



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO

Perspectivas de la justicia cívica para la solución de conflictos sociales: El caso de Chetumal Quintana Roo.

TESIS

Para obtener el grado de

LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA

PRESENTAN

Alumnos: Juan Carlos Mojica Burelo

Marlon Joseph Castillo Avilés

COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE TESIS

DIRECTOR DE TESIS

Dr. Luis Germán Sanchez Méndez

ASESORES

Dra. Nancy Angelina Quintal García

Dra. Jacqueline Ganzo Olivares





UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO

Tesis elaborada bajo la supervisión del Comité de Tesis del programa educativo de Licenciatura en **Seguridad Pública** y aprobada como requisito para obtener el grado de:

LICENCIADO EN SEGURIDAD PÚBLICA

COMITÉ DE SUPERVISIÓN DE TESIS

Director: Dr. Luis Germán Sánchez Méndez

Asesor propietario: Dra. Nancy Angelina Quintal García

Asesor propietario: Dra. Jaqueline Ganzo Olivares

Asesor suplente: Dr. José Francisco Tamayo Garza

Asesor suplente: Dr. Uzziel Japhet Vega Cadena



Chetumal, Quintana Roo, México, 17 de noviembre del 2023

INDICE:

Resumen

Justificación

Planteamiento del problema

CAPITULO 1. LA JUSTICIA CÍVICA

1.1 Concepto Nacional de justicia cívica.

1.2 La Justicia Cívica en el ámbito local.

1.3 Criterios definitorios.

CAPITULO 2. TEORÍAS Y ESTUDIOS QUE DETERMINAN LA JUSTICIA CÍVICA.

2.1 Teorías relacionadas con la justicia cívica:

2.1.1 Teoría de las ventanas rotas.

2.1.2 Miedo al delito.

2.1.3 El desorden y la incivilidad en el espacio público.

2.2 Estudios Relacionados con la justicia cívica.

CAPITULO 3 METODOLOGÍA

3.1 Objetivos

3.1.1 Objetivo General:

3.1.2 Objetivos Específicos:

3.2 La hipótesis.

3.3 La pregunta de investigación.

3.4 Fundamento metodológico.

3.5 Estrategias para la recolección de los datos.

CAPÍTULO 4. EL PROCESO ANALÍTICO DE LOS DATOS Y SU REFLEXIÓN.

4.1 Estructuración de las entrevistas y su codificación.

4.2 Segmentación y codificación en las entrevistas.

4.2.1 El proceso de segmentación y su identificación.

4.3 Reflexionando las entrevistas.

4.3.1 Reflexionado la primera entrevista.

4.3.2 Reflexionado la segunda entrevista.

4.3.3 Reflexionado la tercera entrevista.

4.3.4 Reflexionado la cuarta entrevista.

4.3.5 Reflexionado la quinta entrevista.

4.3.6 Reflexionado la sexta entrevista.

4.3.7 Reflexionado la séptima entrevista.

4.3.8 Reflexionado la octava entrevista.

4.3.9 Reflexionado la novena entrevista.

4.3.10 Reflexionado la décima entrevista.

4.3.11 Reflexionado la onceava entrevista.

4.4 Comprendiendo las categorías.

4.4.1 Comprensión de la categoría CCV.

4.4.2 Comprensión de la categoría APC.

4.4.3 Comprensión de la categoría EAC.

4.5 Identificando la interpretación de la problemática de investigación.

CAPITULO 5. CONCLUSIONES.

5.1. Conclusiones.

Referencias:

Perspectivas de la justicia cívica para la solución de conflictos sociales: El caso de Chetumal Quintana Roo.

RESUMEN

La relevancia de la equidad judicial en una comunidad basada en principios democráticos y justa radica en su función esencial de salvaguardar la consideración de los derechos civiles de cada integrante de la sociedad es de suma importancia garantizando que cada persona sea tratada con equidad, respeto y justicia. Esto contribuye a la protección de los derechos humanos, la prevención de actos discriminatorios y el estímulo de una convivencia pacífica entre los habitantes son aspectos fundamentales. En una sociedad como la de la Ciudad de Chetumal, donde la justicia cívica es valorada y practicada, se fomenta un ambiente la construcción de una relación de credibilidad entre los habitantes y las entidades encargadas de aplicar la ley, como la policía.

La justicia cívica no solo beneficia a los ciudadanos, sino que también mejora la imagen y la efectividad de los cuerpos policiales es fundamental. Esto se evidencia en la construcción de la confianza dentro de la comunidad y la policía se fortalece, la seguridad pública se ve favorecida, y se establecen los fundamentos para una sociedad con mayor cohesión y respetuosa de los derechos humanos.

Con base en una fundamentación metodológica etnográfica, fue posible identificar plenamente la manera en que la ciudadanía aborda el conflicto vecinal, los factores que los generan, la opinión que se tiene respecto a la policía en cuanto a su actuación en la resolución de conflictos y los aspectos que se sugieren los ciudadanos para la atención a este fenómeno de afectación social, sin menoscabo de la identificación que estos generan y las estrategias ciudadanas que se utilizan para resolverlos en el entorno.

Este proceso nos permitió reflexionar en que la justicia cívica es de vital importancia en la sociedad donde debe jugar un rol esencial en la preservación de la tranquilidad, la justicia y la convivencia de los habitantes reconociendo una

aplicación equitativa y justa de las leyes y normas en la sociedad, garantizando que todas las personas sean tratadas con igualdad y que se respeten sus derechos fundamentales, donde la policía al intervenir, escuche a las partes, comprenda el conflicto y facilite el diálogo para desactivar su escalamiento, utilizando las técnicas de negociación y mediación convenientes, con lo que se garantice un entorno seguro y donde se haga cumplir el estado de derecho.

PALABRAS CLAVE.

Justicia cívica, conflicto vecinal, policía, percepción social.

JUSTIFICACIÓN

Este estudio tuvo como enfoque principal comprender y fomentar la relevancia de la equidad de Chetumal, Quintana Roo. Se exploraron la manera en que los residentes abordan las disputas entre vecinos, su interacción con las autoridades policiales y las estrategias empleadas para resolver dichos conflictos, con el propósito de impulsar una sociedad más imparcial y ecuánime. Se partió de la premisa de que la justicia cívica asegura el reconocimiento y salvaguarda de los derechos civiles de cada miembro de la comunidad promoviendo la igualdad y la equidad. Este fundamento teórico fue esencial para abordar la investigación de manera efectiva.

En este contexto, la función central de la justicia civil radica en salvaguardar los derechos básicos de los habitantes de una comunidad. Por lo tanto, este estudio se enfocó en identificar tácticas esenciales que puedan fomentar y preservar estos derechos, lo cual resulta crucial para la salud y el respeto hacia la integridad de los individuos. Además, se respalda al reconocer que la justicia cívica constituye un eficaz medio para prevenir la discriminación y asegurar que todas las personas reciban un trato respetuoso y equitativo. La discriminación persiste como un desafío en muchas sociedades, y su prevención se torna imperativa en la construcción de una sociedad más justa.

Sin duda alguna, se consideró como factor importante la confianza entre la comunidad y las organizaciones responsables de hacer cumplir la legislación, como la policía, es esencial para la seguridad pública y la cohesión social. La investigación se justifica al abordar cómo la justicia cívica puede contribuir al fortalecimiento de esta confianza, lo que a su vez mejora la eficacia de las fuerzas policiales, misma que tuvo un impacto directo en la seguridad pública al promover un ambiente de confianza y la colaboración entre la población y las fuerzas del orden público. La

investigación buscó comprender cómo este enfoque puede mejorar la seguridad en la sociedad, lo que es un objetivo fundamental en cualquier sociedad democrática.

En este sentido, la elección y aplicación de una metodología etnográfica en la investigación permitió una comprensión profunda y contextualizada de cómo la ciudadanía aborda los conflictos vecinales y su relación con la policía. Esta metodología proporcionó una visión enriquecedora de las prácticas y percepciones de los ciudadanos, identificando como los resultados pueden tener un impacto positivo en la sociedad al identificar estrategias y recomendaciones para abordar los conflictos de manera más justa y efectiva. Estos beneficios se traducen en una sociedad más cohesionada y respetuosa de los derechos de los seres humanos.

En cuanto a las contribuciones de esta investigación, es importante destacar que se logra una comprensión exhaustiva de cómo la justicia civil puede desempeñar una función esencial en la protección de los derechos humanos, la disminución de la discriminación y el fomento de la confianza en las instituciones especialmente en el entorno de Chetumal. Este trabajo ofrecerá sugerencias y tácticas para abordar las disputas de manera más eficaz y equitativa.

En el tema de los beneficios, la investigación lo logra con varios grupos. En primer lugar, beneficia a los ciudadanos de Chetumal al promover una convivencia más armoniosa y la protección de sus derechos. Además, podría beneficiar a las fuerzas policiales al mejorar su imagen y eficacia. Finalmente, la sociedad en su conjunto se beneficiará al promover una mayor equidad y justicia.

