciar soluciones sostenibles, particularmente sobre aquel tipo de problemas que se estime pueden incidir sobre la proliferación de hechos delictivos o de problemas de orden público.
- Disminuir la sensación de inseguridad en la ciudad.
- Incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad respecto a la intervención policial.

- Incorporar a los ciudadanos en la producción de seguridad mediante su participación en diversas iniciativas que permitan prevenir con mayor efectividad la comisión de delitos.
- Mejorar el control social sobre la actuación policial. (Prudencio, Ruiz, Arvizu, Íñiguez, De la Mora, Villalpando, Saavedra, Cruz, y Ruiz, 2016, p.143).

De esta manera, al establecerse modelos policiales con enfoque ciudadano, “la institución policial deja de estar aislada y comienza a integrarse en el tejido social; participa como un ente coproductor de seguridad, la convivencia y la cohesión social, junto con otros actores sociales y comunitarios” (USAID/INSYDE, 2013).

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

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

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

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

1.3.- Tipología de la percepción social.

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

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

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

Las consideraciones de Carrión (2007) al respecto son evidentes, argumenta que la violencia presenta dos dimensiones muy bien diferenciadas y debidamente interrelacionadas: por un lado, la inseguridad, que comprende la dimensión que hace referencia a los hechos

concretos de violencia objetiva ejecutados o, dicho de otra manera, la falta de seguridad. Por el otro lado, la percepción de inseguridad que hace manifiesta la sensación de temor y que se relaciona con el ámbito subjetivo de la construcción social del miedo generado por la violencia ya sea de manera directa o indirecta. En la segunda dimensión de la violencia que hay que reflexionar respecto al porque es poco lo que se ha hecho para identificarla y proceder respecto a la misma. Se trata de un imaginario complejo que se construye socialmente, que se identifica por existir antes de que se produzca un hecho de violencia (probabilidad de ocurrencia), pero también después de ocurrido (por el temor de que pueda volver a suceder). De tal suerte que, en la medida en que existe el temor de que se produzca un acto violento sin haberlo vivido directamente y, que puede ser posterior, es donde el miedo nace de la socialización (allí el papel de los medios de comunicación) (p.2).

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

1.3.1.- Percepción de inseguridad.

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

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

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

El autor antes mencionado determina que esta percepción de inseguridad puede observarse como una emoción basada en juicios axiológicos y sustento cognitivo donde a lo que se tiene miedo es algo peligroso y que amenaza la integridad del individuo por razones específicas, “la base cognitiva, aunque es socialmente compartida, no necesariamente es homogénea y la temporalidad es central, a partir de que la emoción de miedo no es fija, sino dinámica y resignifica hechos del pasado” (Kessler, 2009).

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

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

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

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

En la misma lógica, Hollway y Jefferson (1997) coinciden en que la percepción de inseguridad es una construcción cultural y afirman que “es un rasgo genérico de las

sociedades desarrolladas”, donde el riesgo ha sido utilizado como un instrumento analítico de apoyo para las ciencias sociales.

Por otra parte, Walklate (1998), contrapone el concepto de confianza para definir la percepción de inseguridad, teniendo como resultado la siguiente definición: “La ausencia de mecanismos en las sociedades en las que no se confía en nadie más, lo que genera espacios para el miedo, la cuestión de confianza es de mayor valor para poner de relieve quién sí y quién no tiene miedo al delito”.

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

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

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

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

- La definición de políticas de percepción de inseguridad (o miedo al crimen) junto con las políticas tradicionales de control de crimen. En detalle: o La dirección y conducción apaciguadora e inteligente (en oposición a opresiva) de acciones policíacas contra la incivilidad y el desorden en el ámbito local o vecinal (p. ej. consumo de alcohol en la calle, pandillas o bandas, riñas entre vecinos, etc.). Se debe buscar la preparación de una policía de proximidad o de comunidad con un perfil más mediador del conflicto social local que de control y fuerza, sin perder de vista la necesidad potencial de esta función como último recurso.
- La implementación de un programa específico de mejoramiento de la imagen pública de la policía municipal, basado en la difusión de comportamientos ejemplares, los que efectivamente existen pero no se publicitan. Es indispensable incrementar la confianza de la población en las policías locales.
- La implementación de canales de comunicación obligatorios entre policía y ciudadanía en el ámbito local o vecinal. Esto implica el reporte continuo del estado de la seguridad en la zona junto con las acciones implementadas por la policía en el ámbito local. Lo anterior debe reglamentarse y no depender de la voluntad de las autoridades de turno ni de la iniciativa o liderazgo espontáneo de la sociedad civil.
- Todo lo anterior debe realizarse especialmente, pero no únicamente, en las colonias y las unidades habitacionales con altas proporciones de población con una baja escolaridad.
- Atención psicológica prolongada, voluntaria y gratuita, tanto a las víctimas directas del delito como a las indirectas (p. ej. los familiares de aquellas). Esto debe realizarse

en especial en el caso de delitos con algún grado de violencia física, delitos sexuales y cuando la víctima directa es un menor de edad. Esto puede tener efectos positivos en la recuperación de la sensación de seguridad frente al delito de una forma rápida y efectiva, e idealmente permanente (p.2).

Así las cosas, la percepción de inseguridad puede concebirse justamente como eso, una percepción en cuanto a que el ser humano se ubica frente a las situaciones y emite un juicio respecto a la probabilidad de ser víctima de un ilícito, esto con base a sus conocimientos y sus funciones cotidianas, lo que se comenta en las pláticas con otros individuos o lo que se conoce a través de los medios de comunicación.

1.3.2.- Percepción objetiva.

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

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

Se dice que la realidad social que se vive respecto a la percepción objetiva tiene una relación con el desarrollo de actos violentos o por los que se establecen tipificados como delitos o faltas, por ello la inseguridad es la consecuencia de una situación objetiva. Esta realidad social se determina por el clima de seguridad que se percibe, o de inseguridad que se vive como tal en la sociedad lo que se refleja en el sentimiento ciudadano. La seguridad o la inseguridad, objetiva es el resultado de un proceso circular. El análisis de la inseguridad sirve de ejemplo para interpretar este proceso de la construcción social de la realidad. La

complejidad del análisis y el tratamiento de la inseguridad se incrementan al tomar en consideración los dos planos que hay que tener en cuenta en todo hecho social. De igual manera el espacio social donde tiene lugar y el tiempo en el que se produce es importante (Martínez y Labatut, 2005, p. 12).

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

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

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

1.4.- Teorías básicas de inseguridad y miedo al delito.

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

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

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

1.4.1.- Teoría de la victimización.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4.2.- Teoría de la vulnerabilidad física.

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

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

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

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

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

(p.7).

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

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

1.4.3.- Teoría de la vulnerabilidad social.

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

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

Es evidente que la teoría de vulnerabilidad social establece que las personas que pertenecen a un estrato social especial, tal como barrios con bajos ingresos, tendrán una menor percepción de la seguridad en comparación con los individuos de otros grupos. El motivo es que la gente que pertenece a esos barrios no puede evitar el acecho de la

delincuencia ni se puede recuperar de sus impactos desfavorecedores. Los factores relacionados con niveles educacionales, ingresos, ocupación y desempleo fueron determinados como evidencia de esta teoría (Paydar y Asal, 2015, p.26).

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

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

1.4.4.- Teoría de las redes sociales.

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

La teoría sobre la red social se concentra en los flujos de información que existe entre las personas. Esta teoría establece que las localidades con elevados niveles de comunicación a través de las redes sociales sin duda alguna tendrán mayores niveles de cohesión social. Por ello, pueden establecer las estrategias necesarias para enfrentar en forma conjunta y eficiente la delincuencia y el miedo a la misma. Contrariamente, las comunidades con mínimos niveles de comunicación por medio de las redes sociales pueden resentir mayores niveles de criminalidad y presentar un mayor miedo a la delincuencia.

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

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

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

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

Teoría de la victimización. -

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

- Factores sociales:
Representación de la inseguridad en el espacio público a través de la influencia social, noticias locales (O’Connell, 1999, p.193).
Los medios de comunicación respecto a la información compartida acerca de los entornos inseguros (Ferraro, 1995, Heat y Gilbert, 1996, p.382).

- Otros factores:

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

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

Teoría de la vulnerabilidad física. -

- Factores individuales:

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

- Factores sociales: No aplica.

- Otros Factores:

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

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

Teoría de la vulnerabilidad social. -

- Factores individuales: No aplica.

- Factores sociales:

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

- Otros factores:

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

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

Teoría de las redes sociales. -

- Factores individuales: No aplica.
- Factores sociales:
Cohesión social entre residentes, opinión sobre la policía local (Bissier, 2003, p.10, Rodrigues, 2006, p.260).
Grado de apoyo social de la comunidad, (Brunton-Smith y Sturgis, 2011, p.351).
- Otros factores: No aplica.

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

1.5.- Las políticas públicas y la percepción social.

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

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

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

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

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

- La promoción de políticas sociales que luchen contra la exclusión y la desigualdad social en tanto condición de posibilidad del delito de los débiles, incluyendo el despliegue, el desarrollo de programas e iniciativas que desde el arsenal de herramientas que nos brindan las políticas sociales busquen abordar específicamente el nexo entre esas condiciones, es decir, entre la desigualdad y la exclusión social y la actividad delictiva. Esto es, un conjunto de iniciativas y programas que, desde el terreno de las políticas sociales, promuevan claramente la interrupción de ese nexo.
- Promover reformas radicales de las instituciones del sistema penal. En la mayor parte de los casos, las instituciones del sistema penal tienen un pasado autoritario, un pasado reciente marcado por la influencia de las políticas de la nueva derecha. Por ende, es difícil pensar que esas instituciones pueden ponerse a funcionar en otro sentido sin pasarlas por un proceso de reforma radical. En el marco de la institución policial, ese proceso de reforma radical debe rescatar un mandato clave de las instituciones policiales: los policías deben estar adecuadamente capacitados. ¿Qué quiere decir eso? Que deben ser efectivos en la persecución y aprehensión de aquellas personas que han cometido delitos graves. Enfatizo en graves, porque la cantidad de delitos que suceden en la vida contemporánea es enorme. No hay institución policial, en ningún lugar del mundo, que pueda perseguirlos todos. Mientras las instituciones

policiales sigan pensando que pueden perseguir todos los delitos se condenan a sí mismas a un fracaso rotundo. Hay que elegir y, de hecho, todas las policías eligen. Lo que sucede es que en líneas generales eligen mal. ¿En qué sentido? Eligen perseguir los delitos que son más fáciles de resolver; tienden a enfatizar la persecución de los hurtos, los robos, las lesiones, los homicidios, algunos de esos delitos son muy graves y producen altos niveles de daño social, otros no.

- Construir alternativas al sistema penal. Muchas de las cosas que hoy llamamos delitos podrían llamarse de otro modo y resolverse de otro modo. Podemos buscar formas de resoluciones más humanas; hay experimentos en numerosos lugares del mundo que nos muestran que ese camino es posible. Resolución alternativa de conflictos, justicia restaurativa, medios alternativos de resolución y reparación. Hay numerosos actos delictivos en los cuales las víctimas no obtienen absolutamente nada del funcionamiento del sistema penal. En todos los delitos contra la propiedad, las víctimas han sido ofendidas por el ofensor y luego son ofendidas por el estado que lo único que hace es decirle “No se preocupe, vamos a castigar a este delincuente”; retiran al delincuente de la vida social por un lapso de tiempo más o menos prolongado y el daño que ocasionó nunca es reparado, ni nadie brinda alguna explicación al respecto (pp. 21-26).

1.5.1.- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

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

Ahora bien, es fundamental determinar la normatividad aplicable y vigente que regula la actividad de la seguridad pública, el Diario Oficial de la Federación (2008) publicó la Ley

General del Sistema Nacional de Seguridad Pública donde en su artículo 2 se determina literalmente lo siguiente. -

Artículo 2.- La seguridad pública es una función a cargo de la Federación, el Distrito Federal, los Estados y los Municipios, que tiene como fines salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar las libertades, el orden y la paz públicos y comprende la prevención especial y general de los delitos, la

investigación para hacerla efectiva, la sanción de las infracciones administrativas, así como la investigación y la persecución de los delitos y la reinserción social del individuo, en términos de esta Ley, en las respectivas competencias establecidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

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

El contenido de este artículo deja en claro dos situaciones, primero que la función de la seguridad pública tiene que ver con la responsabilidad de los tres órdenes de gobierno, desde la prevención del delito y la atención de las faltas administrativas, hasta la investigación derivada de la comisión de ilícitos y la adecuada reinserción social de los individuos con sustento Constitucional. Segundo, que estos entes de gobierno deben de determinar todas las políticas necesarias para preservar el orden y paz públicos y en materia de prevención del delito, así como el fomento axiológico de valores que fortalezcan la cultura y la civilidad en el ámbito del respeto de la legalidad y la debida protección de las víctimas.

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

1.6.- Conclusiones.

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

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

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

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

Además ha sido determinante el poder identificar la tipología respecto a la percepción social con la cual puede distinguirse la percepción de inseguridad de manera objetiva, es decir cuando el hecho delictivo es resentido de manera directa por el ciudadano y a partir de esta acción delincencial se establece el sentimiento de miedo a la inseguridad, o cuando la percepción es subjetiva la cual nace de los supuestos o posibilidades que un individuo considera que podría ser víctima de un delito o del riesgo que tiene al encontrarse en lugares

y situaciones que puede considerar como peligrosas, así como la manera en que se considera el entorno físico el cual puede ser visto también como peligroso de conformidad a las experiencias que el individuo ha llegado a saber a través de otros individuos y las experiencias que le han contado o de las que se ha enterado, lo que le produce miedo.

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

La teoría de la victimización nos ilustra en detalle las características de la condición de víctima desde dos puntos de vista, de manera objetiva y de manera subjetiva, donde la primera se refiere a cuando el individuo ha resentido de manera directa la comisión del delito y por ello recibe la condición de víctima y la segunda se refiere al sentimiento de miedo por la probabilidad de que el individuo resienta el ilícito por conocimiento de otros, por la inseguridad del entorno o por sus condiciones físicas.

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

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

mínimas apremiantes son el común denominador para que los sentimientos de inseguridad se resientan de manera considerable.

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

En este capítulo se ha establecido la importancia de la opinión ciudadana respecto a la seguridad en la construcción de políticas públicas eficientes incluidas en las agendas gubernamentales donde el ciudadano es el eje central de atención, lo anterior propicia las condiciones necesarias para fortalecer las acciones de los cuerpos policiales con estrategias cercanas a la ciudadanía respecto a la prevención del delito y de sancionar adecuadamente a quien lo comente con estructuras jurisdiccionales sólidas y bien fundamentadas. Estas circunstancias son las mejores alternativas para mantener una armonía en el vínculo gobierno-ciudadanía.