En consecuencia, se hace imprescindible llevar a cabo investigaciones que analicen la relevancia de la equidad en una sociedad basada en la democracia. Comprender la manera en que se gestionan los desacuerdos en Chetumal y su conexión con las fuerzas policiales se convierte en un factor crítico para fomentar una comunidad más equitativa y libre de riesgos, esperando una comprensión detallada de las prácticas, percepciones y necesidades de la comunidad en

Chetumal en relación con la justicia cívica. Además, se espera identificar estrategias y recomendaciones específicas para mejorar la forma en que se abordan los conflictos en la ciudad.

Igualmente, se anticipa que el estudio tendrá un impacto sustancial en la manera en que se tratan los desacuerdos entre vecinos en Chetumal. Esto implica generar una mayor conciencia sobre la equidad en el sistema de justicia, promover prácticas más justas por parte de las autoridades policiales y fomentar una convivencia ciudadana de mejor calidad.

A partir de la importancia de los datos contenidos en este abordaje, se identifica que la investigación es factible, posible y oportuna, ya que se basa en una metodología etnográfica que permite un estudio detallado de la realidad local. Además, es trascendente, ya que aborda cuestiones fundamentales de justicia, igualdad y derechos humanos en una sociedad democrática.

De igual manera, la pesquisa se relaciona con las prioridades de la región y del país al abordar temas fundamentales relacionados con la justicia, la salvaguarda del orden público y la protección de los derechos fundamentales. Estos son temas de importancia nacional y regional que requieren atención y mejora continua.

En esta indagatoria se obtuvo conocimiento detallado sobre cómo se abordan los conflictos en Chetumal, cómo percibe la comunidad a la policía en este contexto, y qué estrategias se utilizan para resolver conflictos. Además, se recopilará información sobre las recomendaciones y necesidades de la comunidad.

Por todo lo antes mencionado, se identifica con claridad que la finalidad de esta investigación fue el promover una sociedad más justa, segura y equitativa en Chetumal, aplicando el conocimiento obtenido para mejorar la justicia cívica y la convivencia entre los ciudadanos, donde sus resultados se diseminarán a través de

informes de investigación, publicaciones académicas, presentaciones en conferencias, y podrían estar disponibles para la audiencia en general mediante canales de comunicación regionales, los cuales, podrán ser útiles para informar políticas públicas, entrenamiento policial y programas de sensibilización en Chetumal. Los beneficiarios directos incluyen a la comunidad, las fuerzas policiales y las autoridades locales, que podrán tomar medidas concretas para mejorar la justicia cívica y la convivencia en la ciudad.

En última instancia, la motivación detrás de este estudio se fundamentó en la imperativa necesidad de fomentar una comprensión sólida y promover la relevancia de la equidad jurídica en una sociedad defiende los principios de democracia y equidad, centrándose en la protección de los derechos esenciales de los individuos, la prevención de toda discriminación, el fortalecimiento de la confianza en las instituciones y el mejoramiento de la seguridad pública como objetivos primordiales. El enfoque etnográfico se reveló como un instrumento eficaz para alcanzar una percepción profunda y contextualizada de esta temática, y se espera que los resultados contribuyan a una sociedad más justa y en armonía.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La justicia comunitaria abarca un sistema de resolución de disputas y delitos menos graves a nivel local, alentando la relevancia de la colaboración ciudadana en la exploración de alternativas pacíficas y en la toma de decisiones. No obstante, en diversas zonas de México, incluyendo Chetumal, Quintana Roo, se presenta una problemática significativa en la implementación eficiente de la justicia cívica por parte de las autoridades policiales, lo que se refleja en varios aspectos inquietantes.

La falta de capacitación adecuada en métodos de resolución de conflictos y justicia cívica por parte de los agentes de policía es un problema crítico. La justicia cívica se basa en la búsqueda de resolución de conflictos y mediación, minimizando al mismo tiempo el uso de medidas punitivas tanto como podamos. Sin la capacitación adecuada, los agentes pueden no estar preparados para gestionar situaciones de manera no violenta y, en su lugar, pueden recurrir al arresto o la acción penal como respuesta predeterminada. Esto puede tener graves consecuencias en términos de sobrecarga sobre la relevancia del sistema de justicia y la falta de resoluciones para conflictos dentro de la comunidad.

También, la falta de conciencia sobre los principios de la justicia cívica también puede llevar a la resistencia por parte de la policía para adoptar nuevos enfoques. Además, puede haber un problema de rotación de personal, donde los agentes capacitados en justicia cívica son transferidos a otras funciones o áreas, lo que socava los esfuerzos de implementación a largo plazo.

El adecuado funcionamiento de la justicia cívica se sustenta en gran parte en la participación activa de la sociedad para resolver conflictos. En distintas regiones de México, como Chetumal, es posible que los ciudadanos no estén completamente

conscientes de sus obligaciones y derechos dentro del ámbito de la justicia cívica, lo cual podría ser atribuido a la ausencia de iniciativas de enseñanza y concientización comunitaria.

Se destaca que pueden existir barreras culturales o sociales que impiden que la comunidad participe activamente en estos procesos. Esto puede incluir la desconfianza en las autoridades, especialmente en áreas donde se ha observado corrupción policial en el pasado. Superar estas barreras requeriría un esfuerzo constante de construcción de confianza y la promoción a través del compromiso enérgico de la población.

Además, la falta de información concreta y cifras relacionadas con la implementación de la justicia civil en Chetumal dificulta la evaluación de su efectividad y la identificación de áreas problemáticas. Sin datos cuantitativos y cualitativos, es difícil determinar el alcance y la magnitud del problema, así como medir el progreso a lo largo del tiempo.

Es importante destacar, que se necesita un sistema de recopilación de datos eficaz que registre casos resueltos mediante justicia cívica, el tipo de disputas, el grado de satisfacción de las partes involucradas y cualquier desafío específico que surja durante el proceso. La falta de datos puede dificultar la obtención de financiamiento y recursos adicionales para fortalecer la ejecución de la equidad en la sociedad.

Por otro lado, las diferencias culturales y sociales pueden fluctuar en función de la población, y estas discrepancias abarcan desde la desconfianza arraigada hacia las instituciones, la limitada disponibilidad de asesoramiento legal y el desconocimiento de los aspectos positivos de la justicia civil. Estas barreras pueden ser particularmente difíciles de superar y requerir esfuerzos de sensibilización y educación a largo plazo.

Para superar estos obstáculos, resulta fundamental la participación de figuras destacadas en la comunidad, entidades no gubernamentales y otros actores locales en la promoción de la equidad ciudadana y en el fomento de relaciones de confianza la relación existente entre los ciudadanos y las entidades encargadas de mantener el orden y la seguridad.

Desde este punto de vista, el alcance de la equidad en el ámbito civil frecuentemente implica la necesidad de una estrecha colaboración entre diversas entidades, tales como las fuerzas del orden, el sistema legal, los servicios comunitarios y las asociaciones cívicas. La ausencia de una coordinación eficiente y una comunicación fluida entre estos actores puede minar la efectividad de las iniciativas de ejecución.

La colaboración interinstitucional debe ser promovida y respaldada a través de protocolos y acuerdos claros, y debe incluir mecanismos para compartir información y recursos de manera eficiente.

Es importante destacar que lograr una adecuada ejecución de la justicia civil podría demandar la asignación de recursos suplementarios, tales como capacitación, personal adicional y proyectos de respaldo comunitario. La carencia de inversión en estos aspectos podría plantear un obstáculo significativo.

Para superar esta limitación, es fundamental el apoyo financiero adecuado tanto a nivel local como a través de asociaciones con organizaciones no gubernamentales y agencias gubernamentales que puedan proporcionar asistencia técnica y financiera para programas de justicia cívica.

Así las cosas, la problemática de la justicia cívica y su aplicación por parte de la policía en Chetumal, Quintana Roo, implica una serie de desafíos interconectados que requieren un enfoque integral que abarque desde la capacitación policial hasta fomentar la involucración de la comunidad y eliminar los obstáculos derivados de

diferencias culturales y sociales. La recolección de datos precisos y la colaboración interinstitucional son esenciales para abordar esta problemática de manera efectiva.

CAPITULO 1. LA JUSTICIA CÍVICA

1.1 Concepto Nacional de justicia cívica.

Es importante destacar que la justicia cívica busca mediar y solucionar el comportamiento de la sociedad al cometer faltas administrativas, ya sea por medio de multas o sanciones que pueden ser de distintas maneras, pero, en este apartado se dará a conocer el concepto que se tiene de estas dos ramas de manera nacional y local, de esta manera se podrá conocer si el concepto cambia o tiene el mismo fin que es la sociedad y el regular el comportamiento de la sociedad mediante actos establecidos.