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

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

Así las cosas, hemos realizado un recuento considerable respecto a las características que giran en torno a la percepción social, desde su definición hasta los factores que la hacen parte de una política pública, pasando por las diversas teorías en la que se sustenta este sentimiento y su procedencia establecida en la ley. Todo este conocimiento nos será útil para comprender una de las acciones determinantes para erradicar el miedo social y los altos niveles de inseguridad, nos referimos a las acciones de proximidad social que se identifican como estrategias policiales de aproximación que hagan propicias las condiciones de la cohesión e integración de la policía al tejido social y con ello determinar un sentimiento diferente respecto a la seguridad, estas características serán descritas en el capítulo siguiente.

Capítulo 2.- La proximidad social.

El capítulo anterior nos ha dado una referencia teórica respecto a la percepción social y los criterios comprendidos en esta categoría de investigación, es fundamental identificar el sentimiento ciudadano respecto a la seguridad para dar paso a una de las perspectivas que consideramos fundamentales para contrarrestar las situaciones previstas en las teorías de inseguridad y miedo al delito como lo es la proximidad social.

En este capítulo nos avocaremos a determinar la conceptualización de la proximidad social, su enfoque filosófico, los objetivos y fortalezas de esta estrategia de aproximación hacia la ciudadanía a través de las destrezas en su aplicación y los cambios de paradigmas en materia policial desde la perspectiva reactiva hacia la perspectiva proactiva o de proximidad social.

Por otro lado, resulta importante establecer los criterios de la participación ciudadana y la prevención del delito desde la perspectiva de la proximidad social como una fuente considerable en el cambio de percepción social.

Las referencias atendidas en este apartado son de suma importancia para identificar los fundamentos necesarios para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al contar con una estrategia de aproximación social que permita reducir los índices de criminalidad y establecer entornos más seguros desde sus diferentes puntos de vista.

Puede decirse que la proximidad social es la solución para reestablecer la confianza ciudadana hacia el cuerpo policial encargado de velar por la seguridad, el orden y paz públicos de los entornos sociales.

2.1.- Conceptualización de la proximidad social.

La proximidad social debe ser comprendida como una estrategia de trabajo de las instituciones de seguridad pública, que se sustenta principalmente en el acercamiento y la vinculación de la policía con la comunidad o población que viven y conviven en un determinado espacio geográfico, para identificar y atender sus demandas de seguridad y

orden público, así como gestionar la resolución de necesidades relacionadas con el mejoramiento del entorno y su calidad de vida” (Nuevo modelo policial,2008, p.24).

Se dice que los resultados de diversos estudios determinan que la proximidad social considerada como la orientación a solución de problemas sociales ha tenido efectos adecuados sobre los índices de criminalidad, pero más aún en el mejoramiento de la relación entre los cuerpos policiales y la ciudadanía. Esto se ha consolidado a través de una adaptación de las organizaciones policiales a la filosofía de contiene esta estrategia, donde se han realizado diversos cambios en la estructura y las acciones policiales. Las modificaciones que se han presentado para la solución de problemas han demostrado una satisfacción ciudadana precisamente porque la proximidad social tiene la intención y está orientada a resolver conflictos que acontecen en la sociedad (Greene, 2006, p.349).

Tal y como lo establece Insyde (2016), los modelos de proximidad social determinan una adecuación institucional con criterios de eficiencia útiles para disminuir gradualmente la inseguridad y propiciar las mejores condiciones de calidad de vida de los individuos en las comunidades, esto por medio de la difusión de la seguridad ciudadana y la generación de prácticas policiales cuyo objetivo primordial es satisfacer las necesidades del ciudadano en materia de seguridad. Estos modelos de proximidad social se identifican de diversas maneras, seguridad de cuadrante, de barrio, de gestión policial, entre otros, sin embargo, los principios fundamentales tienen que ver con la reestructura de las acciones reactivas hacia acciones preventivas y de colaboración con los entes sociales, con la intención de enfrentar los altos niveles de inseguridad y violencia. Lo anterior sin menoscabo de que integra al cuerpo policial al trabajo de colaboración para determinar entornos más seguros y propiciar sinergias entre la ciudadanía y las políticas públicas en materia de seguridad a través de mecanismos de resolución de conflictos, lo que sin duda promueve un cambio de mentalidad policial comprendida por una capacidad de análisis y una visión estratégica en el trabajo policial.

Por su parte Hernández (2013) hace referencia a que la proximidad social no solo se trata de un análisis de un servicio dirigido a satisfacer la demanda social de seguridad, sino

también de realizar las adecuaciones pertinentes para el desarrollo de un cuerpo policiaco eficiente, es decir que este criterio se encuentra debidamente ligado con la organización. Esta organización debe ser comprendida desde las políticas públicas en materia de seguridad que incluyan programas integrales de prevención del delito hasta la estructura policial con despliegues y desplazamientos en los barrios para cumplir con la cohesión social (p.3).

Se hace referencia que la proximidad social es una nueva forma de intervenir y cumplir con las tareas policiales, cuyo objetivo es determinar las necesidades y las expectativas de la ciudadanía respecto a su seguridad., tener una mejor presencia en el entorno que debe de vigilar para prevenir acciones delictivas y dar respuesta a una seguridad adecuada y durable (Aguirre, 2014, P.3).

Para Rendón (2014), la proximidad social representa una exigencia en la relación del compromiso y la honestidad entre las autoridades encargadas de la seguridad y la ciudadanía, donde juntos son capaces de detectar, conocer y señalar las necesidades y dinámicas de seguridad pública que se suscitan en el entorno comunitario. Para que la seguridad ciudadana pueda ser próxima a la gente es necesaria una diversidad de cambios legales, estructurales, culturales y sociales que reorienten la responsabilidad y el compromiso policial que se tiene con la sociedad. Recobrar la confianza de los ciudadanos respecto a su policía es un gran reto que debe de enfrentarse a través de esquemas de seguridad y control que brinden resultados con una cercanía hacia la sociedad bien identificada y reconocida lo que representa cambios en los sistemas tradicionales policiales en la función de seguridad y prevención. (p.7).

En este sentido, Chinchilla (1999) asevera que “la proximidad social no solamente se preocupa por actuar sobre variables tradicionalmente asociadas a su quehacer como lo son la delincuencia y el orden público, sino que incorpora otras como la sensación de inseguridad, la calidad de vida de la población y la cohesión y solidaridad social” (p.2).

Esta estrategia de trabajo policial debe de comprender todas y cada una de las acciones proactivas y preventivas tendientes para contrarrestar la percepción de inseguridad en la comunidad.

2.2.- Fortalezas de la proximidad social.

Para atender este apartado es fundamental referirnos a las aportaciones de Mohor (2008), quien determina que para la adecuada relación entre la policía y la comunidad y poder identificar el impacto sobre la eficiencia policial basado en el modelo de proximidad social, es necesario destacar tres fortalezas, la primera, consiste en el balance positivo entre la respuesta de la policía y la situación de emergencia, respecto a lo que los vecinos consideran como problema, es decir, se da relevancia a lo que los vecinos definen como situación de inseguridad en su ámbito de residencia. La segunda, tiene que ver con el reconocimiento del rol de la comunidad en la coproducción de seguridad, o sea policía y comunidad como productoras de seguridad y la Tercera la que establece que el modelo de policía fortalece la asociación con los vecinos y en especial el tejido social, es decir, la relación entre los vecinos mismos (p.14).

Para que estas fortalezas tengan la efectividad adecuada es necesario, como menciona Iñigo (1994), “la urgencia de revalorizar el trabajo policial, en pos de positivar la actitud social que se tiene hacia esta institución”. (p.1)

De tal suerte que “Sólo el trabajo conjunto y coordinado de la sociedad civil y el gobierno, permite reducir las oportunidades de conductas ilícitas” (Del Valle, 2004).

Las fortalezas que identifica Lafuente (2012) respecto a la proximidad social, son las siguientes. -

- **Presencia preventiva.-**

Es absolutamente necesario redescubrir una de las principales misiones de los cuerpos policiales, y que es la de la Prevención. La sola presencia de los agentes policiales en las zonas de conflicto comporta una evitación de la acción antisocial o de la infracción, pero además, y lo que es más importante y que hoy en día cobra una vital importancia en las políticas públicas de seguridad ciudadana, que es la disminución del "sentimiento de inseguridad". Este fenómeno lo vemos en las encuestas de victimización que se realizan en algunas ciudades, comprobando que en barrios donde la victimización objetiva es baja, sus ciudadanos nos muestran una gran preocupación

ante la posibilidad de ser víctima de un delito contra su persona, contra su familia o contra su patrimonio. Este fenómeno se combate exclusivamente con la acción preventiva de la presencia policial.

- Patrullaje Próximo.-

El despliegue del servicio policial debe ser sectorizado y a pie, en contacto directo con el ciudadano y con sus problemas, que el vecino pueda comunicarse estrechamente con su policía de barrio y que éste sea el canal de comunicación entre el vecino y la administración de la seguridad pública.

- Trabajo en Equipo.-

El servicio de Policía debe funcionar con equipos. Lejos de la realidad quedan los argumentos de películas americanas en las que el policía insiste en desarrollar su labor de investigación totalmente sólo y ajeno a su propia organización. La consecución de objetivos y resultados en nuestras organizaciones requiere una gestión de equipos en cada uno de los servicios. En el desarrollo de un servicio de policía próximo, necesita de una organización distribuida en equipos, y al mando del equipo un mando que lidere el equipo. Para desarrollar una auténtica cultura del equipo en un servicio policial se requiere que se favorezca el trabajo en equipo, bien a través de reuniones especiales, trabajos conjuntos, autonomía de gestión, participación en la toma de decisiones, colaboración en el diseño de programas y un cierto protagonismo que todo profesional debe tener para el desarrollo de su trabajo. Estos equipos pueden tener una cierta flexibilidad horaria, una libertad a la hora de escoger el material con el que va a trabajar o una forma específica de cómo presentar los trabajos realizados. El trabajo de "microespecialización" debe ser favorecido desde la organización como una forma de conseguir una integración y pleno conocimiento del conflicto social que pudiera generarse en la ciudad, haciendo del policía un experto de la seguridad de su barrio.

- Policía orientada a la solución de problemas.-

Se trata de integrar al servicio de policía en los planes comunitarios de acción, pudiendo llegar a liderar los mismos en un momento determinado para dar solución a los problemas vecinales (pp.4-5).

De igual manera los organismos internacionales dedicados a los estudios policiales comunitarios como lo es la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito UNODC (2010) establecen criterios que fortalecen la actuación policial en materia de proximidad social, los cuales son. -

- Familiarización de los elementos policiales con el concepto de “policía comunitaria”, donde se comprenden los objetivos, se adopta una nueva forma de trabajo en equipo y al servicio de la comunidad, que eficiente recursos materiales y el despliegue policial siempre al servicio de la ciudadanía, cuya expectativa es recobrar la confianza ciudadana.
- Asignación de elementos policiales en puntos estratégicos, es decir la determinación de una zona de patrullaje geográfica en particular donde se lleva a cabo la ronda preventiva, para propiciar el contacto ciudadano con el entorno y con ello poder examinar la problemática con reuniones continuas con la ciudadanía donde se explique la estrategia policial, las funciones que se realizan y los beneficios en la prevención del delito y la disminución de los índices delictivos.
- Designación y despliegue policial que incluya un enlace con los centros escolares establecidos en el entorno, para mantener la paz y el orden públicos en dichos lugares, independientemente de las zonas determinadas para la ronda policial.
- Operación proactiva para enfrentar a la delincuencia, privilegiando las acciones tempranas para evitar el delito, y participación policial en programas como la “Vigilancia Vecinal” o el sistema de “toque de alarma”.

- Relación directa de la policía con otros organismos de base local como hospitales, servicios sociales y de bienestar, servicios municipales de vivienda, concejos municipales y medios de difusión.
- Comunicación directa con la ciudadanía para hacer del conocimiento de la actividad policial proactiva.
- Difusión constante de la estrategia policial a través de los medios de comunicación masivos para brindar toda la información respecto al modelo de proximidad social (p.16).

Una de las contribuciones más completas respecto las fortalezas de la proximidad social es la que realiza Penachino, quien ha determinado los criterios que empoderan este modelo policial en Argentina y que han sido parte sustancial en el restablecimiento de la confianza ciudadana hacia los cuerpos policiales, estos criterios son. -

- Territorialización del servicio de policía.- Uno de los principios fundamentales de la proximidad social es la organización descentralizada, que se distribuye en los barrios, que se integra en el lugar donde se lleva a cabo la función, con identificación plena del entorno, de su problemática y conflicto social, es decir, la acción policial directamente en el terreno, estableciendo una organización que constituya equipos de barrio o de sector, donde los agentes se despliegan territorialmente siendo asignados su siempre al mismo barrio, donde el trabajo es continuo, característica fundamental de la acción de proximidad social.
- Policía próxima a los problemas de la ciudad.- Uno de los principios de la Policía Comunitaria es la proximidad de la policía a los problemas de la ciudad a través de la presencia preventiva, el patrullaje próximo y el trabajo en equipo. La sola presencia policial determina una evitación de la acción antisocial o de la infracción, pero además, y lo que es más importante y que hoy en día cobra una vital importancia en las políticas públicas de seguridad ciudadana, que es la disminución del "sentimiento

de inseguridad". Con el despliegue policial sectorizado y a pie, es propicio el contacto directo con el ciudadano y con sus problemas, donde el vecino pueda comunicarse estrechamente con su policía de barrio y que éste sea el canal de comunicación entre el vecino y la administración de la seguridad pública.

- Policía orientada a la solución de problemas.- La policía de proximidad mantiene una participación en los consejos y mesas de participación como los Consejos de Seguridad Ciudadana, realizando una verdadera labor de liderazgo en los mismos, canalizando las preocupaciones ciudadanas sobre la seguridad y lo que más importante, el "rendir cuentas" en estos foros ciudadanos de la labor policial, estableciendo y organizando un verdadero control social.
- Policía de proximidad dirigida.- La definición de objetivos deben de ser tomando como factor principal al ciudadano y sus problemas, justamente para realizar las acciones de prevención necesarias que contrarresten el sentimiento de inseguridad ciudadano.
- Programación y dirección de la policía de proximidad social.- Establecimiento de los instrumentos de gestión para el adecuado desarrollo de trabajos y programas orientados a la consecución de resultados en los proyectos comunitarios en los que se participe. Es quizás, la Policía de Proximidad la organización que tiene mejor definido los objetivos que debe conseguir y la que requiere de instrumentos que la permitan realizar y evaluar su trabajo policial.
- Control del trabajo desarrollado.- La policía de proximidad social puede controlar el trabajo que diariamente desarrolla, esto a través de los reportes policiales de cada uno de los elementos desplegados en el barrio, con datos detallados de la actividad policial diaria.