El Senado de la República Mexicana dice que: “La Justicia Cívica es caracterizada como la estrategia para asegurar equidad de oportunidades” consiste en ofrecer a cada persona métodos para abordar sus desacuerdos, dándole importancia al propósito de involucrar en el proceso de encontrar la mejor respuesta a esta cuestión, el objetivo primordial consiste en fomentar y enriquecer la convivencia en una comunidad, previniendo la aparición de discordias se intensifiquen hasta convertirse en comportamientos delictivos o actos violentos (ENVIPE, 2016).

1.2 La Justicia Cívica en el ámbito local.

Para este apartado no se encontró una definición con referencia a este tema de investigación, pero con toda la información recabada podemos deducir conforme al conocimiento generado y tomando en cuenta a la localidad perteneciente, que, la falta administrativa y justicia cívica son dos ramas que van ligadas una de la otra

para sancionar e imponer orden ante la sociedad regulando su comportamiento y acciones, para que así, de esta manera, el resultado sea una sociedad en general desarrollada de manera plena e íntegra, siempre y cuando las libertades públicas de la gente sean respetadas.

De igual manera se puede conceptualizar como un mediador entre leyes y sociedad, ya que las faltas administrativas y la justicia cívica se desempeñan para el bien común y jurídico de la sociedad, es decir, trata de proteger lo que tiene un valor para la sociedad hablando de su entorno.

1.3 Criterios definitorios.

Hay diversas formas en las que se comprende el concepto del tema tratado, hay varias maneras en la que los autores los interpretan y también existen subtemas que están ligados a estos.

Para las infracciones podemos apreciar que en nuestra estructura legal se encuentran dos métodos de penalización: dentro del contexto del sistema de justicia penal, la obligación de los magistrados se encuentra consiste en aplicar las leyes cuando se presentan casos de infracciones a las normativas, y el sistema de sanciones administrativas, donde la administración pública posee la autoridad global para castigar a los individuos o empleados gubernamentales por violar leyes administrativas. Antes de la enmienda constitucional del 27 de mayo de 2015, en nuestra nación, el sistema de responsabilidades era diferente a las administrativas para los funcionarios públicos se caracterizaba porque la autoridad encargada de sancionarlos era la propia administración pública (Delgado, 2021).

Desde una perspectiva amplia, se considerará sanción a cualquier tipo de consecuencia negativa establecida por la legislación como resultado en el ámbito de la conducta, en esta situación, la penalización no siempre estará vinculada o, de acuerdo con el lenguaje empleado por el Tribunal Constitucional, "conectada" a una

violación de normativas administrativas. Por lo tanto, se entenderá como sanción administrativa cualquier carga desfavorable impuesta por la autoridad a un individuo, como la invalidación de un beneficio previo (por ejemplo, la expiración de una asistencia o subsidio gubernamental), la implementación de acciones coercitivas directas o la toma de precauciones provisionales. (Bermúdez, 1998, p. 323).

No solo se busca definir el tema, también se buscan soluciones y estrategias para las mismas, por lo que algunos autores propondrán algo al respecto como lo hace Rawls propone una teoría que el objetivo es establecer los fundamentos éticos que guíen una sociedad bien estructurada. Esto implica la convergencia de varios grupos con razonamientos colaborativos que trabajan juntos en un contexto equitativo de cooperación. Estas coaliciones están compuestas por individuos altruistas, independientemente de si poseen o no la capacidad moral y la comprensión de lo que es justo. Los fundamentos se seleccionan a través de un acuerdo hipotético basado en una posición original, en la cual se utiliza un método imparcial (un velo de ignorancia). De esta manera, todos los participantes adoptarán estos principios al considerarlos como los más equitativos y apropiados para sus expectativas personales, teniendo en cuenta las circunstancias específicas de la elección.

Rawls (2006) argumenta sobre la noción de justicia y su concepción, determinando que, al tratar sobre la justicia cívica y la prevención, resulta crucial tener un conocimiento exhaustivo de cada uno de los aspectos relacionados con esta última. Cada ámbito tiene enfoques estratégicos distintos, el enfoque principal de nuestro análisis se centra en la prevención a nivel comunitario.

Todo lo expuesto previamente se puede considerar como justicia civil, no obstante, la justicia comunitaria se concibe como el medio para proporcionar a todos individuos alternativas en la resolución de sus dilemas, centrándose en promover la colaboración de todas la búsqueda de la solución más apropiada por parte de las

partes involucradas. Su propósito reside en fomentar y potenciar la armonía en una sociedad, con el fin de prevenir el aumento de conflictos que puedan dar lugar a infracciones o actos violentos (ENVIPE 2016).

Este concepto guarda relación con el sistema de justicia penal en México ya que persigue la resolución de conflictos mediante enfoques distintos a los tradicionales. Además, la justicia comunitaria aboga por un enfoque preventivo para reducir desacuerdos innecesarios entre los miembros de una comunidad y disminuir la reincidencia en cuestiones administrativas (Aguirre, 2020. Pág. 6).

Hay diversas formas en las que se comprende el concepto del tema tratado, hay varias maneras en la que los autores lo interpretan y también existen subtemas que están ligados a estos.

Para las infracciones podemos apreciar el siguiente concepto acerca de las sanciones aplicables definida por Delgado (2021):

En nuestra estructura legal coexisten dos enfoques de sanciones: el sistema penal, donde los jueces son responsables de aplicar castigos en caso de infracción de las leyes penales, y el sistema administrativo sancionador, donde la autoridad pública generalmente tiene la competencia de imponer sanciones a ciudadanos o funcionarios públicos que incumplen las regulaciones administrativas. Antes de la relevancia del sistema de responsabilidad administrativa de los funcionarios públicos en nuestra nación tras la modificación constitucional del 27 de mayo de 2015 se caracterizaba porque la propia administración pública tenía la autoridad para imponer sanciones.

El siguiente es una perspectiva similar a la anterior, pero explícita de otra manera dada por Bermúdez (1988):

“Desde un enfoque más amplio, se considerará como castigo cualquier forma de repercusión negativa establecida por la legislación como resultado de una conducta realizada. En esta situación, la penalización no necesariamente estará relacionada o, como lo describe el Tribunal Constitucional, "vinculada" a una violación de normativas administrativas. Por lo tanto, en esta perspectiva, una sanción administrativa englobará cualquier tipo de carga una resolución desfavorable dictada por la autoridad hacia un individuo, tal como la anulación de un beneficio previo, es un ejemplo de una decisión desfavorable (como la expiración de una ayuda o subvención estatal), la aplicación de medidas coercitivas directas o la adopción de precauciones provisionales.”

No solo se busca definir el tema, también se buscan soluciones y estrategias para las mismas, por lo que algunos autores propondrán algo al respecto como lo hace Rawls (2006):

De acuerdo con su teoría, su objetivo es establecer las bases éticas que guíen una sociedad adecuadamente organizada, es decir, una unión de grupos que abarquen diversas doctrinas racionales, dentro de un marco de colaboración justo. Estos grupos estarían compuestos por individuos altruistas, aunque no siempre dotados de integridad moral y un sentido de lo que es justo. Estos principios serían seleccionados mediante un acuerdo hipotético que se origina desde una posición inicial, en la cual se establece un proceso imparcial (el velo de ignorancia), de manera que todos los participantes los acepten como los más equitativos y apropiados para sus expectativas personales al valorarlos, teniendo en cuenta las circunstancias particulares de elección (Página 29).

Hay una gran variedad de estrategias para solucionar el problema, lo cual es expuesto en el siguiente concepto: Si nos referimos a la justicia civil y la importancia de evitar problemas, es esencial tener un entendimiento exhaustivo de todos los

elementos vinculados con este tema, ya que cada uno de ellos implica diferentes estrategias. En particular, en nuestro análisis, el ámbito comunitario de la prevención cobra una gran relevancia. De acuerdo a la Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia, específicamente en su artículo 8, fracción IV (LGPSVD, 2012), se resalta la relevancia de la involucración dinámica de los ciudadanos y las comunidades mediante herramientas que garanticen su participación genuina en el diseño y ejecución de planes y programas (Reyes, Estévez y García, 2012).

Todo lo presentado con anterioridad se puede entender como justicia civil, pero en esta definición expuesta por Aguirre (2020) está mejor explicada:

La justicia cívica se describe como el proceso que brinda a todas las personas oportunidades para resolver sus desacuerdos, promoviendo la participación activa de todas las partes buscan la manera más efectiva de resolver los problemas, centrándose en fomentar una convivencia mejor en la comunidad y evitando que los conflictos escalen en actos delictivos o violentos, lo que la conecta con el sistema de justicia penal en México. Su enfoque es permitir que los desacuerdos se resuelvan a través de medios alternativos, y al mismo tiempo, busca prevenir disputas innecesarias y reducir la reincidencia en faltas administrativas dentro de los integrantes de la sociedad.

La relevancia a las faltas administrativas, Pérez (2001), Sostiene que las transgresiones administrativas o cívicas son aquellas que generan desequilibrios en la armonía social y cuyas consecuencias o penas pueden incluir: Advertencias: Advertencias emitidas por la autoridad. Sanciones pecuniarias: Penas de carácter financiero que no superan los treinta días de salario mínimo. Detenciones administrativas: Restricciones temporales de la libertad de hasta 36 horas, en lugares no designados para criminales o individuos sospechosos de cometer algún delito (Pág. 8).