- Evaluación de Resultados.- Los reportes antes señalados permiten realizar una evaluación individual o grupal de los elementos policiales desplegados en el barrio, la cual es útil para eficientar el servicio o corregir fallas
- Policía de calidad.- El modelo de proximidad social cumple con las expectativas ciudadanas, para confirmar lo anterior la encuesta ciudadana y la resolución de problemas en el momento mismo en que acontecen son instrumentos útiles que consolidan la calidad del servicio. Además, todos los resultados se hacen públicos y de acceso a la ciudadanía quien es la que evalúa el servicio prestado (2010, pp.3-5).

2.3.- Objetivos de la proximidad social.

Según Notario (1999), un objetivo representa la aspiración, el propósito, para qué se desarrolla una investigación que presupone el objeto transformado y la situación problemática superada (p.16).

Vista esta aportación, podemos determinar que los objetivos son fundamentales en esta estrategia de trabajo policial, donde además de atenderse la preservación del orden público y el control de la criminalidad, debe de considerarse la aproximación con la sociedad.

Por lo anterior resulta fundamental conocer algunos objetivos determinados en la implementación del modelo policial de proximidad social.

Se dice que, para lograr la eficiencia en la función policial basada en la estrategia de proximidad social, deben de incorporarse los siguientes objetivos:

- Identificar problemas en la comunidad y propiciar soluciones sostenibles, particularmente sobre aquel tipo de problemas que se estime pueden incidir sobre la proliferación de hechos delictivos o de problemas de orden público.
- Mejorar la sensación de inseguridad en la población.

- Incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad con respecto a la intervención policial.
- Incorporar a los ciudadanos en la producción de seguridad, mediante su participación en diversas iniciativas que permitan prevenir más efectivamente la comisión de delitos (por ej. La denuncia anónima).
- Mejorar el control social sobre la actuación policial (Chinchilla, 1999. p.3).

Por su parte, Antonio (2010), determina como objetivos fundamentales de la proximidad social policial los siguientes. -

- Propiciar un cambio profundo en la organización policial respecto a la descentralización operativa, la delegación de responsabilidades y el patrullaje del barrio para brindar un mejor servicio a la comunidad y sus integrantes.
- Ampliar el mandato policial tradicional, para abarcar la resolución de los problemas de la comunidad dentro de sus funciones como regla básica en la operación de la proximidad social dentro del entorno determinado.
- Seleccionar y capacitar al personal policial como un gestor social más que como un agente encargado del mantenimiento del orden público
- Intervenir de manera más proactiva más que reactiva, a través de criterios de aproximación y cohesión social que permitan la adecuada integración de la policía en el tejido social.
- Enfatizar las causas por encima de las consecuencias del delito.
- Establecer un cercamiento a la comunidad para dar una respuesta personalizada a sus integrantes.

- Participar activamente con la sociedad civil y la comunidad en la identificación y solución de sus principales problemas incluyendo la criminalidad.
- Determinar los mecanismos de asociación, cooperación y coordinación entre las autoridades políticas, los servidores públicos y privados, los medios de comunicación y la comunidad en general.
- Lograr la inserción de la actividad policial en las políticas locales de desarrollo social.
- Implementar los mecanismos de rendición de cuentas a las autoridades políticas y a la comunidad (p.3).

Para Herrera y Tudela (2005), la operatividad de proximidad social se encuentra estrechamente ligada a la sociedad que la ha creado, por ello existe una correlación entre la forma de organización y las funciones policiales con sus objetivos, de esto depende la capacidad que tiene la institución policial para adaptarse a los requerimientos sociales. Es por eso que se determinan como objetivos prioritarios los siguientes.-

- Priorizar la relación con la comunidad como una de las principales funciones que la policía para llevar a cabo la protección ciudadana bajo esquemas de programación y planificación que consoliden los criterios proactivos y flexibles.
- Observar la relación entre la policía y la ciudadanía como un ámbito de gestión en beneficio social para la resolución de problemas.
- Orientar los esfuerzos policiales para consolidar la credibilidad y confianza ciudadana que permita un respaldo a la labor policial.
- Promover políticas institucionales para mejorar la proyección comunitaria de la policía en el entorno (p.159).

De manera concreta, Acero (2002), argumenta que los objetivos prioritarios en materia de proximidad social policial son los siguientes.-

- Fomentar los vínculos de solidaridad y confianza entre los ciudadanos y las autoridades.
- Mejorar los niveles de percepción y la sensación de los ciudadanos en materia de seguridad ciudadana.
- Fomentar la participación ciudadana mediante los Frentes de Seguridad (p.368).

A pesar de no ser objetivos extensos, los antes señalados determinan claramente la esencia de la operatividad de proximidad social al incluirse los factores fundamentales en este despliegue policial como lo son los vínculos con la sociedad, mejorar la percepción social y el fomento a la participación ciudadana, lo que nos da claridad respecto a la efectividad en la cohesión social.

2.4.- Fortalecimiento de destrezas para el ejercicio de proximidad social.

Las tareas asignadas como parte del modelo de proximidad social demandan la generación y/o fortalecimiento de destrezas de tipo social, las que Yépez (2004) establece como:

Actitudes

- Positivas y vocación de servicio.
- Entusiasmo e ilusión por su trabajo.
- Entrega para servir a los demás.

Aptitudes

- Comunicación interpersonal.
- Visión policial de los problemas

- Mediación.

Conocimientos

- Técnicas de actuación policial.
- Técnicas de relación social.

Capacidades

- Decisión y responsabilidad.
- Persuasión.
- Adaptación al trabajo planificado individual y en equipo. (P.293).

Para el Programa Nacional de Prevención de la Violencia y la Delincuencia PRONAPRED, es importante la legitimación del trabajo policial a través de la confianza que se propicia con la ciudadanía, para ello se considera importante el desarrollo de las siguientes destrezas. -

- Legitimación del trabajo policial con base en la confianza que genera con la ciudadanía.
- Extracción de información para el diseño de estrategias de prevención.

La primera se refiere a la manera adecuada de aproximación policial con la ciudadanía. En los programas tradicionales policiales este acercamiento no es posible por los altos niveles de desconfianza no solo como policía, sino también como funcionario o representante del Estado.

Ante esto, la destreza que debe de desarrollarse establece la capacidad de saber escuchar la problemática ciudadana, este es el primer paso para generar confianza. Este paso consolida la posibilidad de que el ciudadano pueda ver al policía como un semejante y no como enemigo, que el ciudadano se percate que existe un interés serio y comprometido de la

policía para solucionar sus problemas, de eso se trata la legitimización de la policía en la sociedad, es decir que pueda formar parte de la misma como un ente gestor y solucionador de problemas.

La segunda tiene que ver con la identificación de la ciudadanía como una fuente de información. Por ello, la esencia de esta destreza es saber identificar informantes clave. Los informantes claves son todas aquellas personas que pueden dar cuenta de la situación de un territorio, en materia de seguridad y violencia, debido al posicionamiento que tienen en su entorno, es decir, la información que puede obtenerse a través de un vecino al azar, probablemente será mucho más limitada que la información que podría proporcionar la dueña de una tienda en el vecindario, quien, por su rol y actividad, todos los días se encuentra en contacto con los vecinos del entorno, escuchando las problemáticas de violencia, inseguridades y delincuencia de quienes, cuando van a comprar, platican con ella (2015, pp. 33-34).

2.5.- Cambio de paradigmas reactivos a preventivos.

Actualmente es factible identificar diferentes modelos de policía, producto de la adaptación de estas instituciones al cambio del entorno social.

En un contexto que se caracteriza por una tendencia al aumento de la criminalidad a nivel global, las instituciones policiales han debido buscar modelos y estrategias orientados a hacer más eficiente y eficaz su labor. Ello los ha llevado en muchos casos, a superar los paradigmas de policía tradicional de carácter reactivo y avanzar hacia modelos más modernos en materia de “coproducir la seguridad” junto a otros actores, en este caso la comunidad (García, 2006. p.110).

Para comprender la necesidad de la transición de los paradigmas reactivos hacia los preventivos para la adecuada aplicación de la operatividad de proximidad social en los entornos donde se pretende la aproximación con los integrantes de la comunidad y propiciar que la policía logre la cohesión e integración al tejido social, inicialmente es importante determinar cómo se integra cada uno de ellos.

Para tal efecto el Programa Nacional de Prevención de la Violencia y la Delincuencia PRONAPRED, ha realizado las siguientes identificaciones. -

Modelo reactivo. -

El modelo reactivo tiene como herramienta principal el uso legítimo de la fuerza para dar respuesta a la actividad criminal y determinar el control y el orden social, de tal suerte que la institución policial reacciona con fuerza y autoridad, donde las detenciones generalmente se realizan con abuso de poder por parte de los policías previo a la puesta a disposición del detenido ante las instancias correspondientes.

Regularmente en este modelo la policía se adjudica la facultad de hacer justicia, lo que propicia diversos cuestionamientos respecto al accionar policial y la manera en cómo se obtienen resultados, limitándose a realizar acciones una vez consumado el delito sin que existan estrategias de prevención que inhiban la comisión del mismo.

Modelo preventivo. -

En este modelo se privilegia la labor policial en realizar acciones que eviten las conductas delictivas o antisociales, se destaca la operación proactiva identificada como las actuaciones de prevención del delito.

Independientemente que el objetivo primordial de este modelo es la proactividad en la prevención del delito, la policía realiza acciones reactivas cuando las circunstancias lo ameriten lo que quiere decir que la reacción es un componente más en el accionar policial y no se trata de una actividad policial única y exclusiva.

Además, resulta importante destacar que en este modelo se privilegian acciones determinantes para su adecuada implementación como lo es la voluntad política para propiciar el cambio, ya que la policía en cualquier parte del mundo se encuentra subordinada a quienes son los gobernados.

Por otro lado, la intención de este modelo es recuperar la confianza ciudadana ante los índices de percepción social negativa respecto al trabajo policial. Para ello en este modelo la capacitación y formación policial es orientada a la gestión social.

Algunos ejemplos exitosos de este modelo los podemos observar en diversos países como Canadá y los Estados Unidos o en Europa donde se atribuye la estructura de este modelo proactivo (2015, pp.17-19).

La esencia de los paradigmas reactivos es interpretada ampliamente por García, quien establece que el modelo de policía tradicional o mejor conocido como de intervención reactiva, se encarga del mantenimiento del orden y la prevención, por medio de la represión de la criminalidad. Posee, la tradicional estructura de mando vertical donde hay un poder centralizado a la cabeza del organigrama. Actúa sin tomar en cuenta las necesidades de la comunidad. Se puede definir como el modelo policial que reacciona ante la comisión de delitos y el desorden social: retomando el control con eficacia, sin reparar en los medios empleados.

En cuanto al paradigma preventivo se destaca que el paradigma preventivo comprende el modelo de policía de proximidad social o preventiva, el que se encarga de disminuir las formas más graves y preocupantes de criminalidad y el sentimiento de inseguridad de la ciudadanía frente a ellas, incrementando el nivel de satisfacción de la población ante la intervención policial, favoreciendo la participación activa de la comunidad en la “producción” de seguridad.

Así mismo contribuye a la coordinación interinstitucional en materia de seguridad ciudadana, mejorando los mecanismos de control (internos, externos) sobre la actuación policial y ofreciendo un servicio de calidad mediante respuestas personalizadas. Se puede definir como el modelo encargado de aumentar la satisfacción y confianza en la policía entre los habitantes de la comunidad; por medio de: conocer los intereses y necesidades locales, proporcionando elementos a la ciudadanía acerca de los comportamientos que ayudan a prevenir la delincuencia y abriendo un espacio para que los ciudadanos expresen directamente sus quejas (2006, pp.32).

De esta manera es posible identificar junto al modelo tradicional de policía profesional (paradigma reactivo), el modelo de proximidad social (paradigma preventivo), donde este último ha logrado consolidarse en diversos países, como una alternativa para los gobiernos y sus cuerpos policiales concibiendo la participación activa de la comunidad y delegando responsabilidades a diferentes instituciones públicas y privadas en materia de reducción del crimen y orientados a mejorar la calidad de vida de la comunidad (Del Valle, 2004, p.36).

2.6.- La participación ciudadana y la prevención del delito desde la visión de la proximidad social. -

La estrategia de proximidad social está comprendida por características proactivas, conjugando el trabajo policial con la participación comunitaria a través de los Comités de Seguridad Ciudadana y la población organizada, prestando una especial atención al presunto infractor, a la presunta víctima y al entorno social y físico, antes que se produzca el delito.

Parte importante de la estrategia policial para desarrollar tareas de prevención del delito lo constituye la participación de la sociedad, para identificar y reportar las problemáticas existentes de seguridad y los factores que las causan, “es necesario entender a la prevención como estrategia para combatir la criminalidad y, a través de modelos teóricos y prácticos, definir los espacios sociales que generan problemáticas y organizar formas para atenderlos” (Peñaloza, 2004. p.179).

Ante esto, en materia de seguridad, la prevención del delito tiene que considerarse en tres niveles:

- **Prevención Primaria.-**
Consiste en informar, sensibilizar y actuar antes de que se cometa una conducta infractora, violenta y/o adictiva.

- **Prevención Secundaria.-**

Se aplica cuando ya se detectaron grupos en riesgo y su probabilidad de conductas delictivas y violentas con recurrencias, a fin de disminuir sus efectos en la comunidad.

- **Prevención Terciaria.-**

Se realiza por especialistas, cuando la persona ya se encuentra en un proceso de reintegración, rehabilitación y/o tratamiento (Décimo Congreso de las Naciones Unidas, 2000, Peñaloza, 2006).

Una institución policial eficiente debe descansar en una bien planteada estructura de prevención de actos delictivos, pues es, mejor y más costeable que no se cometan los delitos, a entrar a la desenfrenada e inútil carrera de aumentar el número de policías (Peñaloza, 2006).

Debe decirse que los criminólogos de carrera han determinado varias clasificaciones respecto a la prevención del delito. Sin embargo, las discusiones en el plano de la policía suelen distinguir entre solamente dos tipos de prevención: la prevención social y la prevención situacional, que corresponden a las dos formas principales de prevenir el delito: reduciendo la motivación del delincuente, y reduciendo las oportunidades de cometer un delito (Décimo Congreso de las Naciones Unidas, 2000. p.2).

En este sentido la labor preventiva es determinante para desentrañar la génesis del delito y de los motivos que han orillado a ciertas personas a cometerlos.

La prevención motivacional, de conformidad a Peñaloza (2006), está dirigida a tratar de identificar las condiciones o procesos (sentimientos, problemas, necesidades y experiencias del pasado o presente) de las personas, con el objetivo de focalizar los factores de riesgo que inciden en la delincuencia, en el que se pueden distinguir cuatro niveles:

- **Factores individuales.-**

Tienen que ver con el sentimiento del individuo respecto a la seguridad de conformidad a sus experiencias personales acontecidas o el criterio que se ha forjado

respecto a las experiencias de otras personas, es decir es la forma de prevenir los hechos delictivos en cuanto a la manera en como el individuo interpreta la prevención desde su personal punto de vista.

- Factores familiares.

Los factores familiares determinan las condiciones de prevención de conformidad a la educación propiciada desde el nucleo social a través de la enseñanza de valores, comportamientos y en general la educación y formación construida desde el seno familiar para determinar los criterios necesarios para prevenir las conductas delictivas.

- Factores comunitarios.

Los factores comunitarios se construyen a través de los hechos que acontecen en la comunidad y que son útiles para la prevención del delito, es decir las condiciones en las que se desarrolla la cotidianidad comunitaria, si se trata de un ambiente donde prevalece el orden y paz públicos entonces encontraremos criterios correspondientes a una prevención situacional basada en este orden, si se trata de un ámbito donde la delincuencia realiza sus actividades constantemente se encontrarán criterios de prevención mucho más drásticos que afectan la actividad del día a día comunitario como puede ser no salir a la calle en las noches o evitar aminorar en ciertos lugares donde se realizan constantemente los hechos delictivos.

- Factores sociales.

Los factores sociales motivacionales se identifican con la manera en que se desenvuelve el entorno social y tiene que ver con el propio nivel social, de tal suerte que en una colonia de clase alta seguramente encontraremos condiciones de seguridad mucho más favorables que en una zona de clase baja, en la primera es probable encontrar fraccionamientos privados y cerrados al acceso público, con vigilancia

privada que dicho nivel social puede costear, con lo cual las condiciones de prevención son poco observadas por la reducida incidencia delictiva. En cambio en la zona de clase baja las acciones de prevención son mayores ya que en estas solamente se aspira al rondín policial ocasional dejando en estado de indefensión a los ciudadanos que deben de establecer condiciones sumamente rígidas para prevenir ser víctimas de algún delito, preservando su patrimonio y su integridad física.

En este orden de ideas el objetivo es contrarrestar esos factores que motivan a delinquir; promoviendo sus potencialidades humanas, que redunde en beneficio del desarrollo personal, familiar, comunal y social.

Además de la motivación a delinquir, también es de suma importancia resaltar que cada delito ocurre en tiempos, lugares o condiciones particulares que de alguna manera pueden facilitar su comisión.

La prevención situacional ocupa su atención en las “situaciones” en que ocurren los hechos delictivos; es decir, los rasgos de los sistemas sociales que generan una mayor disposición, o mayores oportunidades, de cometer el delito.

La prevención situacional es el conjunto de medidas no penales, tendientes a eliminar o reducir las ocasiones que propician la comisión de un delito a través de la instalación de sistemas de alarmas, cerraduras, vigilancia, entre otras (Peñaloza 2006, p.129.).

Básicamente busca disminuir las oportunidades que el delincuente tiene para cometer un delito, la "oportunidad" es considerada la "causa principal del delito". Felson y Clarke (1998) sugieren que existen formas en que esa estrategia puede servir eficazmente cuando se disminuye la oportunidad que tiene el delincuente para delinquir. Se trata realmente de mecanismos de auto defensa asociados fundamentalmente al miedo hacia la violencia delincuencia, con la finalidad de generar hábitos de auto seguridad que, al ser incorporados a nuestros desplazamientos y actividades propias de las rutinas de trabajo, rutina social y rutina familiar, darán excelentes resultados evitando nos convirtamos con mayor facilidad en víctimas del delito.

Actualmente se define a la prevención del delito como las medidas tendientes a atacar los factores del delito, incluidas las oportunidades para la comisión de delitos (Peñaloza, 2006. p.129).

Eliminar las oportunidades para la comisión de un delito o prevención de un delito modificando las condiciones en que se comete (Prevención situacional del delito) no impide que este se cometa, ya que el delincuente tal vez no opera donde no existen las oportunidades o donde la situación ya no es conveniente para él, sino que el delincuente se desplaza y el delito se comete de todas formas en otro lado, la movilidad puede identificarse de la siguiente manera:

- El delito puede moverse de una localidad a otra (desplazamiento geográfico).
- El delito puede moverse de un tiempo a otro (desplazamiento temporal).
- El delito puede moverse de un objetivo a otro (desplazamiento de objetivo).
- El método para cometer el delito puede ser cambiado por otro (desplazamiento táctico) (Felson y Clarke, 1998. P.28).

A nivel operacional el servicio de policía de proximidad social, representa un modelo de policía que toma como punto de partida las necesidades e intereses de las comunidades locales y que entrega una respuesta que fomenta la colaboración para con ellos y asegura a la comunidad que hay un compromiso de la Policía para mejorar su calidad de vida con respecto a la seguridad, es decir, el servicio de policía de proximidad es "todo aquello que mejora las relaciones y la confianza entre la institución policial y la comunidad local" (Müller, 2003, p.5).

Fomentar y promover la participación ciudadana con la proximidad social, tienen tres objetivos específicos:

En primer lugar, mejorar la deteriorada relación entre la comunidad y la policía, con la esperanza de consolidar un lazo de trabajo común donde la comunidad participe en la prevención de la criminalidad y respalde el accionar policial.

En segundo lugar, se pretende fortalecer las redes sociales existentes bajo la presunción que esto permitirá el desarrollo y consolidación del capital social.

En tercer lugar, estas políticas de participación tienden a consolidar el proceso de descentralización, que otorga a los municipios un rol cada vez más activo en la formulación e implementación de dichas estrategias (Dammert, 2003).

Por lo tanto, una buena metodología de trabajo de proximidad social y participación ciudadana debe integrar la cooperación de los entes público y privado. El papel que juega la ciudadanía organizada fortalece la regeneración del tejido social, recuperando la confianza de la población en los órganos policiales, revirtiendo el control que hoy tienen las redes delictivas en nuestra sociedad (Müller, 2003, p.9).

Ahora bien, los elementos básicos del nuevo modelo de Policía que se propone para que exista participación ciudadana en las acciones de proximidad social, son los siguientes:

- Prevención organizada a partir de la comunidad, en virtud de lo cual la comunidad se transforma en el centro de atención y en la unidad territorial sobre la cual se diseñan las acciones de prevención por intermedio de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana; en este plano se busca el reforzamiento del sentimiento de integración y participación de la comunidad, de tal manera que la responsabilidad por la seguridad se convierte en una responsabilidad compartida y no meramente policial, pública o de autoridad.
- Integración a la comunidad, con el propósito que los efectivos de la Policía de Proximidad Social se involucren con la comunidad en la solución de problemas específicos y participen en las actividades de tipo comunitario y de contacto con la

población, tales como reuniones de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana, recepción de problemas o denuncias de los vecinos, coordinación de las visitas a los hogares, establecimientos comerciales, instituciones, colegios, etc.; es decir, se reorientan las estrategias de despliegue profesional policial clásico o reactivo, con el fin de buscar vínculos y satisfacer las necesidades específicas de la comunidad local.

- Aumento de la responsabilidad policial, lo que supone un esfuerzo concreto y profundo por parte de los policías de proximidad social para generar y obtener mayor seguridad ciudadana en sus sectores de responsabilidad, esto lo logra con el aumento de su interacción real con la comunidad, creando oportunidades de diálogo e intercambio de informaciones y organizando eventos diversos para cumplir con los programas destinados al reforzamiento de la seguridad comunitaria” (Müller, 2003, p.2 y 3).

Se dice que cuando los ciudadanos intervienen en el diseño de políticas públicas, se crean mecanismos que mejoran la seguridad pública, porque las medidas que se implementan realmente satisfacen las necesidades y prioridades de la comunidad, además de que ésta vigila el desempeño de las autoridades; se trata por lo tanto de un control popular, que vuelve eficiente y eficaz la gestión gubernamental (Tapias, 2002).

El hecho de que sea la ciudadanía protagonista de las políticas de prevención causa un fuerte efecto en ésta y mientras más alto sea el grado de inclusión mayor efecto tendrá la prevención del delito, ya que el ser parte de un proyecto, de sentirlo como suyo, pero sobre todo a sabiendas de un beneficio propio, se genera aun mayor grado de responsabilidad y de eficacia, pero sobre todo las políticas públicas más integrales

2.7.- Conclusiones. -

Este capítulo nos ha ilustrado ampliamente respecto a la operatividad de proximidad social respecto a su concepción y la importancia que tiene para que la policía pueda recobrar la confianza ciudadana con acciones que privilegian la prevención, la aproximación y la cohesión en el tejido social.

Ha sido interesante conocer las acciones de la proximidad social policial desde el enfoque filosófico donde se determina la esencia de este modelo que tiene que ver con el acercamiento con la sociedad y las acciones que motivan el cambio institucional hacia la proactividad. Estos principios fundamentales identifican la necesidad de considerar el sentir ciudadano en el ámbito policial para poder brindar un mejor servicio bajo los esquemas de una filosofía de la cotidianidad social, es decir la adecuada integración de la policía en el entorno social, donde forme parte, se interese por resolver los problemas cotidianos a través de la comunicación estrecha y directa con el ciudadano.

Como se ha analizado, las diversas teorías han reflejado que este modelo policial proactivo la opción viable para vincular adecuadamente a la ciudadanía con los encargados de la seguridad, por ello las fortalezas identificadas del modelo se refieren a el trabajo en equipo, en sectores previamente determinados, con una operatividad a pie en los vecindarios con lo que se propicie confianza y certeza en el modo de operar proactivo, retomando las actividades de prevención del delito y privilegiando la atención ciudadana personalizada.

Tal y como se requiere en cualquier modelo policial, los objetivos son la guía para conseguir las metas trazadas, por ello se han analizado los determinados para la proximidad social policial que determinan de manera eficiente todas y cada una de las acciones para consolidar el modelo en el entorno y con ello lograr la satisfacción y confianza ciudadana que desde hace mucho tiempo se ha perdido. Los objetivos claros y eficientes que están determinados para la operatividad proactiva han permitido consolidar modelos exitosos en diversos países.

Es evidente que en este cambio de perspectiva policial se ha requerido el desarrollo de destrezas para que los agentes policiales puedan adaptarse a la nueva forma de trabajo, la mentalidad policial debe de adaptarse a las necesidades sociales, no podemos negar que ha sido un proceso arduo, por ello la profesionalización de los cuerpos policiales ha sido fundamental para la debida implementación de la proximidad social.

Nos ha quedado claro que la sociedad requiere de un cambio sustancial para adoptar posturas positivas respecto al trabajo policial y la atención a la seguridad, los modelos tradicionales reactivos solamente han generado zozobra y miedo ciudadano, donde el tacto social no es una de las características con las cuales se trabaja, sin embargo la transición hacia los paradigmas proactivos ha demostrado que es la mejor alternativa para recobrar la confianza ciudadana, una policía cercana a la gente que atienda sus inquietudes, con un despliegue territorial con presencia permanente en los vecindarios, donde el policía sea un gestor social y un agente que trabaje en la prevención de los ilícitos, que mantenga una comunicación adecuada y constante con el ciudadano, que rinda cuentas de su función, es la policía que cualquier sociedad aspira y merece. El hartazgo social respecto a los elevados índices de inseguridad determina este cambio de estrategias como la mejor opción para contrarrestar el sentimiento negativo de la ciudadanía respecto a la seguridad.

Como se ha analizado, con los modelos de proximidad social es posible establecer una comunicación adecuada con el ciudadano, lo que propicia la participación ciudadana para consolidar programas de atención y de resolución de problemas de manera conjunta con la policía, donde el común denominador es la prevención del delito. La integración de la policía en el tejido social inspira confianza y con ella, los canales de comunicación con la sociedad se apertura para que de manera conjunta se consoliden los objetivos de cualquier sociedad que es vivir en paz y de manera segura.

Capítulo 3. Metodología.-

3.1. Objetivo general.

El objetivo general en esta tesis es. -

Determinar la percepción social respecto a la seguridad como consecuencia de la actividad policial en el Fraccionamiento Arboledas de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

3.1.1. Objetivos específicos.

Los objetivos específicos son. -

Establecer cuál es la percepción social respecto a la seguridad de los habitantes del Fraccionamiento Arboledas de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

Examinar los efectos de la actividad policial en la percepción social de los habitantes del Fraccionamiento Arboledas de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, y

Recomendar, de conformidad a los resultados obtenidos, una estrategia policial que haga propicia la aproximación y cohesión al tejido social en el Fraccionamiento Las Arboledas de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo.

3.2. Tipo de investigación.-

A pesar de que Hernández, et al, (2014) determina que en el enfoque cualitativo “el investigador o investigadora plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido. Sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo y las preguntas de investigación no siempre se han conceptualizado ni definido por completo”(p.9), hemos establecido un diseño metodológico que nos ha servido como base de inicio en nuestra investigación.

Respecto al planteamiento del problema, si tomamos en cuenta que en esta investigación se ha considerado determinar la percepción social respecto a la seguridad como

consecuencia de la actividad policial en el Fraccionamiento Arboledas de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo, es decir obtener la opinión o sentimiento del ciudadano en el entorno determinado, tal y como la vive, la observa y le repercute, respecto a un acontecimiento que se sucita en el mismo como lo es la seguridad y que esta opinión o sentimiento nos establezca si la función policial es adecuada o no, nos encontramos en los supuestos determinados por Hernandez et al (2014) quien establece como características del enfoque cualitativo la orientación hacia la exploración, la descripción y el entendimiento general y amplio y dirigido a las experiencias de los participantes (p.16).

Esta tesis detentó un enfoque cualitativo, esto se dice de conformidad con los contenidos del objetivo general y la pregunta de investigación las cuales son: Determinar la percepción social respecto a la seguridad como consecuencia de la actividad policial en el Fraccionamiento Arboledas de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo y ¿Es asequible determinar la percepción social de la seguridad como consecuencia de la actividad policial en el Fraccionamiento Las Américas I de la Ciudad de Chetumal Quintana Roo? Tomando en cuenta estos contenidos se observa que se equiparan adecuadamente a la descripción, comprensión e interpretación de los fenómenos que acontecen en el entorno a través de percepciones y significados determinados por las experiencias de los participantes (Hernández, et al, 2014, p.11).

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

3.3. Fundamentación metodológica.-

Debe decirse que el diseño etnográfico es fundamental en la estructura de nuestra investigación, en virtud de que nos permite conocer muchas historias contadas por quien las ha vivido respecto a la seguridad que prevalece en el entorno, narradas en un lenguaje natural y que ha representado lo más fiel posible al sentimiento ciudadano tal y como lo percibe en

el entorno, es decir se investigan grupos o comunidades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta a los participantes, de ese modo recolecta y analiza los datos. Asimismo, proveen de un “retrato” de los eventos cotidianos (Hernández, et al, 2014, p.504).