El concepto se puede interpretar sin problemas, ¿alguna vez ha visto a alguien empezar una riña, arrojar basura o alterar el orden social?, estos son ejemplos de faltas administrativas, toda aquella persona que cometa alguna de estas y muchas otras que estén estipuladas legalmente, son a quienes se les sanciona de forma “leve” sin aplicarles una pena.

Un aspecto crucial a considerar en el desarrollo de este trabajo se relaciona con la Justicia Cívica. A este respecto, presentaremos la definición establecida según el informe del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública en el año 2020, se puede sintetizar de la siguiente forma:

El papel fundamental de la justicia civil se manifiesta en la ejecución exitosa del Modelo Nacional de Policía al permitir la pronta y eficiente resolución de conflictos entre ciudadanos que surgen en la convivencia diaria, evitando que estos conflictos se agraven y facilitando su solución de manera pacífica.

Además, funciona como una política pública orientada a la anticipación de la conducta delictiva, al impedir que las disputas se conviertan en acciones de violencia o delictivos, promoviendo una cultura de paz. De igual manera, se asegura de que las infracciones administrativas y comportamientos antisociales conlleven sanciones que beneficien a la comunidad, de manera que el infractor reconozca el perjuicio social ocasionado y contribuya a su reparación. Adicionalmente, posibilita la detección y monitoreo de individuos en condiciones de vulnerabilidad, junto con la vigilancia de su propensión a recaer, son aspectos fundamentales a considerar.

¿Qué dicen las personas de esto?, a donde quiera que vayamos claramente afirman la incompetencia de las autoridades al proteger la paz de la sociedad, esto es lo que se estudiará en esta actividad, estableceremos métodos para contrarrestar esta inconformidad social para satisfacer la necesidad de la sociedad, ¿cómo lo haremos?, crearemos una política criminal, el cual sería el último concepto por abarcar en este inicio del proyecto.

Noël y Deubel (1999) se establece que las políticas gubernamentales comprenden un conjunto de metas colectivas, ya sean consideradas como esenciales o anheladas, acompañadas de estrategias y actividades que son gestionadas, al menos en parte, por una entidad gubernamental o institución, con la intención de afectar las decisiones de personas o grupos para cambiar una situación que se percibe como inadecuada o problemática.

Desempeñaremos nuestro papel como entidad con el propósito de abordar los desafíos que surgen en la comunidad, centrándonos en la creación de estrategias para resolverlos.

Adentrándonos al tema podemos creer que todo ciudadano tiene conocimiento de lo que puede realizar o no, pero esto con el paso de los años ha sido evidenciado, pues, cada vez son más las personas que comenten faltas administrativas que llegan a ser sancionadas, dadas la gravedad del hecho, cabe destacar que todos los Estados de México cuentan con sus propias normas con las que aplican una sanción a las diferentes infracciones o faltas administrativas.

A grandes rasgos, la mayoría de las infracciones o faltas administrativas son cometidas o realizadas en lugares públicos, ya sean plazas, terminales, parques, calles o avenidas turísticas, mercados, centros deportivos, etc. Pero ¿por qué cometemos faltas administrativas en estos lugares?, porque las faltas administrativas más comunes y que pensamos que no pueden llegar a ser sancionadas, son muy fáciles de cometer en dichos lugares, como el simple hecho de orinar en la calle, o de ir a tirar algún animal ya muerto a lugares públicos, son acciones que cometemos con frecuencia como sociedad, y que pensamos que no pueden llegar a ser sancionadas, cuando en realidad si tienen su castigo.

Existe un amplio catálogo de las infracciones, unas más comunes que otras, al igual que cometidas con dolo o culposos, aquí es donde se centra el verdadero

problema, pues, en la cotidianidad es necesario tener el conocimiento de las faltas, pero siendo realistas, no solo de estas, sino de todo el marco constitucional que tiene a su favor, pero centrándonos en el tema, nos damos cuenta de que, en ocasiones, acciones que se podrían tachar como inocentes o sin importancia, al respaldo de la ley son motivo de sanción o multas.

Todo esto lleva a preguntarnos a nosotros mismos, ¿estas acciones cometidas hacen que exista algún problema?, pues la respuesta es sí, ya que nosotros al no saber no aplicamos las sanciones adecuadamente para estas infracciones administrativas, ya que, como hemos señalado antes, es crucial contar con un entendimiento completo de las transgresiones administrativas en cuestión. Los funcionarios públicos deben estar informados acerca de cuáles merecen ser sancionadas y cuáles no, de modo que se pueda determinar apropiadamente la acción a tomar en caso de incumplimiento, nosotros saber si debe ser castigada y así mismo obtener un beneficio de eso, como lo es disminuir las faltas administrativas que pensamos que no deberían ser sancionadas, cuando al final son graves y merecen una sanción justa para todos.

Desde la educación tanto escolar como familiar, no se le da la importancia a temas como estos, siendo este tema de conversación para muchos, pues este es para beneficio de la sociedad, pero esta misma no tiene curiosidad o intriga por sus derechos, su marco legal o las acciones que afectan su entorno o territorio. Por ello mismo es necesario que como sociedad, brindemos estos conocimientos a los más chicos de la familia, y así poder evitar desde antes poder cometer estas faltas administrativas.

Algunas acciones que tienden a infracción administrativa según el folleto de valores para la democracia son:

- Cometer actos o expresiones que denigren la dignidad de individuos específicos.

- Generar ruidos que claramente perturben la tranquilidad y el confort de los individuos.
- Eliminar desechos corporales en áreas no designadas. Violaciones administrativas resultan en amonestaciones, multas o arrestos.
- Descartar cadáveres de animales, desechos o elementos no amenazantes para la salud pública en lugares públicos (como cartones, piedras o basura).
- Consumir bebidas alcohólicas en espacios públicos no autorizados.

Pero no solo existen estas faltas ejercidas por la sociedad, sino que también existen varios tipos de faltas administrativas que pueden cometer los funcionarios públicos del que algún porcentaje de la sociedad ha sido víctima, pero no tiene el conocimiento; y ahí es donde nos damos cuenta que para mejorar no es solo cuestión de que como sociedad sepamos un poco más sobre los funcionarios públicos deben estar conscientes de las faltas que conllevan sanciones más severas, en lugar de simplemente enfocarse en las infracciones administrativas, y cuales otras no, y así evitar que la sociedad sea víctima, por el simple hecho de que los servidores públicos no sepan cómo sancionar.

En relación a este tema, se señala que el Órgano Interno de Control (2019) establece lo siguiente:

Malversación de fondos públicos: Se considera malversación de fondos cuando un funcionario público autoriza, solicita o lleva a cabo acciones que asignen o desvíen recursos públicos, ya sean de naturaleza material, humana o financiera, sin una base legal adecuada o en violación de las normativas aplicables.

Se considera también como malversación de fondos públicos el otorgamiento o autorización de pagos de salarios que contravengan los estándares establecidos, así como la aprobación de jubilaciones, pensiones, indemnizaciones por servicios prestados, préstamos o créditos que no estén contemplados en leyes, decretos

legislativos, contratos colectivos, contratos individuales o condiciones generales de empleo.

Abuso de poder: Se considera abuso de poder cuando un empleado o funcionario público ejerce competencias que no le han sido delegadas o se aprovecha de las que posee para llevar a cabo acciones u omisiones arbitrarias con el fin de obtener beneficios personales o en beneficio de su cónyuge, parientes consanguíneos, parientes civiles, la participación de funcionarios públicos o individuos mencionados previamente en sociedades o empresas, así como la intención de causar perjuicio a personas o a otros funcionarios públicos.

Tráfico de influencias ocurre cuando un empleado público abusa de su posición oficial, cargo o comisión para influir en otro funcionario público con el propósito de inducirlo a llevar a cabo, retrasar u omitir un acto que está bajo su competencia, con el fin de obtener algún beneficio, ganancia la obtención de beneficios para uno mismo, así como para el cónyuge, familiares por vínculos sanguíneos o civiles, asociados o empresas vinculadas al funcionario público o las personas previamente mencionadas, está prohibida anteriormente tengan participación.

Soborno: El soborno se configura cuando un individuo promete, ofrece o entrega beneficios indebidos, ya sea la entrega de recursos como dinero, valores, bienes móviles o inmuebles, incluso a precios significativamente inferiores a los del mercado; así como donaciones, servicios, empleos u otros gestos de favor hacia uno o más funcionarios públicos, ya sea de manera directa o a través de intermediarios. Este intercambio se lleva a cabo con la expectativa de que dichos funcionarios públicos realicen o se abstengan de llevar a cabo acciones vinculadas a sus responsabilidades o las de otros funcionarios públicos. También incluye el abuso de su influencia, real o percibida, con la intención de obtener o preservar un beneficio o ventaja, ya sea para ellos mismos o para un tercero. Esto es

independiente de si se acepta o se recibe el beneficio, y se evalúa sin tener en cuenta el resultado obtenido.