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

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

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

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

3.4. Población y muestra.-

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

3.4.1. Población.-

Para esta investigación se determinó que se realice en el Fraccionamiento Arboledas situado 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), el Fraccionamiento las Arboledas 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 720 viviendas cuenta con dos parques, una caseta de policía, una preparatoria, una secundaria, una primaria y un kinder así como una cancha de usos múltiples con una población de 2750 habitantes de los cuales 1603 son hombres y 1147 son mujeres, se ubica al norte de la ciudad de Chetumal Quintana Roo.

3.4.1.1. Criterios de inclusión.-

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

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

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

3.4.1.2. Criterios de exclusión.-

Los criterios de exclusión son los siguientes.-

- Que presenten la condición de ser menores de edad.

3.4.2. Muestra.-

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

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

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

Esta situación nos ha hecho recurrir al muestreo bola de nieve el que identifica Cabrera (2012) como otra forma de llegar a los participantes, especialmente cuando pertenecen a poblaciones atípicas o que son de difícil acceso, y consiste en que uno de los

participantes puede servir de enlace para que el investigador obtenga nuevos participantes. Se llama muestreo de bola de nieve porque cada sujeto estudiado propone a otros, produciendo un efecto acumulativo parecido al de la bola de nieve. (p.3).

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

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

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

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

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

En el acercamiento con el informante clave hemos sido cuidadosos en la explicación del proceso de esta investigación para establecer la confianza con la informante, esto se

identifica como el “rapport”, lo que Taylor (1989) establece como “el buscar una relación de cordialidad que permita que la persona se abra y manifieste sus sentimientos internos al investigador fuera de lo que es la fachada, el exterior” (p.22).

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

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

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

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

Por otro lado y tomando en consideración los argumentos de Hernández et al (2014) quien sugiere que las muestras en los estudios etnográficos deben ser de entre 30 a 50 casos (p.395), al respecto debe decirse que en toda investigación de corte cualitativo, por ser

considerado un diseño flexible, no se debería conocer a priori ni el número ni el tipo de informantes, más bien es fruto del propio proceso que se genera con el acceso al campo del investigador. Se debe estar dispuesto a cambiar de curso después de las entrevistas iniciales. Lo importante es el potencial de cada "caso" para ayudar al investigador en el desarrollo de comprensiones teóricas sobre el área estudiada de la vida social. (Glaser y Strauss, 1967, citado por Taylor, 1989).

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

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

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

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

3.5. Técnicas de recolección de datos.-

Para desarrollar el método etnográfico es necesario destacar enfáticamente la exploración de la naturaleza respecto de un fenómeno social en particular donde la interpretación de los

significados y las funciones de las acciones humanas, lo cual se determina a través de adecuadas técnicas de recolección de información y registro de la misma.

Interpretar la realidad de como vive, interpreta y siente un individuo las situaciones que acontecen en su entorno no es tarea fácil cuando esta 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 émica que se trata de una experiencia proxima al grupo y que se contrapone a una posición ética que se identifica como una experiencia distante con relación al grupo. Para consolidar estas interpretaciones, debe pretenderse el uso de técnicas de aplicación adecuada con los individuos, la entrevista para determinar el sentimiento humano, la observación para determinar el entorno que lo rodea y el diario de campo para tener el registro adecuado de lo que se obtiene y se observa (p.6).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Las descripciones del ambiente o contexto (iniciales y posteriores). Se describen lugares y participantes, relaciones y eventos, todo lo que juzgue relevante para el planteamiento.

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

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

Las características del diario de campo son.-

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- De opinión.
- De expresión de sentimientos.
- De conocimientos.

- Sensitivas.
- De antecedentes.
- De simulación (p.420).

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

Las recomendaciones que se sugieren en la aplicación de esta técnica tienen que ver con ejecutarla para obtener la información del entorno bajo los criterios del lenguaje y la perspectiva del entrevistado, que se realicen de manera natural y espontánea en un ámbito de confianza generado por el entrevistador para captar toda la atención del entrevistado y pueda decir lo que verdaderamente siente o piensa, evitando lo tendencioso para inducir las respuestas, estas deben de ser contestadas de manera libre por parte del entrevistado, debiendo evitarse los calificativos prejuiciosos del entrevistador. También es fundamental escuchar al entrevistado, evitar interrupciones cuando está emitiendo su respuesta, debiendo evitarse la repetición de preguntas que dupliquen la información. El clima que debe de obtenerse es el de amistad y cordialidad con aspectos empáticos que faciliten el proceso de aplicación de la técnica. Debe buscarse un ambiente libre de interrupciones que distraigan al entrevistado. Es importante determinar previamente el propósito de la entrevista y una vez iniciada dejar que fluya el punto de vista del entrevistado en un orden en los temas que requieren saberse para evitar confusiones. En la ejecución de la técnica, debe iniciarse de lo

general hacia lo particular evitando el desorden de las preguntas y el cambio abrupto de temas (Hernández et al, 2014, pp.420-422).

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

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

3.5.1. La observación participante.-

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

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

También es importante tomar en consideración para la aplicación de esta técnica el paseo aleatorio, el cual es útil para evitar la falta de respuesta de conformidad a los criterios establecidos ya que aunque existan domicilios donde no se cumplan los criterios y no se obtenga respuesta, puede continuarse en otros domicilios, además por ser una técnica no

sesgada, el punto de inicio de la ruta se elige de forma aleatoria (Naciones Unidas, 2009, pp. 33-34).

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

La identificación del campo y la entrada al mismo.-

- Identificar el entorno.- (Fraccionamiento Las Américas I 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 valdíos entre otros).
- Familiarización con el entorno.- Para realizar las primeras observaciones y registros respecto a como es la vida en el entorno respecto a sus habitantes, se dispusieron horarios de visitas.- A las 7 am para verificar el movimiento de la gente en el entorno, sus salidas al trabajo, a la escuela o a las actividades que pudiesen tener. A las 9 am para observar la actividad en el entorno, la apertura de negocios en el mismo, la actividad en los centros educativos, 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 proveen la seguridad en sus viviendas, la existencia de patrullaje de

vigilancia en el lugar, verificar si se sucita algún hecho delictivo durante los recorridos en el entorno.

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

El proceso de salida del campo.-

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

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

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

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

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

3.5.2. La entrevista semiestructurada.-

La entrevista semi-estructurada es útil para conocer la opinión ciudadana de manera libre en cuanto a la percepción respecto a la seguridad como consecuencia del trabajo policial en el entorno delimitado, el modelo de entrevista se agrega al presente como **anexo 2**.

Esta técnica permitió el desarrollo adecuado de la etnografía en virtud de que nos proporcionó una guía en los asuntos respecto a la percepción de la seguridad en el entorno con respuestas libres y tal y como se sintieron y vivieron por parte de los sujetos de la investigación, teniendo la posibilidad de adicionar algunas preguntas sin modificar la intención del instrumento sino más bien demostrando que no existió una rigidez en cuanto a

que fueran preguntas predeterminadas, lo que nos permitió obtener información de calidad (Hernández, et al., 2014, p.418).

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

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

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

A continuación se presenta la guía de entrevista sobre la percepción social respecto a la seguridad como consecuencia de la actividad policial, donde en cada pregunta se determina su tipo. Debe decirse que este instrumento es el definitivo después de tomar en cuenta los criterios de validez contenidos en el presente capítulo.

Guía de entrevista sobre la percepción social respecto a la seguridad como consecuencia de la actividad policial.

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar (ciudad y sitio específico): _____

Entrevistador(a):

Entrevistado(a) (Edad, género, 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).

Introducción.

Descripción general del proyecto (propósito, participantes elegidos, motivo por el cual fueron seleccionados, utilización de los datos).

Características de la entrevista.-

Confidencialidad.

Primera parte.- Percepción de la seguridad.

1.- ¿Qué opina respecto a la seguridad en su fraccionamiento?. De opinión.

2.- ¿De qué manera se entera de los hechos delictivos que suceden en su entorno y cómo influye en usted? De conocimiento.

3.- ¿Cuáles son las causas que le producen miedo al salir a la calle? De sentimiento.

4.- ¿Cuál es el principal problema de seguridad en su fraccionamiento? De conocimiento.

5.- ¿Qué acciones realiza para su seguridad personal y la de su familia? De conocimiento

6.- ¿Qué tipo de delitos son los que se comenten con más frecuencia en su fraccionamiento? De conocimiento.

7.- ¿Qué hace cuando es víctima de un delito? De conocimiento.

8.- ¿Cómo considera la seguridad en su fraccionamiento en comparación con otros lugares?
De contraste.

Segunda parte.- Actuación policial.

9.- ¿Qué opinión tiene respecto a la confianza hacia la policía? De opinión.

10.- ¿Qué opinión tiene respecto al trabajo de la policía en su fraccionamiento? De
opinión.

11.- ¿Qué siente cuando está cerca de un policía? Sensitiva.

12.- ¿Podría describir la relación que tiene con los elementos policiales que están destinados
para la seguridad de su fraccionamiento? De conocimiento.

13.- ¿Qué tipo de información le ha proporcionado la policía para la prevención del delito?
De conocimiento.

14.- ¿De qué manera se llevan a cabo las reuniones entre los ciudadanos y los mandos
policiales para atender aspectos de seguridad de su fraccionamiento y con qué frecuencia se
realizan? De conocimiento.

15.- ¿Qué considera que necesita la policía para brindar un servicio adecuado? De estructura.

16.- ¿Qué opinión tiene respecto al aspecto de la policía? De opinión.

17.- ¿Si estuviera en sus manos, que haría para mejorar la vigilancia y la presencia de la
policía en su fraccionamiento? De simulación.

18.- ¿Qué puede argumentar respecto a la capacitación y el equipamiento que tiene la policía para realizar la vigilancia en su fraccionamiento? De estructura.

Observaciones:

Agradecimiento e insistir en la confidencialidad y la posibilidad de participaciones futuras. (Hernández et al, 2014, pp. 422-423).

Capítulo 4.- Recolección y análisis de los datos.

4.1. Recolección de los datos. -

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

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

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

4.2. Análisis de los datos. -

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

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

4.2.1. Revisión general de los datos. -

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

4.2.2. Transcripciones. -

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3. Organización de los datos. -

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

Fecha De Actividad	Técnica Aplicada		
	OBSERVACION	ENTREVISTA	Productos
01/05/18	Recorrido de identificación del entorno (uso del diario de campo). Transcripción. Reflexiones respecto a los datos obtenidos.		Elaboración del mapa del entorno. Realizar impresiones fotográficas. Digitalización.
01/05/18		MIE	Transcripción. Reflexiones y análisis de los datos, señalar segmentos, determinar categorías.
03/05/18	Recorrido en el entorno con el informante clave (Uso del diario de campo). Transcripción. Reflexiones respecto a los datos obtenidos.		Elaboración del mapa del entorno. Realizar impresiones fotográficas. Digitalización.

Tabla 1.0 Organización cronológica de los datos.

4.4. Codificación de los datos. -

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

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

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

Investigación.	Sujetos de estudio.	Técnica de recolección de datos.	Segmentos	Categorías	Códigos de las categorías
La percepción social como consecuencia de la efectividad policial: caso Fraccionamiento Arboledas en Chetumal Quintana Roo.	Hombres o mujeres mayores de edad con diversos roles del Fraccionamiento Arboledas de Chetumal Quintana Roo.	Entrevista.	“La verdad yo creo que pues no se atiende adecuadamente” (M1E, P.2, L.1).	Seguridad en el Fraccionamiento.	SF
			“Muy rara vez viene la policía” (M1E, P.2, L.2).		
			“La otra vez se metieron a robar a una casa de mi cuadra” (M1E, P.2, L.5).		
			“El fraccionamiento es inseguro, la gente casi no sale a la calle porque no hay vigilancia” (M1E, P.2, L.12).		
			“El fraccionamiento es inseguro ya que nadie lo cuida” (M1E, P.2, L.13).		
			“No hay policía que esté pendiente” (M1E, P.3, L.31).		
			“Hay mucho monte por donde vivimos y se siente	Factores de inseguridad.	FI

			<p>inseguro” (M1E, P.2, L.3).</p> <p>“Muchas veces ahí se han escondido delincuentes después de robar” (M1E, P.2, L.4).</p> <p>“Los ladrones se metieron corriendo al monte y no los encontraron” (M1E, P.2, L.6).</p> <p>“Anda gente sospechosa viendo a quien le pueden robar” (M1E, P.2, L.8).</p> <p>“Cuando salgo a tomar taxi andan chavos viendo a ver que se pueden robar y nadie les dice nada” (M1E, P.2, L.9).</p> <p>“Los chavos asaltan” (M1E, P.2, L.12).</p> <p>“No hay para cuando abran la caseta de policía” (M1E, P.3, L.21).</p> <p>“Roban mucho y asaltan en la calle” (M1E, P.3, L.33).</p>		
			<p>“Estábamos en la casa y escuchamos a la vecina que empezó a gritar porque le estaban robando” (M1E, P.2, L.14).</p> <p>“Vimos de un techo que brincaban 2 chavos” (M1E, P.2, L.16).</p> <p>“Le robaron a la señora, me enteré porque lo vi, porque lo viví” (M1E, P.2, L.18).</p> <p>“La dueña de la tienda siempre nos cuenta que hay muchos robos en el fraccionamiento” (M1E, P.3, L.20).</p> <p>“También me entero por Facebook” (M1E, P.3, L.24).</p> <p>“Pues en la radio” (M1E, P.3, L.24).</p>	Conocimiento de los hechos delictivos.	CD
			<p>“Me da mucho miedo porque tengo que salir para ir a la escuela y ahí andan los que roban” (M1E, P.3, L.22).</p> <p>“Si me da miedo que me asalten o que me roben” (M1E, P.3, L.25).</p> <p>“El monte me da miedo porque ahí se esconden los rateros” (M1E, P.3, L.27).</p>	Miedo a la inseguridad.	MI

		<p>“Salgo de noche, la verdad es que no se puede andar así porque te pueden robar o asaltar” (M1E, P.3, L.30).</p> <p>“Se han robado las puertas y ventanas de la caseta a nosotros nos va peor” (M1E, P.2, L.2).</p> <p>“Nadie va al parque para que no les roben” (M1E, P.5, L.59).</p>		
		<p>“El robo casi siempre en todo el fraccionamiento” (M1E, P.4, L.42).</p> <p>“Andan robando y asaltando a cada rato” (M1E, P.4, L.42).</p>	Delitos cometidos en el entorno.	DE
		<p>“Mi papá me acompaña a agarrar taxi o me espera cuando voy a llegar de la Universidad” (M1E, P.3, L.29).</p> <p>“No salir en la noche” (M1E, P.3, L.38).</p> <p>“Cuando salimos, cerrar bien la casa” (M1E, P.3, L.38).</p> <p>“No traer teléfono, ni joyas ni nada” (M1E, P.3, L.38).</p> <p>“Tener cuidado y estar atenta” (M1E, P.3, L.39).</p> <p>“Cuando veo personas sospechosas me regreso a mi casa” (M1E, P.3, L.40).</p> <p>“Pido un radiotaxi para ir a la escuela” (M1E, P.3, L.41).</p> <p>“Por suerte no he sido víctima del delito, si me llega a pasar, llamar al 911” (M1E, P.4, L.43).</p> <p>“Le aviso a mi papá o a mi mamá para que me ayuden” (M1E, P.4, L.45).</p> <p>“Los vecinos salen con sus palos y sus piedras en la noche porque no hay quien nos cuide” (M1E, P.6, L.77).</p>	Acciones ciudadanas de seguridad.	AS
		<p>“Pésima, en el centro si los ves desfilando” (M1E, P.4, L.46).</p> <p>“Las patrullas y policías en cada semáforo, pero en el fraccionamiento nunca llegan” (M1E, P.4, L.47).</p>	Comparación con otros entornos.	CE

			<p>“No confío porque no hacen bien su trabajo” (M1E, P.4, L.49).</p> <p>“No vienen al fraccionamiento, no vigilan” (M1E, P.4, L.50).</p> <p>“No confiamos en los policías porque no abren su caseta” (M1E, P.4, L.51).</p> <p>“Son bien corruptos y tienen malas mañas” (M1E, P.4, L.51).</p> <p>“El policía ya no estaba y el taxista bien borrachote se fue manejando, se ve que le dieron su lana al poli” (M1E, P.4, L.55).</p> <p>“Con esos ejemplos que nos dan como podemos confiar” (M1E, P.4, L.56).</p> <p>“No se podría confiar en alguien en que se podría pensar que hasta ellos me podrían robar” (M1E, P.5, L.64).</p> <p>“No siento nada positivo cuando estoy cerca de uno” (M1E, P.5, L.65).</p> <p>“Si no les importa, ni siquiera por ellos mismos, no se interesan por nosotros” (M1E, P.6, L.81).</p> <p>“Insultan al ciudadano” (M1E, P.7, L.101).</p> <p>“El policía agrede al ciudadano, le pega, le saca dinero” (M1E, P.7, L.102).</p>	<p>Confianza hacia la policía.</p>	<p>CP</p>
			<p>“Solo llega cuando ya se cometió un robo, toman nota y se van” (M1E, P.2, L.3).</p> <p>“yo no veo que anden en el fraccionamiento vigilando” (M1E, P.2, L.3).</p> <p>“Mi mamá le ha hablado a la policía y nunca llega” (M1E, P.2, L.11).</p> <p>“La policía no nos ayuda” (M1E, P.2, L.19).</p> <p>“A los policías les da miedo los delincuentes” (M1E, P.3, L.33).</p> <p>“a ver si la patrulla llega” (M1E, P.4, L.44).</p> <p>“Es muy malo el trabajo de los polis, nunca están cuando se les necesita, ni</p>	<p>Efectividad policial en el entorno.</p>	<p>EP</p>

			<p>en su caseta ni en el parque” (M1E, P.5, L.58).</p> <p>“Los policías ni siquiera dan vueltas en el fraccionamiento” (M1E, P.5, L.60).</p> <p>“Por lo menos para que los rateros los vean” (M1E, P.5, L.61).</p>		
			<p>“Dan miedo, no transmiten seguridad” (M1E, P.5, L.63).</p> <p>“No hay relación, porque no se presentan, no los conocemos” (M1E, P.5, L.67).</p> <p>“No hay relación porque nunca he visto o platicado con uno” (M1E, P.5, L.70).</p>	Relación ciudadanía-policía.	RP
			<p>“Nunca han dado información” (M1E, P.5, L.72).</p> <p>“Lo que se lo he aprendido por mi papá quien me dice que me cuide” (M1E, P.5, L.72).</p> <p>“Del internet a lo mucho” (M1E, P.5, L.73).</p>	Información sobre prevención del delito.	ID
			<p>“Nunca he visto una reunión entre ciudadanos y policías” (M1E, P.6, L.75).</p> <p>“Se Juntan más los vecinos donde se ponen de acuerdo entre ellos mismos para hacer rondines y cuidarnos” (M1E, P.6, L.76).</p>	Reuniones de vinculación policía-ciudadanía.	RV
			<p>“Para empezar, mínimo tener la intención que les importe” (M1E, P.6, L.80).</p> <p>“Ir a vigilar” (M1E, P.6, L.81).</p> <p>“Darse a conocer para que sepamos que ahí están” (M1E, P.6, L.83).</p>	Necesidades para un mejor servicio policial.	NS
			<p>“Pésima, para empezar, están bien gordos” (M1E, P.6, L.86).</p> <p>“No están bien alineados” (M1E, P.6, L.86).</p> <p>“No están bien rasurados” (M1E, P.6, L.87).</p> <p>“Tienen sucio el uniforme y destintado, no les importa, les da igual” (M1E, P.6, L.87).</p> <p>“Siempre que pasas los ves durmiendo” (M1E, P.6, L.88).</p>	Imagen policial.	IP

			<p>“Están todos tiradotes ahí, dan mal aspecto” (M1E, P.6, L.89).</p>		
			<p>“Podría mejorar la vigilancia si los policías dieran sus rondines” (M1E, P.6, L.90).</p> <p>“Que se den a conocer” (M1E, P.6, L.91).</p> <p>“Mínimo que abran la caseta, que estén ahí y que la arreglen” (M1E, P.7, L.92).</p> <p>“Que pasen de casa en casa para darse a conocer” (M1E, P.7, L.94).</p> <p>“Que estén en cualquier problema o cualquier apuro” (M1E, P.7, L.95).</p>	<p>Mejoras en la vigilancia policial.</p>	<p>MV</p>
			<p>“No podría argumentar nada positivo, se ve que ni siquiera han estudiado” (M1E, P.7, L.98).</p> <p>“Se ve que es gente que no está preparada” (M1E, P.7, L.99).</p> <p>“Se ponen al tú por tú con el ciudadano” (M1E, P.7, L.100).</p> <p>“He visto videos donde el policía agrede al ciudadano” (M1E, P.7, L.101).</p> <p>“Las patrullas están todas descoloradas” (M1E, P.7, L.104).</p>	<p>Capacitación y equipamiento policial.</p>	<p>CE</p>

Tabla 1.1 Codificación de categorías.

4.4.1. Descripción de las categorías codificadas. -

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

Categoría SF. -

Segmentos. -

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

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

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

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

Categoría FI. -

Segmentos. -

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

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

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

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

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

Categoría CD. -

Segmentos. -

- 1.- “Estábamos en la casa y escuchamos a la vecina que empezó a gritar porque le estaban robando”.
- 2.- “Vimos de un techo que brincaban 2 chavos”.
- 3.- “Le robaron a la señora, me enteré porque lo vi, porque lo viví”.
- 4.- “La dueña de la tienda siempre nos cuenta que hay muchos robos en el fraccionamiento”.
- 5.- “También me entero por facebook”.
- 6.- “Pues en la radio”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con la manera en que los sujetos de estudio se enteran de los hechos delictivos que acontecen en el entorno, el hecho de que los vecinos tengan conocimiento de cómo acontecen y suceden las actividades delictivas en el entorno ha sido sumamente útil para esta investigación.

Una de las maneras es por ser testigo presencial del hecho delictivo al percatarse de lo que ha acontecido en un caso en concreto (segmentos 1, 2 y 3).

Otra manera de imponerse del conocimiento es a través de comentarios de vecinos, por el Facebook y por el radio (segmentos 4, 5 y 6).

Categoría MI.-

Segmentos. -

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

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

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

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

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

El hecho de que los sujetos de estudio se han percatado de los hechos delictivos cometidos a la caseta policial a la cual le han robado las puertas y ventanas los hace sentir en

un estado de indefensión sumamente marcada (segmento 5), identificando la falta de realización de actividades cotidianas ciudadanas como lo es ir al parque para realizar actividades de esparcimiento por el hecho de temer a que les roben (segmento 6).

Categoría DE.-

Segmentos. -

1.- “El robo casi siempre en todo el fraccionamiento”.

2.- “Andan robando y asaltando a cada rato”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con los delitos que se comenten en el entorno, lo que sin duda propician un desánimo ciudadano, esto de conformidad a las aportaciones de los sujetos de estudio.

De tal suerte que los hechos delictivos frecuentes en el entorno son el robo y el asalto (segmentos 1 y 2).

Categoría AS.-

Segmentos. -

1.- “Mi papá me acompaña a agarrar taxi o me espera cuando voy a llegar de la Universidad”.

2.- “No salir en la noche”.

3.- “Cuando salimos, cerrar bien la casa”.

4.- “No traer teléfono, ni joyas ni nada”.

5.- “Tener cuidado y estar atenta”.

6.- “Cuando veo personas sospechosas me regreso a mi casa”.

7.- “Pido un radio-taxi para ir a la escuela”.

8.- “Por suerte no he sido víctima del delito, si me llega a pasar, llamar al 911”.

9.- “Le aviso a mi papá o a mi mamá para que me ayuden”.

10.- “Los vecinos salen con sus palos y sus piedras en la noche porque no hay quien nos cuide”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con las acciones ciudadanas que se realizan para garantizar su seguridad en el entorno por la falta de la presencia policial.

Estas acciones se identificaron como la compañía de familiares al salir a la calle (segmento 1), no salir de noche y cuando se sale, mantener la casa bien cerrada, al salir no ser ostentosos con artículos personales y mantenerse atentos ante personas sospechosas (segmentos 2, 3, 4 y 5), dándose el caso de que si existe gente sospechosa optar por regresar al hogar y solicitar el servicio de transporte público a domicilio (segmentos 6 y 7).

Se identifica el conocimiento del número de emergencia 911 pero también prevalece el aviso a familiares en caso de ser víctima de algún delito (segmento 8 y 9).

También se ha identificado las acciones desesperadas de los vecinos al no contar con seguridad, llegando al grado de salir por la noche con objetos útiles para la defensa con la intención de salvaguardar su integridad y patrimonio ante la ola delictiva que prevalece en el entorno (segmento 10).

Categoría CE. -

Segmentos. -

1.- “Pésima, en el centro si los ves desfilando”.

2.- “Las patrullas y policías en cada semáforo pero en el fraccionamiento nunca llegan”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con la comparación del entorno de estudio con otros respecto a las condiciones de seguridad vista a través de los comentarios de los sujetos de estudio.

En este sentido se ha identificado que en comparación con el centro de la ciudad la presencia policial es concurrida en dicho lugar cuando en el entorno no hay presencia (segmentos 1 y 2).

Categoría CP.-

Segmentos. -

1.- “No confío porque no hacen bien su trabajo”.

2.- “No vienen al fraccionamiento, no vigilan”.

3.- “No confiamos en los policías porque no abren su caseta”.

4.- “Son bien corruptos y tienen malas mañas”.

5.- “El policía ya no estaba y el taxista bien borrachote se fue manejando, se ve que le dieron su lana al poli”.

6.- “Con esos ejemplos que nos dan como podemos confiar”.

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

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

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

10.- “Insultan al ciudadano”.

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

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

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

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

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

Categoría EP. -

Segmentos. -

1.- “Solo llega cuando ya se cometió un robo, toman nota y se van”.

2.- “Yo no veo que anden en el fraccionamiento vigilando”.

3.- “Mi mamá le ha hablado a la policía y nunca llega”.

4.- “La policía no nos ayuda”.

5.- “A los policías les da miedo los delincuentes”.

6.- “a ver si la patrulla llega”.

7.- “Es muy malo el trabajo de los polis, nunca están cuando se les necesita, ni en su caseta ni en el parque”.

8.- “Los policías ni siquiera dan vueltas en el fraccionamiento”.

9.- “Por lo menos para que los rateros los vean”.

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

En esta categoría se cataloga a la policía como omisa en su labor ya que solamente se presenta cuando el hecho delictivo ya fue consumado limitándose a tomar conocimiento de los hechos y retirarse del lugar, lo que se fortalece con la falta de patrullaje o presencia y que a pesar de ser llamada para atender asuntos inherentes a la seguridad simplemente no llega (segmentos 1, 2 y 3).

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

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

Categoría RP. -

Segmentos. -

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

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

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

Categoría ID.-

Segmentos. -

- 1.- “Nunca han dado información”.
- 2.- “Lo que se lo he aprendido por mi papá quien me dice que me cuide”.
- 3.- “Del internet a lo mucho”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con la información sobre la prevención del delito que la policía debe proporcionar a la ciudadanía.

En la opinión de los sujetos de estudio la policía nunca ha proporcionado información relativa a la prevención del delito por lo que la ciudadanía ha tenido de buscar alternativas para conocer del tema y prevenirse contra la delincuencia (segmentos 1, 2 y 3).

Categoría RV. -

Segmentos. -

1.- “Nunca he visto una reunión entre ciudadanos y policías”.

2.- “Se Juntan más los vecinos donde se ponen de acuerdo entre ellos mismos para hacer rondines y cuidarnos”.

Esta categoría nos permite agrupar los segmentos que tienen que ver con las reuniones de vinculación entre la policía y la ciudadanía que permitan tener un contacto adecuado para la sinergia en la atención de la seguridad.

Los datos obtenidos determinan que no se han llevado a cabo ningún tipo de reuniones o algún contacto entre la ciudadanía y la policía, ante la omisión policial la ciudadanía ha tomado la determinación de reunirse y ponerse de acuerdo para poder garantizar su propia seguridad en el entorno (segmentos 1 y 2).

Categoría NS. -

Segmentos.

1.- “Para empezar, mínimo tener la intención que les importe”.

2.- “Ir a vigilar”.

3.- “Darse a conocer para que sepamos que ahí están”.

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

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

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

Categoría IP. -

Segmentos. -

- 1.- “Pésima, para empezar, están bien gordos”.
- 2.- “No están bien alineados”.
- 3.- “No están bien rasurados”.
- 4.- “Tienen sucio el uniforme y destinado, no les importa, les da igual”.
- 5.- “Siempre que pasas los ves durmiendo”.
- 6.- “Están todos tiradotes ahí, dan mal aspecto”.

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

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

Categoría MV. -

Segmentos. -

- 1.- “Podría mejorar la vigilancia si los policías dieran sus rondines”.
- 2.- “Que se den a conocer”.
- 3.- “Mínimo que abran la caseta, que estén ahí y que la arreglen”.
- 4.- “Que pasen de casa en casa para darse a conocer”.
- 5.- “Que estén en cualquier problema o cualquier apuro”.

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

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

Categoría CE. -

Segmentos. -

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

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

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

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

4.4.2. Interpretaciones. -

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

4.4.2.1. Interpretación de la relación entre categorías. -

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

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

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

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

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

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

Esto ha permitido a la ciudadanía identificar plenamente CD y DE ya que los ciudadanos conocen de los delitos que se cometen en el entorno por sí, por comentarios de vecinos o a través de medios electrónicos, sabiendo que el robo y el asalto son los ilícitos más frecuentes en el entorno.