Uso indebido de recursos públicos: Se atribuye la responsabilidad por el manejo inadecuado de recursos públicos a aquel individuo que, por diversas razones, gestione, reciba, administre o tenga acceso a recursos públicos, ya sean de naturaleza material, humana o financiera, y lleve a cabo acciones que resulten en la malversación, utilización indebida o desvío de dichos recursos de su finalidad original.

Ahora bien, existe un mediador, “La justicia cívica”, esta busca restaurar, facilitar y mejorar la relación social para así evitar o prevenir comportamientos delictivos o violentos, de igual manera busca promover una cultura de legalidad.

Esta también evita disputas que en algunos casos suelen ser innecesarias y de esta manera reducir la reincidencia de la falta administrativa.

El Modelo de Justicia Cívica, Buen Gobierno y Cultura de la Legalidad (2022) establece seis metas fundamentales:

- I. Evitar que las discrepancias se conviertan en actos ilegales o episodios violentos.
- II. Ofrecer resoluciones rápidas, transparentes y efectivas a disputas dentro de la comunidad.
- III. En hacer la interacción cotidiana y el acatamiento del ambiente circundante.
- IV. Fomentar la adhesión a los principios legales.
- V. Mejorar la percepción de La garantía y la estabilidad de la tranquilidad social.
- VI. Reducir la reincidencia en infracciones administrativas.

Por otra parte, Arroyo (2021) dice que:

La justicia cívica opta por tratar las faltas administrativas de manera distinta, como antes se mencionó, pero en ciertos casos, si una persona es detenida por cometer cualquiera de las faltas que se

encuentran en la ley, antes de ser sancionado/a ya sea con horas de arresto o multa, sea valorado el contexto social en el que vive para tener el conocimiento de que podrá cumplir con las sanciones para reparar el daño haciendo trabajos para la sociedad, esto se conoce como transmutar la sanción y cómo sanciones o medidas alternativas.

De esa manera es como se busca corregir el comportamiento y evitar que se vuelva a cometer la falta. De todo lo anterior ya dicho, esta información recabada, ¿a quién le puede beneficiar?, pues esto es muy fácil, a la población en general, y es que nosotros como sociedad, ya teniendo conocimiento de las faltas administrativas, tomamos conciencia de lo que si podemos hacer legalmente y que es lo que no podemos hacer, y saber de igual manera, si en dado caso que lleguemos a realizar alguna falta administrativa, tener conocimiento de que tan grave puede llegar hacer nuestra sanción por cometer dicha falta.

De igual forma al no tener conocimiento de dicha información, como sociedad podemos salir afectados, por esto si el servidor público llega a abusar de su autoridad, nosotros no sabiendo si en realidad es una falta o no, pues nos llegan a castigar injustamente.

Como un punto final, generalizando los dos temas, podemos inferir que más del cincuenta por ciento de la población no dispone de la mayoría por ciento idea de todo lo antes mencionado en este trabajo, enfocándonos en las faltas administrativas y justicia cívica, podríamos deducir que es una falta de cultura, pues las leyes deberían ser tomadas como cultura y ser enseñadas en los niveles escolares así como en el ambiente familiar, al final de todo, las leyes en general son hechas para la sociedad y el entorno en donde habita, un modelo o estrategia para dar a conocer estas y volverlas un estilo de vida diaria, ¿Cómo hacerlo? en la educación, fomentar la cultura de las leyes y que las instituciones que se encargan de sancionar o implementar las sanciones y la justicia civil, se preocupe por que las personas se familiaricen con estas, hacerlas un estilo de vida, con estas estrategias

podríamos avanzar como sociedad y darle fin a muchos de los problemas que hoy en día nos afectan, terminar con ese temor hacia las instituciones pertenecientes al gobierno y así lograr un acercamiento en donde las dos partes colinden y generen la confianza perdida, no podríamos asegurar que todos los problemas sean erradicados, pero una sociedad con conocimiento y cultura positiva, es mejor que una sociedad ignorante y sin fe en las leyes.

CAPITULO 2. TEORÍAS Y ESTUDIOS QUE DETERMINAN LA JUSTICIA CÍVICA.

2.1 Teorías relacionadas con la justicia cívica:

En este apartado, Citaremos teorías relacionadas con el problema con el que estamos trabajando, usaremos algunos trabajos ligados a esto para proporcionar credibilidad y sustento a lo descrito con anterioridad.

2.1.1 Teoría de las ventanas rotas.

Comenzaremos con la teoría de Ralph B. Taylor, que se centra en las "Ventanas Rotas" y sostiene lo siguiente:

En el proceso de desarrollo teórico, los partidarios de esta perspectiva han sugerido que se desencadenan importantes consecuencias, como los niveles de temor a nivel individual y colectivo, lo que a su vez provoca modificaciones subsiguientes. Estas consecuencias también se reflejan en las tasas y variaciones en los delitos, así como en la estabilidad o el inicio de un declive en las comunidades. Es fundamental destacar que el mensaje clave para aquellos involucrados en la eficacia de las estrategias fundamentadas en estas nociones no constituye la solución definitiva en el marco del sistema de justicia penal para la mejora de vecindarios y ciudades.

Aunque estas ideas están respaldadas por cierta evidencia empírica, su respaldo no es tan sólido como pretenden sus defensores. Por lo tanto, no sería apropiado limitar todas las estrategias policiales orientadas a la comunidad o centradas en la resolución de problemas únicamente en la reducción de las incivildades.

En la década de los setenta, surgió este término debido a disturbios urbanos que generaron inquietudes sobre la seguridad ciudadana y la aplicación de la ley en áreas urbanas. Estas preocupaciones fueron destacadas en el informe de la comisión Kerner, lo que llevó a la promulgación de la Crime Control Act y la creación de la Law Enforcement Assistance Administration, precursora del National Institute of Justice (Kerner, 1968). En ese periodo, las primeras encuestas de victimización comenzaron a revelar resultados que exploraban el temor al crimen.

Estas encuestas revelaron que el número de personas que experimentaban temor al crimen superaba en gran medida el Cantidad de personas afectadas en la realidad según DuBow, McCabe y Kaplan en 1979. Además, se observó que aquellos que experimentaban un mayor temor al crimen residían principalmente en áreas urbanas. Al desglosar estos datos en función del sexo y la edad, los estudios revelaron que aquellos individuos que enfrentaba un mayor temor al crimen, en particular, mujeres de edad avanzada, tenían menos probabilidades de ser víctimas en comparación con aquellos que tenían un menor temor, como los jóvenes varones.

2.1.2 Miedo al delito.

A lo largo de los siguientes cinco años, varios investigadores revisaron y reconfiguraron la concepción original. La aprensión hacia actos delictivos se reveló como algo más complejo que simplemente el temor a la comisión de delitos (Garofalo y Laub, 1978).

Esta situación no solo se relacionaba con la presencia de desorden en zonas urbanas, sino que también reflejaba la inhabilidad o la carencia de disposición por parte de las entidades gubernamentales y las instituciones para afrontar estas cuestiones.

A finales de la década de 1970 y a principios de la década de 1980, las fuerzas policiales se encontraban desafiadas por el aumento de la delincuencia. Varias ciudades experimentaban incrementos significativos en la tasa de criminalidad, y a raíz del experimento de patrullaje llevado a cabo en Kansas, muchos agentes de policía comenzaron a cuestionar la eficacia de las patrullas tradicionales. Simultáneamente, los líderes políticos admitían que el temor a la delincuencia era un problema en sí mismo. La teoría de la incivilidad propuso una solución que abordaba tanto la delincuencia como el temor a la misma. En la década de los años ochenta, tácticas como la vigilancia a pie y diversos enfoques denominados como policía comunitaria o policía centrada en la resolución de problemas se volvieron cada vez más reconocidos, según señala Greene en 1988.

La teoría de la incivilidad brindó a los agentes policiales una base para la detección y la intervención durante sus patrullajes a pie. También ofreció temas de discusión a los agentes de policía comunitaria en sus interacciones con la comunidad. Esto legitimó la atención a las preocupaciones de los residentes, incluso si no estaban directamente relacionadas con la delincuencia, ya que se entendía que estas las inquietudes estaban inherentemente relacionadas con la posibilidad de que ocurrieran delitos más serios en el futuro o con el deterioro general del área si no se afrontaban adecuadamente.

Dejando de lado las controversias en torno a la teoría, un aspecto central de la suposición subyacente es que los comportamientos no civilizados aportan de forma autónoma a las transformaciones que suceden con el tiempo en personas, comunidades residenciales o vecindarios. La escala de evaluación dependerá de si se está examinando la fase inicial, intermedia o última de la teoría.