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

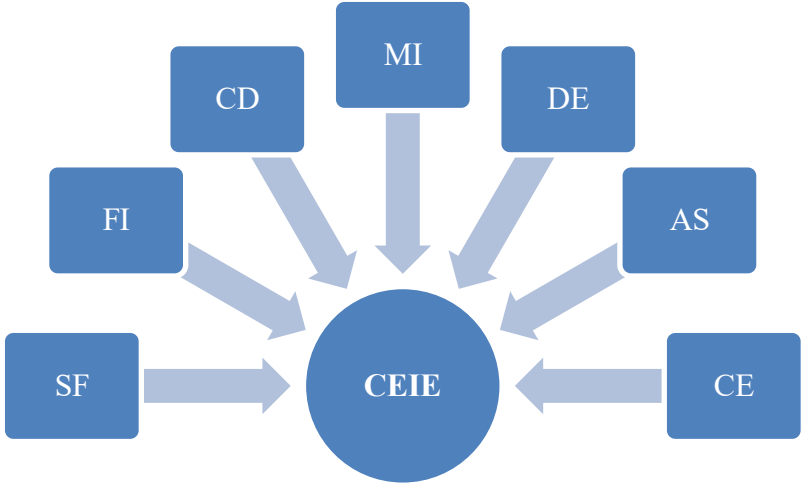
De tal suerte que la relación e interpretación de estas categorías se determina como los factores que propician en miedo a la inseguridad como consecuencia de la inadecuada aplicación de la seguridad en el entorno debido a los múltiples delitos que se ejecutan

impunemente lo que es del conocimiento de los ciudadanos, quienes han decidido ejecutar medidas ciudadanas para garantizar a sí mismos las condiciones propicias para preservar su integridad física y la de su patrimonio por la ineficacia de la policía, esperando que en algún momento las condiciones de seguridad sean adecuadas como sucede en otras partes de la ciudad.

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



Esta relación de causa implica que todos los aspectos se concatenen entre sí determinando el tema CEIE que agrupa a SF, FI, CD, MI, DE, AS y CE, representándose de la siguiente manera. -



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

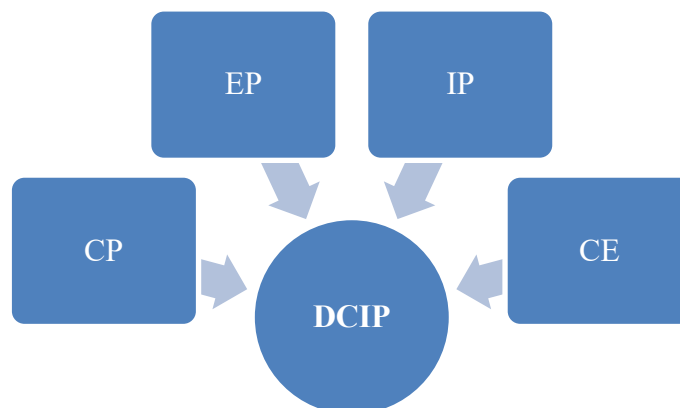
En esta tesitura puede interpretarse que la confianza y efectividad de la policía en el entorno no son positivas para los ciudadanos, esto como consecuencia de una inadecuada capacitación, preparación y falta de profesionalización de los elementos policiales lo que merma el ánimo ciudadano, sumando a esto el escaso equipamiento y el mal estado en que se encuentra lo poco con lo que cuentan para realizar la actividad preventiva policial en el entorno lo que hace evidente un desinterés del integrante de la corporación policial respecto

a su imagen, su aspecto físico, su uniforme y con un comportamiento inadecuado que demuestra un abuso de autoridad hacia la ciudadanía.

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



Esta relación de causa implica que todos los aspectos se concatenen entre sí determinando el tema DCIP que agrupa a CP, EP, IP y CE, representándose de la siguiente manera. -



Una relación causal más que ha podido ser identificada entre las categorías previa análisis de las mismas la que se presenta entre RP, ID y RV lo cual se interpreta de la siguiente manera. -

Los segmentos que integran RP unifican el sentimiento de los sujetos de estudio respecto a las relaciones de vinculación que deben de existir entre la policía y la comunidad

con las que es posible establecer estrategias preventivas de conformidad a las necesidades sociales.

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

Ha quedado claro que para que exista esta relación debe de haber un acercamiento o aproximación policial con la ciudadanía, de manera inicial para ponerse a la orden y estar al pendiente de las necesidades ciudadanas y a partir de esta vinculación será posible entablar reuniones de organización para establecer las estrategias necesarias que consoliden la seguridad en el entorno lo que no sucede en el mismo, prevaleciendo en su lugar un sentimiento de miedo hacia la policía.

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

Este alejamiento, del cual hemos hecho referencia, entre la policía y la ciudadanía ha tenido como consecuencia la identificación de los criterios que comprenden RV, que tiene que ver con las reuniones de vinculación que deben de realizarse entre la sociedad y la institución policial.

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

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

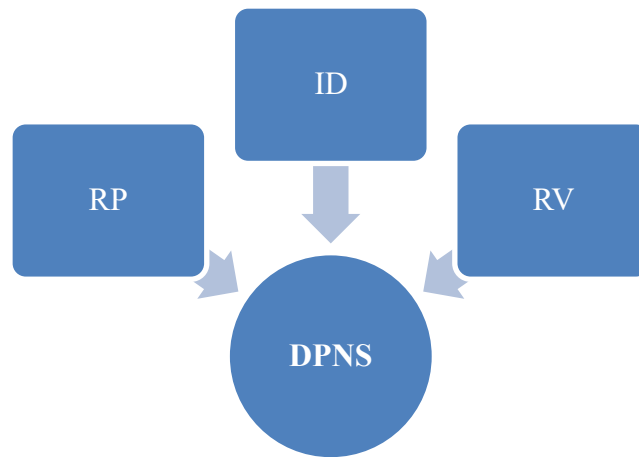
Esta opacidad policial se acredita adicionalmente con los factores físicos en el entorno como lo es el abandono en el que se encuentra la caseta policial establecida en el parque del mismo y la falta de patrullaje y vigilancia descrita por los participantes en esta investigación y una falta de implementación de programas de prevención del delito fundamentales en la convivencia social, cuya carencia es evidente en ID.

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

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



Esta relación de causa establece que los segmentos que integran las categorías analizadas determinan adecuadamente la esencia de DPNS donde RP, ID y RV se agrupan de manera natural, representándose de la siguiente manera. -



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

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

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

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

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

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

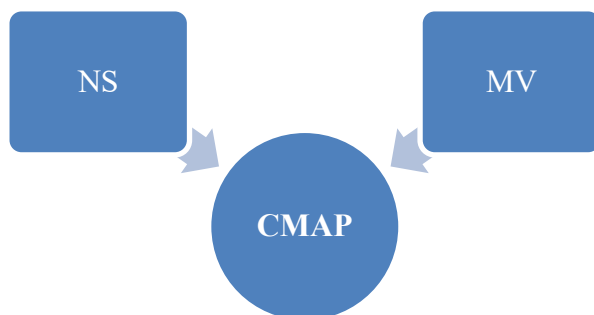
El sentimiento ciudadano respecto a la ineficiencia policial se encuentra sumamente arraigado, sin embargo, los segmentos demuestran que los participantes aun consideran que las acciones policiales en el entorno pueden mejorar con la intención de garantizar la seguridad en el Fraccionamiento y que están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

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

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



La relación que se establece entre los segmentos que integran NS y MV permite identificar de manera adecuada a CMAP demostrándose una agrupación lógica que se representa de la siguiente manera. -



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

Categorías	Temas
SF FI CD MI DE AS CE	CEIE
CP EP IP CE	DCIP
RP ID RV	DPNS
NS MV	CMAP

Tabla1.2. Temas conformados de categorías.

4.5. Modelos interpretativos de la problemática de investigación.

La interpretación de la información fue posible a través de la debida codificación de temas que se integraron de las categorías identificadas en el análisis las cuales fueron construidas y

sustentadas a través de los segmentos que pudieron encontrarse en las contribuciones de los sujetos de estudio obtenidas por medio de las técnicas utilizadas en la actividad de campo en esta investigación.

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

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

Con la finalidad de identificar relaciones entre temas, debemos desarrollar interpretaciones de los mismos, los cuales emergen de manera consistente con respecto a los esquemas iniciales de categorización y las unidades, es una labor de encontrar sentido y significado a las relaciones entre temas y podemos apoyarnos en diversas herramientas para visualizar tales relaciones, en este caso se ha dado el uso de diagramas de conjuntos o mapas conceptuales del tipo Relacional con los que se expresan y explican cómo se vinculan conceptos, individuos, grupos y organizaciones (Hernández et al, 2014, p. 464).

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

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

la falta de presencia en el Fraccionamiento son las circunstancias que construyen adecuadamente DPNS.

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

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

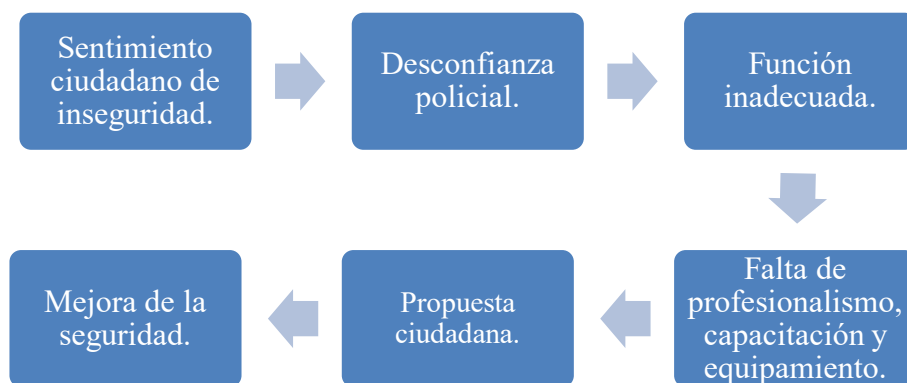
De tal suerte que CEIE es consecuencia de DCIP por las inadecuadas condiciones en las que acciona la policía tal y como se establece en DPNS, sin embargo, CMAP es una propuesta ciudadana para le mejora en la actividad policial en el entorno. Lo anterior se representa en el siguiente diagrama. -



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

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

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



Capítulo 5.- Conclusiones y propuestas.

5.1. Conclusiones. -

Es sensato concluir en esta investigación que es factible determinar la percepción social respecto a la seguridad como consecuencia de la actividad policial en el Fraccionamiento Arboledas 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 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 el Fraccionamiento 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.

5.2. Propuestas.

Las conclusiones emitidas en el apartado anterior nos demuestran que la sociedad requiere y merece ser atendida, la seguridad pública es un aspecto fundamental en el desarrollo humano y el progreso social, 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.

5.2.1 Criterios para la propuesta de implementación de la operatividad policial basada en la proximidad social en el entorno.

En virtud de que los resultados respecto a la percepción social han permitido conocer la situación real en el entorno, destacándose las problemáticas que prevalecen en materia de la seguridad y que se ha consolidado una radiografía que permite vislumbrar el sentimiento social respecto a la actuación policial la cual representa un amplio rezago en el ánimo ciudadano, es importante tomar en consideración la implementación de acciones tendientes hacia un nuevo paradigma que incluya una reingeniería policial hacia la proximidad social respecto a los actuales paradigmas reactivos.

5.2.2. Criterios de acción en la implementación de la operatividad de proximidad social.

En esta implementación de operatividad de proximidad social se encuentran determinados los siguientes criterios de acción. -

- **Prevención.** - Con una esencia preventiva, que cambiará la percepción social.
- **Involucramiento en el entorno social.** - Para estar en el cuadrante conocer la problemática, integrarse al tejido social.
- **Atención personalizada al ciudadano.** - Brindar confianza a los ciudadanos y las ciudadanas con la presencia, inspirar confianza.
- **Inmediatez en espacio y tiempo.** - Para estar en el lugar y resolver conflictos, sin menoscabo de la prevención presencial.
- **Aproximación a las necesidades ciudadanas.** - Conocer la problemática del cuadrante, hacerla suya, resolverla y evitar que vuelva a suceder.
- **Detección de problemas.** - Cumplir la labor policial, mediador de conflictos vecinales.

- **Sensibilidad a los problemas de la sociedad.** - Empatía y hacerse parte de la solución de los problemas.
- **Búsqueda de la calidad en el servicio prestado.** - Con profesionalismo en el desempeño de la función sentirse parte de la solución a los conflictos y resolverlos adecuadamente.
- **Descentralización.** - Toma de decisiones pronta y expedita, son necesidad de consultar respuestas, actuar al momento para propiciar la armonía social.

5.2.3. Factores integrantes en la implementación de la operatividad policial de proximidad social.

La importancia de las acciones en los cuadrantes por parte de los elementos policiales tiene que ver con los siguientes factores. -

- **Operatividad consistente en vigilancia a pie en los cuadrantes determinados.** - Con lo que se permite que el policía interactúe con la ciudadanía.
- **En horarios previamente establecidos.** - De 6 am a 6 pm con recorridos a pie y supervisión y vigilancia motorizada y de 6 pm a las 6 am con vigilancia motorizada, en el principio de que también la ciudadanía debe responsabilizarse por su seguridad y la de su patrimonio
- **El elemento policial es el mismo en cada cuadrante.** - Para que propicie confianza hacia la ciudadanía y conozca la problemática, para que domine su cuadrante y mantenga el orden y paz públicos necesarios.
- **Integración al tejido social.** - La permanencia y continuidad del policía en el cuadrante le permite involucrarse en el día a día social, en las actividades de la ciudadanía como parte de la misma.

- **Permite una actuación inmediata en la zona.** - El policía está cercano a la posible problemática, pero a su vez y con la presencia inhibe acciones delictivas.
- **Se privilegia la prevención del delito.** - Es el trabajo principal del policía en este programa, prevenir hechos delictivos y conflictos ciudadanos.
- **Se verifica el buen funcionamiento de los servicios públicos municipales.** - Por ser el primer eslabón en la relación del Gobierno con la ciudadanía, en sus recorridos puede detectar fallas o necesidades en los servicios públicos como lo son el alumbrado, baches, terrenos enmontados que propician inseguridad y a la vez reportarlos al área correspondiente para su atención.
- **El policía conoce a los vecinos y ellos lo conocen a él.** - Con esto se propicia la confianza y se genera información de inteligencia.
- **Existe interacción directa entre el ciudadano y el policía.** - Lo cual, es el objetivo primordial de este programa, propiciar la integración del policía en el día a día ciudadano.

5.2.4. Beneficios al interior de la corporación con la implementación de la operatividad de proximidad social que dignificarán la función policial.

Los beneficios que esta implementación propiciará al interior de la corporación policial están enfocados a romper los paradigmas reactivos, convirtiéndose en entes proactivos y generadores de confianza, estos beneficios son. -

- Los elementos designados atenderán los cuadrantes previamente establecidos sin descuidar su función ante acontecimientos que sucedan fuera de los mismos.
- Horario de trabajo de 12 horas con 12 horas de descanso y un día de descanso a la semana, con lo que se dignifica la jornada laboral policial.

- Anteriormente la jornada laboral policial era de 96 horas de trabajo semanal por 72 horas de descanso (turnos de 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso la cual es humanamente imposible de cumplir), con esta operatividad la jornada será de 72 horas de trabajo por 96 horas de descanso.
- La operatividad de proximidad social estará presente en la colonia durante 12 horas del día los siete días de la semana, el patrullaje motorizado será las 24 horas del día en dos turnos de 12 horas cada uno.
- El patrullaje motorizado se realizará abarcando 4 cuadrantes de proximidad social a efecto de que sea constante y permanente.
- Los relevos, el pase de lista y el acondicionamiento físico serán en la base designada para los cuadrantes policiales, dándose un uso adecuado a las casetas de policía que actualmente se encuentran abandonadas, con lo que se privilegia la descentralización.

Como se observa estos beneficios propician un cambio de mentalidad y sentido de pertenencia de los elementos policiales, logrando jornadas de trabajo mucho más cómodas para el policía, se privilegia el trabajo en equipo y a pesar de que realiza su rondín solo, siempre tendrá cobertura con sus compañeros de cuadrantes y con la patrulla designada para el sector, además esta condición propicia que la comunicación con la ciudadanía sea frecuente.

5.2.5. Beneficios para la ciudadanía con la implementación de la operatividad de proximidad social.

Los beneficios ciudadanos se traducen en mejoras de la atención policial, siendo estos los siguientes. -

- Presencia policial constante y permanente en las colonias de la ciudad.
- Presencia policial en cada uno de los cuadrantes.

- Conocer al policía designado en cada cuadrante y confiar en él.
- Auditar la función policial respecto a los rondines y la presencia continua.
- Atención de auxilios de forma inmediata y eficiente.
- Patrullaje motorizado constante en los cuadrantes.
- Atención y vigilancia en los centros educativos y de esparcimiento en los cuadrantes.
- Atención inmediata a los servicios públicos municipales.
- Garantía en el trabajo policial.
- Certidumbre, credibilidad y confianza.
- Cambio de percepción ciudadana.

Aunado a estos beneficios, debe señalarse la disminución de los índices delictivos y de faltas administrativas en los cuadrantes.

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/](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.
- Américo, 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 postgrado 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=S179431082016000300010&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. Notre Dame, 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, Notre Dame. 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 el 5 de octubre del 2017 en <http://inoponible.cl/concepto-de-capacidad-de-goce-y-capacidad-de-ejercicio/>
- Catalá, A. (2016). Dimensión Social de la Persona: Percepción social. Departamento de Psicología Social. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 5 de agosto del 2017 de https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2016/157967/PERCEPCION_SOCIAL_CC.pdf
- 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. ‘grafiti’. 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_arttext&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=S17944449201500020012&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 Communitary Policing*. Cincinnati. Ohio.
- Laca, F. y Navarro F. (2013). *La percepción de la violencia en México en relación con el bienestar subjetivo y social. Anuario de psicología. The UB Journal of psychology. Vol. 43 Núm. 3. Revistes catalanes amb Accés Obert (RACO). Facultad de psicología. Universidad de Barcelona. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de <http://www.raco.cat/index.php/AnuarioPsicologia/article/view/272088/360231>*
- Lafuente, L. (2012). *La policía comunitaria: un enfoque organizativo. Recuperado el 15 de octubre del 2017 en http://faviofarinella.weebly.com/uploads/8/7/8/2/878244/unidad_4_polica_comunitariapolicia_de_proximidad.doc*.
- Lane, J., y Meeker, J. (2004). *Social Disorganization Perceptions, Fear of Gang Crime, and Behavioral Precautions among Whites, Latinos, and Vietnamese. Journal of Criminal Justice*. 32(1). Pp. 49-62.
- Lasierra, F. (2016). *Policía: modelos, estrategias y reformas. De la policía gubernativa a la seguridad plural. Latín América Journals Online Revista Policía y Seguridad Pública*

Año 6, Vol. 2. Departament d'Interior, Generalitat de Catalunya. España. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <http://lamjol.info/index.php/RPSP/article/view/3003>

Laplanche, J. (1996). Diccionario de Psicoanálisis. 6ta. reimposición 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=S18150276200400010012&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=S01887653201400020012&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=S01887653201200010001&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 el 15 de octubre del 2017 en <https://www.wola.org/sites/default/files/downloadable/Citizen%20Security/past/community%20policing%20formatted--sp.pdf>
- Notario, A. (1999). *Apuntes para un Compendio sobre Metodología de la Investigación Científica*. Universidad de Pinar del Río, Cuba.
- Nuevo Modelo Policial (2008). Secretaria de Seguridad Pública Federal. México D.F. Gobierno de la República.
- 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=S018825032016000400655&lng=es&tlng=es.

Rendón, A. (2014). Policía de proximidad, cercanía comunitaria. Crónica policial. México.

Requena, J. (2014). La intervención policial en los conflictos de convivencia. ¿Qué esperar? ¿Qué exigir? Reflexiones a propósito del caso de la participación de la policía en la “Mesa de civismo y seguridad” de Rubí (Barcelona, España). Scripta Nova, revista electrónica de geografía y ciencias sociales, Geo crítica Universidad de Barcelona Vol. 18. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de <http://revistes.ub.edu/index.php/ScriptaNova/article/view/15021/18374>

Rico, J. Y Chinchilla, L. (2002). Seguridad Ciudadana en América Latina. Siglo XXI Editores. Buenos Aires Argentina. P.101.

Robbins, S. y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. México: Pearson. Recuperado el 16 de septiembre del 2017 de <https://www.biblionline.pearson.com/Pages/BookRead.aspx>

Robles, A. (2014). Miedo en las calles: principal emoción de la inseguridad pública delictiva. Un estudio criminológico y de género. Revista IUS, 8(34). 81-100. Recuperado en 25 de mayo de 2017, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472014000200006&lng=es&tlng=es.

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 Vivek Ananthan, 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 disconfirm ability of trait concepts. Journal of Personality and Social Psychology. Pp. 131-142.
- Rosales, B. y Estrada, J. (2016). Seguridad ciudadana: visiones compartidas. México: Universidad Autónoma del Estado de México. Instituto de Administración Pública del Estado de México. Revista de Estudios Sociales. pp. 131-132. Recuperado el 25 de mayo de 2017 de <https://dx.doi.org/10.7440/res56.2016.11>
- Ruibal, B. (1990). El control social y la policía de Buenos Aires. Buenos Aires 1880-1920. Boletín del Instituto de Historia Argentina y Americana "Dr. E. Ravignani" 2: 75-90.
- Saín, M. (2010). La policía en las ciencias sociales. Ensayo sobre los obstáculos epistemológicos para el estudio de la institución policial en el campo de las ciencias sociales en: M. Sirimarco (Comp.) Estudiar la policía. La mirada de las ciencias sociales sobre la institución policial. Buenos Aires. Teseo. Pp. 27-56.
- Salama, P. (2008). Informe sobre la violencia en América Latina. Revista de economía institucional. Vol. 10. Pp. 81-102.

Salomón, L. (2004). El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía. Programa De Las Naciones Unidas Para El Desarrollo (PNUD). Tegucigalpa. Honduras. Recuperado el 10 de octubre del 2017 en <http://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/honduras/documentos/desempeño.pdf>

San Martín, C. (2013). Las Representaciones Sociales De La Seguridad Ciudadana En Los Vecinos De La Comuna De Melipilla, Chile. *Psicoperspectivas*. 12(1). 72-94. Recuperado el 25 de mayo del 2017 de <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol12-Issue1-fulltext-219>

Sandoval, C. (2002) Investigación cualitativa en especialización en teoría, métodos y técnicas de investigación social. ARFO editores. 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 el 25 de mayo de 2017, de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S113307401500032X>

Santoro, E. (2012). Percepción social. En *psicología social*. Pp. 77-109. México. Trillas.

Salgado, J. (2010). Documento conceptual-metodológico sobre políticas públicas de seguridad ciudadana, capacidades institucionales para medir su desempeño y bases

para el desarrollo de indicadores en esta materia. Proyecto Calidad de gobierno y rendición de cuentas en las entidades federativas de México. México Estatal. Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). México.

Salgado, J. y Treviño, E. (2009). Los retos para la reforma policial a nivel local en México: Las Unidades de Protección Ciudadana en el Distrito Federal, México, Fundar Centro de Análisis e Investigación.

Salomón, L. (2004). El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía. Tegucigalpa Honduras: Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD).

Salord, G. (2015). Estudio de la percepción de inseguridad ciudadana: datos de la Encuesta de Seguridad Pública. Criminología y políticas públicas de prevención. Facultad de derecho Universitat Pompeu Fabra. Edición 2015. Recuperado el 30 de septiembre del 2017 de <http://hdl.handle.net/10230/24748>

Schafer, J., Huebner, B. & Bynum, T. (2006). Fear of Crime and Criminal Victimization: Gender-based Contrasts. *Journal of Criminal Justice*, 34(3), 285-301.

Scott, H. (2003). Stranger danger: Explaining Women's Fear of Crime. *Western Criminology Review*. 4(3). Pp. 203-214.

Sillano, M., Greene, M., y Ortúzar, J. (2006). Cuantificando la Percepción de Inseguridad Ciudadana en Barrios de Escasos Recursos. *EURE (Santiago)*, 32(97), 17-35. <https://dx.doi.org/10.4067/S0250-71612006000300002>

Skogan, W. (2004). Réformer la Police et la sécurité. Les nouvelles tendances en Europe et États-Unis. Odile Jacob.

Skogan, W. (1995). Reactions to Crime and Violence. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 539 (9). Pp. 9-13.

- Skogan, W. (1990). *Disorder and Decline: Crime and the Spiral of Decay in American Neighborhoods*. New York, NY: Free Press.
- Sozzo, M. (2012). Los retos de la izquierda en las políticas públicas de seguridad ciudadana. Universidad Nacional Experimental de la Seguridad. UNES. Venezuela. Recuperado en <http://repositorios.unes.edu.ve:8080/jspui/bitstream/123456789/235/1/Retos%20de%20la%20Izquierda%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%ABlicas%20de%20Seguridad%20Ciudadana.pdf>
- Stanko, E. (1995). “Women, Crime and Fear”, end *Annals of the American of Political and Social Science*. Vol. 539. Reactions to Crime and Violence. P. 47.
- Stanning, P. (1984). *Community Policing: Who’s in Control?* Conference paper, Australian Institute of Criminology. Canberra.
- Suriá, R. (2010). *Cognición y percepción social*. Curso de Psicología Social. Sociología. España. Recuperado el 29 de septiembre del 2017 de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/14287/1/TEMA%203%20COGNICI%C3%93N%20Y%20PERCEPCI%C3%93N%20SOCIAL..pdf>
- Tapias, F. (2002). *Los derechos humanos de las democracias modernas*. Quinto certamen de ensayo sobre derechos humanos. México: Ediciones Trujillo Flores.
- Taylor, S. (1987). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Barcelona: Paidós. Consultado y recuperado el 22 de junio del 2017 de http://aulavirtual.utel.edu.mx/repository/coursefilearea/file.php/1/UNAG/Docotorado/5to_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>
- Teddlie, 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=S16650565201600020291&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 socioculturales 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&auth_type=crawler&jrnl=13903691&AN=32198458&h=i7joWDV8%2bc7SuoReegV6JdMTS9U3RdFmXCrtxJk8xpUIalhvZR%2bwZtRXmRpfzx6uRGRJdmwqU9iZPwKAYIhdgt%3d%3d&url=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrINotAuth&c

rihashurl=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=S17943108200900020003&lng=en&tlng=.

Waline, P. (1953). Jurisdasseur-administratif. Fascículo 1°. P. 13.

Walker, S. (2005). The New World Of Police Accountability. Thousand Oaks. SAGE. Pp. 14-16.

Walklate, S. (1998). Crime and Community: Fear or Trust? En the British Journal of Sociology. Volumen 49. P. 550.

Wilson, J., y Kelling G. (1985) "Broken Windows" Atlantic Monthly. 249. Pp.29-38.

Wilson, Q., y Kelling, L. (1982). Broken Windows, the Police and Neighborhood Safety. Atlantic Monthly. 249(3). Pp.29-38.

Will, J., y McGrath, J. (1995). Neighborhood Perceptions and the Underclass: The Relationship between Fear of Crime and Class Position. Journal of Criminal Justice. 23(2). Pp. 163-176.

Yarwood, R. Y Gardner, G. (2000). Fear of Crime, Cultural Threat and the Countryside, en Area. Volumen 32. P. 404.

Yépez, E. (2004). Seguridad Ciudadana: Catorce lecciones fundamentales. Perú: Instituto de Defensa Legal.

Anexos.

Anexo 1.

Cuestionario en el entorno.

Datos sociodemográficos. - Género, edad, escolaridad, ocupación, lugar de nacimiento, estado civil, con quien vive en casa, ingresos aproximados, si la vivienda es propia o rentada, que integrantes de su familia trabajan o estudian.

Primera parte. - Percepción de seguridad.

- 1.- ¿Qué opina respecto a la seguridad en su fraccionamiento?
- 2.- ¿De qué manera se entera de los hechos delictivos que suceden en su entorno y cómo influye en usted?
- 3.- ¿Cuáles son las causas que le producen miedo al salir a la calle?
- 4.- ¿Cuál es el principal problema de seguridad en su fraccionamiento?
- 5.- ¿Qué acciones realiza para su seguridad personal y la de su familia?
- 6.- ¿Qué tipo de delitos son los que se comenten con más frecuencia en su fraccionamiento?
- 7.- ¿Qué hace cuando es víctima de un delito?
- 8.- ¿Cómo considera la seguridad en su fraccionamiento en comparación con otros lugares?

Segunda parte. - Actuación policial.

9.- ¿Qué opinión tiene respecto a la confianza hacia la policía?

10.- ¿Qué opinión tiene respecto al trabajo de la policía en su fraccionamiento?

11.- ¿Qué siente cuando está cerca de un policía?

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

13.- ¿Qué tipo de información le ha proporcionado la policía para la prevención del delito?

14.- ¿De qué manera se llevan a cabo las reuniones entre los ciudadanos y los mandos policiales para atender aspectos de seguridad de su fraccionamiento y con qué frecuencia se realizan?

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

16.- ¿Qué opinión tiene respecto al aspecto de la policía?

17.- ¿Qué sugiere para mejorar la vigilancia y la presencia de la policía en su fraccionamiento?

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