La fuerza policial debe disponer de diversas estrategias que mejoren el bienestar de la comunidad sin centrarse únicamente en abordar de manera directa y reactiva la criminalidad grave. Entre estas tácticas se encuentran realizar patrullas a pie y en bicicleta, participar en reuniones con residentes y líderes comerciales, adoptar un enfoque proactivo para resolver problemas mediante el modelo SARA, y colaborar estrechamente con otras instituciones públicas.

El trabajo realizado hasta la fecha en torno a la teoría de las incivildades sugiere que los líderes políticos deben emplear una amplia gama de estrategias y tácticas disponibles, en lugar de depender exclusivamente de la reducción de promover comportamientos cívicos con el fin de prevenir la comisión de delitos, preservar las comunidades y estabilizar zonas en deterioro.

2.1.3 El desorden y la incivildad en el espacio público.

Esta teoría examina la relevancia de la ausencia de organización y comportamiento civil en una sociedad en los espacios públicos, así como las posibles medidas de política pública para abordar este problema que afecta a las áreas urbanas. Se parte del supuesto de que los lugares de acceso público juegan un papel fundamental en la rutina diaria de una población al fomentar la convivencia, y que la falta de orden y civismo socavan esta función.

A pesar de los diversos usos y su desorganización, los espacios públicos tienen dimensiones tan amplias que en algunos lugares se consideran fundamentales para las ciudades y sus barrios, siendo puntos de encuentro, socialización, identidad cultural, manifestaciones artísticas y políticas. Sin embargo, en algunos casos, la falta de orden y civismo ha llevado a la decadencia de estos espacios, volviéndolos zonas peligrosas y poco seguras, lo que ha llevado a que la gente los evite y rechace.

La distribución de espacios públicos en la ciudad revela desigualdades geográficas, ya que en barrios desfavorecidos suelen reflejar la problemática local, presentando una falta de mantenimiento y apropiación por parte de grupos excluyentes relacionados con el consumo de sustancias ilegales o actividades delictivas.

Una teoría que arroja luz sobre el efecto de la falta de orden y civismo en los espacios públicos la teoría de las "ventanas rotas", desarrollada por Wilson y Kelling en 1982, destaca la conexión entre el caos urbano, las faltas menores y la criminalidad violenta. En síntesis, la propuesta indica que si se permite la existencia de una ventana rota, no se repara, es probable que otras también se rompan, ya que una ventana rota sin reparar da la impresión de que a nadie le importa, lo que puede llevar a más vandalismo.

La investigación sobre la falta de orden y civismo ha demostrado que signos de desorganización, como la presencia de desechos en las vías públicas o actos de vandalismo contribuyen al incremento de la sensación de peligro y al miedo a la criminalidad en el ámbito público. Este sentimiento está vinculado a características físicas del entorno, tales como la calidad de la iluminación, del mobiliario urbano y la existencia de desorden en el espacio urbano.

Las personas tienen conocimiento de cómo el entorno físico puede ejercer influencia en el comportamiento delictivo, siendo común que áreas con problemas carezcan de mantenimiento y una iluminación adecuada. Por contraste, se tiende a vincular el mobiliario urbano y la presencia de vegetación con actividades no criminales.

Entre las conductas incívicas, la existencia de grupos delictivos representa un desafío significativo. Según lo indicado por Wilson y Kelling, la presencia de una pandilla tiene el potencial de socavar una comunidad de manera sencilla intimidando a los transeúntes, incluso sin violar la ley.

La prevención situacional del delito implica aplicar tácticas que contribuyan a evitar la comisión de infracciones destinadas a reducir tanto las oportunidades delictivas como la percepción de inseguridad urbana. Por lo tanto, la intervención en espacios públicos debe incluir medidas para mejorar la infraestructura física, promover el orden, fomentar la cohesión comunitaria mediante la adecuada utilización del espacio.

2.2 Estudios Relacionados con la justicia cívica.

Para estos estudios expondremos trabajos que estén estipulados y ya sean completamente un hecho, esto porque necesitamos estudios que puedan ayudar a darle solución a la problemática planteada.

Una pauta clara para tener en cuenta el asunto en cuestión es la normativa conocida como la "Ley Federal de Procedimiento Administrativo", la cual detalla las siguientes regulaciones:

Sección 70.- Las sanciones de naturaleza administrativa deben estar contempladas en las normativas pertinentes y podrían comprender, entre otras opciones:

- I. Amonestación con previo aviso;
- II. Impuesto pecuniario;
- II. Impuesto un incremento diario se aplicará mientras persista la violación;
- III.
- IV. Detención por un periodo de hasta 36 horas;
- V. Cierre ya sea de manera transitoria o duradera, completa o parcial; y
- VI. Otras que los estatutos o reglamentos puedan estipular.

Sección 73.- La entidad administrativa emitirá una resolución fundamentada y motivada, tomando en consideración:

- I. Los daños causados o potenciales;
- II. La intencionalidad o falta de intencionalidad en la relevancia de la transgresión, ya sea por acción u omisión;
- III. La seriedad de la violación; y
- IV. La repetición de la conducta transgresora.

Se identificó una sección pertinente en la Ley General de Responsabilidades Administrativas que trata sobre el asunto de las violaciones administrativas:

"TÍTULO TERCERO. En relación a las transgresiones administrativas llevadas a cabo por los empleados del sector público y las acciones de individuos relacionadas con infracciones administrativas significativas".

Artículo 49. Se considera una infracción administrativa no grave cuando un funcionario público incumple o viola las obligaciones establecidas a través de sus acciones u omisiones...

Artículo 51. Las conductas descritas en este capítulo son consideradas infracciones administrativas graves para los funcionarios públicos, y se les prohíbe llevar a cabo dichas conductas, ya sea a través de acciones u omisiones.

Artículo 65. Las acciones de individuos mencionadas en este capítulo se consideran relacionadas con infracciones administrativas graves, y su comisión será castigada siguiendo las disposiciones de esta normativa.

"Infracciones cometidas por individuos en circunstancias particulares se refieren a acciones realizadas por aspirantes a cargos públicos, integrantes de equipos de campaña electoral o de transición en el ámbito gubernamental, y dirigentes de sindicatos del sector público. Estas acciones implican solicitar, aceptar, recibir o intentar obtener beneficios, tal como se define en el artículo 52 de esta normativa, ya sea para sí mismos, sus campañas electorales o para cualquiera de las personas mencionadas en dicho artículo. Este

intercambio se realiza con la finalidad de ofrecer ventajas indebidas en el futuro en caso de asumir responsabilidades como funcionario público."

Finalmente, aporta un estudio de gran relevancia para nuestra localidad, ubicada en Chetumal. Nos referimos a la necesidad de la equidad legal en una comunidad democrática, reglamento de Policía y Gobierno del Ayuntamiento de Othón P. Blanco., el cual establece el siguiente conjunto de normativas:

Artículo 1°. Este Bando tiene un alcance La relevancia de la justicia civil en una comunidad democrática Otón P. Blanco. Su objetivo primordial es la definición de reglas fundamentales que regulan la organización del territorio, la población, la administración gubernamental y los servicios públicos municipales, con el propósito de asegurar el correcto desempeño de las infraestructuras y labores y servicios municipales, así como la ejecución de acciones gubernamentales destinadas al bienestar común, promoviendo la armonía y la seguridad jurídica de sus ciudadanos.

TÍTULO NOVENO. Sobre incumplimientos o violaciones a las regulaciones municipales, sanciones, procedimientos administrativos y recursos.

CAPÍTULO I. Violaciones o incumplimientos de las regulaciones municipales.

Artículo 157. El incumplimiento o transgresión se considera como cualquier acción u omisión que vaya en contra de las normativas establecidas en este Decreto, en los reglamentos locales o en cualquier normativa administrativa de alcance general.

Artículo 158. Las violaciones o incumplimientos de las normativas establecidas en este, así como en las normativas, comunicados y medidas administrativas deben ser sancionados por las entidades gubernamentales municipales o los órganos los funcionarios municipales, dentro de los límites de su competencia, deben llevar a cabo sus labores administrativas de

acuerdo con la legislación, este edicto y las normativas municipales aplicables.

Artículo 159. Para los propósitos de este Bando, las violaciones o incumplimientos se dividen en las siguientes categorías:

- I. Violaciones al orden público;
- II. Violaciones a la moral y a las buenas costumbres;
- III. Violaciones relacionadas con los servicios públicos, regulaciones administrativas y el régimen comercial;
- IV. Violaciones a la seguridad de la población;
- V. Violaciones medioambientales y ecológicas; y
- VI. Violaciones contra la salud y la integridad personal".

CAPITULO 3 METODOLOGÍA.

3.1 Objetivos.

3.1.1 Objetivo General:

El propósito principal de este estudio se estableció de la siguiente manera:

Identificar las principales causas y conflictos que ocurren entre vecinos y los medios cotidianos que utilizan para resolverlos, así como la efectividad de la función policial en la mediación y solución de estos en el corazón de Chetumal, Quintana Roo

3.1.2 Objetivos Específicos:

Respecto a los objetivos específicos, se determinaron los siguientes:

Identificar los principales factores que contribuyen a las disputas vecinales de Chetumal, Quintana Roo.

Evaluar cómo los residentes de Chetumal perciben la eficiencia de las fuerzas del orden para mediar y resolver disputas entre vecinos.

Reconocer la situación que prevalece a partir de la función policial en la mediación y solución de conflictos vecinales en la ciudad, describiendo las acciones necesarias para garantizar su eficiencia.

3.2 La hipótesis.

En el marco de esta investigación, se ha formulado el siguiente supuesto:

Se puede crear una conexión beneficiosa entre la formación de los oficiales de policía en habilidades y métodos para resolver disputas y fomentar la justicia cívica, la medida en que la comunidad participa en la administración de disputas la promoción de la confianza en las autoridades, así como la eficacia del sistema de recopilación de datos para perfeccionar la implementación de la justicia cívica en Chetumal. Esta correlación redundará en una mayor resolución de disputas a nivel comunitario y en una elevación de las condiciones de vida en el entorno urbano.

3.3 La pregunta de investigación.

En el curso de esta investigación, surgió la siguiente interrogante central:

¿De qué manera influye la capacitación policial en las estrategias en la resolución de disputas y al fomentar la participación de la comunidad en el abordaje

de problemas, se encuentra la relevancia de la justicia civil en una sociedad democrática, generando confianza en las autoridades y estableciendo un sistema eficiente de recolección de datos para la implementación de la justicia cívica en Chetumal, Quintana Roo?

3.4 Fundamento metodológico.

Para esta investigación, se ha considerado la aplicación de un enfoque cualitativo bajo una fundamentación etnográfica ya que se busca identificar la percepción social respecto a los factores que propician los conflictos vecinales y la efectividad policial para resolverlos.

Respecto a este asunto, resulta crucial destacar la visión etnográfica se constituye como un enfoque de estudio que se apoya en la observación minuciosa y el análisis a fondo de las culturas y sociedades humanas. Su propósito central es alcanzar una comprensión integral de las prácticas, convicciones, principios y conductas de estas comunidades desde un enfoque holístico.

En este sentido debe de considerarse que la etnografía es una forma de interpretación densa que permite una comprensión profunda de las acciones y significados de los individuos en un contexto cultural específico. Él afirma: "La etnografía consiste en tratar de explicar las culturas, sus sistemas simbólicos, sus estructuras de sentimientos, sus valores, sus creencias, de tal manera que el lector pueda entenderlas" (Geertz, 1973, p. 30).

Por otra parte, se reconoce que "la etnografía consiste en un trabajo en el lugar, en adquirir datos directamente relacionados con la estructura social, las costumbres, las creencias y las actividades prácticas de los nativos" (Malinowski, 1922, p. 25).

También, se subraya que la etnografía permite a los investigadores comprender y apreciar las diferencias culturales sin juzgarlas desde una perspectiva etnocéntrica. Ella afirma: "El enfoque etnográfico permite que los antropólogos se sumerjan en las mentes de otras personas y comprendan sus acciones como expresiones auténticas de sus culturas" (Mead, 1935, p. 14).

3.5 Estrategias para la recolección de los datos.

Con el propósito de recopilar información para este estudio, se llevó a cabo una entrevista semiestructurada con residentes de la localidad de Chetumal. La relevancia de la equidad legal en una comunidad basada en la democracia se centraron en individuos que fueran adultos y que residieran en la ciudad.

Los criterios de exclusión establecieron excluir a los menores de edad, a quienes no viven en la ciudad y a quienes no quisieron participar en el proceso.

CAPÍTULO 4. EL PROCESO ANALÍTICO DE LOS DATOS Y SU REFLEXIÓN.

4.1 Estructuración de las entrevistas y su codificación.

En este apartado se comparte la estructura de la entrevista semiestructurada que se aplicó en diversos entornos de la ciudad de Chetumal:

Las interrogantes utilizadas fueron las siguientes:

- 1.- ¿Cuáles son las principales razones por las que se tienen conflictos vecinales o por las que Usted ha tenido conflictos con sus vecinos?
- 2.- ¿Qué opinión tiene respecto a la aplicación de la justicia que debe realizar la policía?
- 3.- ¿Qué comprende por mediación?

- 4.- ¿Qué hace para resolver los conflictos con sus vecinos?
- 5.- ¿De qué manera considera que actúa la policía para la resolución de conflictos?
- 6.- ¿Qué opina respecto a la preparación de los policías para resolver los conflictos vecinales?
- 7.- ¿Qué puede decir respecto al procedimiento que aplica la policía para resolver los conflictos?
- 8.- ¿Qué opina respecto a la normatividad que se aplica para resolver los conflictos vecinales en el municipio?
- 9.- ¿De qué manera se ha enterado de los instrumentos y normas existentes para resolver conflictos vecinales?
- 10.- ¿Qué sugiere para mejorar los procedimientos que existen para resolver los conflictos vecinales?

Una vez aplicadas las entrevistas, se procedió a determinar la codificación correspondiente, donde se tomó en cuenta el sexo del sujeto de estudio, su edad y su ocupación.

En este sentido, se comparte en la tabla 1, donde se identifican los códigos que se determinaron para cada una de las entrevistas:

Tabla 1. Entrevistas del entono.

SUJETO DE ESTUDIO	OCUPACIÓN	CODIGO
Mujer	Empleada	1M26E
Hombre	Promotor	2H19P
Mujer	Estudiante	3M21E
Mujer	Ama De Casa	4M58A
Hombre	Enfermero	5H21E
Hombre	Recepcionista	6H21R
Mujer	Panadera	7M26P
Mujer	Estudiante	8M21E

Mujer	Ama De Casa	9M45A
Hombre	Estudiante	10H21E
Mujer	Empleada	11M21E

Elaboración propia a partir de las entrevistas aplicadas en el entorno.

4.2 Segmentación y codificación en las entrevistas.

Tal y como lo señala el proceso metodológico aplicado, se procedió a la señalización de los segmentos en cada una de las entrevistas, lo que permitió un abordaje reflexivo en cada una de ellas

4.2.1 El proceso de segmentación y su identificación.

Con el fin de lograr una identificación adecuada en cada una de las entrevistas, los segmentos se codificaron tomando en cuenta el código que se estableció para cada una de las entrevistas, se agregó el código de cada una de las categorías de investigación y se describió la línea en donde se ubica el segmento.

La mencionada estrategia resultó de gran valor en el proceso de examinar y reflexionar sobre los datos presentados por los participantes de la investigación.

4.3 Reflexionando las entrevistas.

A partir de un análisis puntual de los discursos recopilados basándonos en las respuestas proporcionadas por los sujetos de estudio, se llevó a cabo un minucioso proceso que condujo a la identificación de las categorías clave en el estudio, que son las siguientes:

- Comprensión de Situación de Conflictos Vecinales CCV
- Actuación Policial en el Conflicto Vecinal APC
- Estrategias de Atención al Conflicto Vecinal EAC

Al respecto, fue posible plasmar toda la información obtenida en la Tabla 2, donde pueden identificarse las categorías obtenidas en cada entrevista y los segmentos que se consideraron de conformidad a las categorías con sus respectivos códigos.

Tabla 2. Segmentación y categorías.

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
1M26E	Entrevista semiestructurada	No respetan límite de horarios, ponen música a altas horas. CCVL3 Es correcta. CCVL6 Intervenir CCVL8 Dialogar CCVL10	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		La policía dialoga en las juntas. APCL12 Están capacitados. APCL16 Trabajar en conjunto con otras instituciones. APCL20	Actuación policial en el conflicto vecinal	APC
		Tomadas en cuenta en su totalidad y aplicarlos. EACL24 Platicas EACL27 Acuerdos que sean respetados. EACL30	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
--------------------------------------	--------------------------	------------------------------	------------------	----------------------------------

2H19P	Entrevista semiestructurada	Ruido. CCVL2 Discusiones internas. CCVL3 No la aplican de manera eficiente. CCVL5 Algo con lo que se mide cierta cosa. CCVL7 Hablar con ellos. CCVL9	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		Bravos o intensos APCL11 No es la mejor. APCL13 No aplica un procedimiento. APCL15	Actuación policial en el conflicto vecinal	APC
		Charlas. EACL20 Mas adiestramiento. EACL23	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
3M21E	Entrevista semiestructurada	Basura. CCVL2 Deficiente. CCVL4 Interactúa. CCVL6 Dialogar. CCVL8	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		Mala. APCL10 Crecen de preparación. APCL14 No hay procedimiento. APCL14	Actuación policial en el conflicto vecinal	APC
		Suelen resolverse. EACL16 Internet. EACL18 Comunicación. EACL20	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
4M58A	Entrevista semiestructurada	Agua en las calles. CCVL3 La música y la basura. CCVL3 Son unos huevones. CCVL6 Algo o un aparato que mide algo. CCVL8 Hablar con ellos. CCVL9	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		Muy lenta. APCL12 No saben hacer su trabajo. APCL12 Su preparación es muy poca. APCL14 Malos. APCL17	Actuación policial en el conflicto vecinal	APC
		Que tengas una jefa de colonia o de vecinas cercanas. EACL24	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
5H21E	Entrevista semiestructurada	No hay buena comunicación. CCVL2 Compromiso. CCVL6 Confianza al hacer su trabajo. CCVL7 Participación pacífica para resolver algún conflicto. CCVL9 Comentar lo que genera molestias, evitando peleas. CCVL11	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		Presentarse al momento que hay problemas.	Actuación policial en el conflicto	APC

		APCL14 Es mala. APCL17 Es pésimo no tiene un orden adecuado. APCL20	vecinal	
		No conozco esa normatividad. EACL23 Por redes sociales. EACL26 Organización para la comunidad. EACL29	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
6H24R	Entrevista semiestructurada	Malas tomas de decisiones. CCVL3 Es corrupta, desigual, pésima y discriminatoria. CCVL5 No sé, jamás había escuchado esa palabra. CCVL7 Discutir de manera pacífica. CCVL9	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		Pésima. APCL12 Les falta capacitación. APCL15 Realizan acciones. Aleatorias y groseras. APCL19	Actuación policial en el conflicto vecinal	APC
		Falta de conocimientos. EACL23 Redes sociales. EACL26 Reorganización de elementos policiacos y cámaras. EACL29 Juntas vecinales. EACL30	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
7M26P	Entrevista semiestructurada	Tomar en lugares no adecuados. CCVL3 Corruptos. CCVL5 Persona que interviene en un conflicto. CCVL7 Platicarlo. CCVL9	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		Agresiva. APCL11 No estar preparados. APCL14 No todos actúan con el mismo procedimiento. APCL17	Actuación policial en el conflicto vecinal	APC
		Que es muy buen punto. EACL21 Chismes. EACL24 Comunicación. EACL27	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
8M21E	Entrevista semiestructurada	Principalmente el ruido, problemas de quema de basura, esos de perro en la banqueta. CCVL3 L a policía solo hace lo que en sus atribuciones esta por lo que es respetable su actuar CCVL6 Se pone a disposición un intermediario. CCVL8 Dialogar. CCVL10	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		Protocolo con apego a derecho.	Actuación policial en el	APC

		APCL12 Buena. APCL15 Es bueno. APCL18	conflicto vecinal	
		Que es excelente. EACL20 Leyes y reglamentos. EACL23 Nuevas normas y protocolos de aplicación. EACL26	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
9M45A	Entrevista semiestructurada	Ruidos excesivos, basura, mascotas etc. CCVL3 Es muy escasa. CCVL6 Es una manera alterna para lograr o solucionar acuerdos y resolver a través del dialogo. CCVL12	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		Es un profesional. APCL15 Mejor trato y servicio de la ciudadanía. APCL18	Actuación policial en el conflicto vecinal	APC
		Radio y redes sociales. EACL27 Vigilancia policiaca. EACL30 Promover platicas y orientación vecinal. EACL31 Información utilizada de normas y leyes. EACL32	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
--------------------------------------	--------------------------	------------------------------	------------------	----------------------------------

10H21E	Entrevista semiestructurada	Violencia intrafamiliar. CCVL4 Basura. CCVL5 Medidas drásticas. CCVL7 Papel que desempeña las fuerzas de justicia. CCVL11 Llegar acuerdos. CCVL16	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		Correcta ante la ley. APCL19 Manera correcta. APCL23 Muy eficiente. APCL27	Actuación policial en el conflicto vecinal	APC
		Maneras efectivas. EACL31 Internet. EACL36 Capacitación. EACL38	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC

CODIFICACIÓN DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACIÓN Y CODIGO	CATEGORÍA	CODIFICACIÓN DE CATEGORÍA
11M21E	Entrevista semiestructurada	Por el ruido. CCVL3 Mis mascotas. CCVL3 No siempre hay justicia. CCVL5 Interviene entre dos personas que tienen un conflicto y intentan dar una solución. CCVL7 Llegar a un acuerdo. CCVL10	Comprensión de la situación de conflictos vecinales	CCV
		No actúa. APCL12 No resuelve nada. APCL14 No ayuda en mucho. APCL17 Corruptos no se saben las leyes. APCL18	Actuación policial en el conflicto vecinal	APC

		No siempre le dan solución. EACL20 Por partes de otras personas. EACL22 Dialogo, comunicación. EACL24	Estrategias de atención al conflicto vecinal	EAC
--	--	---	--	------------

Elaboración propia a partir de los resultados obtenidos en las entrevistas

4.3.1 Reflexionado la primera entrevista.

Una vez que se consolidó y se organizó la información obtenida a partir de los diversos discursos emitidos por los sujetos de estudio, fue procedente realizar las reflexiones correspondientes en cada una de las entrevistas realizadas considerando los segmentos y las categorías identificadas en ellas, lo cual, se presenta en los apartados siguientes.

En lo que respecta a la comprensión de la categoría CCV, el sujeto de estudio refiere que uno de los conflictos vecinales más comunes es que se pone música en altas horas de la noche sin respetar los horarios.

Se considera que la aplicación de la justicia es correcta y que en cuanto a la mediación la autoridad debe de intervenir.

En cuanto a la manera en cómo considera que se resuelven los conflictos con los vecinos, considera que debe existir el dialogo entre los mismos para llegar a un acuerdo.

En cuanto a la actuación de la categoría APC, la policía en la atención del conflicto vecinal, la persona comentó que la policía mantiene un diálogo constante en las juntas vecinales.

Se considera que los policías tienen una capacitación adecuada para atender

los temas que se generan a partir de los conflictos.

Además, se argumenta que los elementos policiales trabajan en conjunto con otras instituciones para determinar soluciones a los conflictos vecinales.

Para el caso de las estrategias la categoría EAC de atención a los conflictos vecinales, se opina que los elementos policiales aplican las normas jurídicas procedentes para la resolución de los conflictos vecinales, tomando en cuenta su totalidad y su debida aplicación.

También se argumenta que se ha enterado de los instrumentos y normar existentes para resolver conflictos vecinales a través de las pláticas policiales con los vecinos.

Finalmente sugiere que para mejorar los procedimientos aplicados para resolver conflictos se deben de respetar los acuerdos a los que se lleguen.

4.3.2 Reflexionado la segunda entrevista.

Se puede entender en relación con la categoría CCV, que los principales desacuerdos entre vecinos surgen debido al ruido generado por diversos motivos, incluyendo las discusiones familiares.

En lo que respecta a cómo se percibe la justicia, se observa que la manera en que la policía la implementa no resulta efectiva, y en términos de evaluación, se puede medir de manera concreta su ineficiencia.

En cuanto a la resolución de problemas vecinales, la comunicación grupal juega un papel fundamental.

En relación con la categoría APC, se argumenta que, durante la resolución

de conflictos, los agentes de policía a menudo muestran un comportamiento agresivo debido a su falta de preparación adecuada, especialmente en la implementación de procedimientos.

En cuanto a la categoría EAC, es posible obtener resultados positivos a través de charlas y capacitación adicional para que los agentes de policía puedan aplicar los procedimientos de manera más efectiva.

4.3.3 Reflexionado la tercera entrevista.

En cuanto a la categoría CCV, el elemento principal que genera desavenencias entre los residentes se relaciona con la cuestión de los desechos.

Existe una carencia en la imparcial implementación de la legislación por parte de las fuerzas de seguridad, lo que agrega que en el proceso de mediación se requiere una interacción activa.

Esto contribuye a que los problemas entre vecinos puedan ser resueltos mediante el diálogo.

La intervención de las fuerzas de seguridad en situaciones de conflicto y disputas vecinal con respecto a la categoría APC, se percibe como deficiente, ya que no se toman medidas adecuadas debido a la falta de capacitación para afrontar la problemática de manera eficaz.

Esto da como resultado que no se observe un proceso establecido para abordar los conflictos entre residentes.

En lo que concierne a la categoría EAC, suelen hallar solución a través de la comprensión de reglas para la resolución de disputas, algunas de las cuales son accesibles a través de internet.

Se sugiere una comunicación efectiva como medio para mejorar la resolución de los problemas entre vecinos.

4.3.4 Reflexionado la cuarta entrevista.

Se observa que la Comprensión de la categoría CCV, involucra diversos elementos, entre los cuales se incluye el riego de calles con agua debido a actividades domésticas, la emisión de música alta durante celebraciones familiares y la presencia de residuos dejados por perros.

En cuanto a la aplicación de justicia, se nota que la policía no cumple adecuadamente con sus responsabilidades, siendo percibidos como negligentes. Se sugiere que la mediación podría ayudar a evaluar ciertos aspectos.

Es importante destacar que la comunicación con los vecinos es un recurso para resolver disputas.

La ineficiencia de la categoría APC se atribuye a la escasa capacitación y conocimientos de los funcionarios de Seguridad Pública, lo que repercute de manera desfavorable en la ejecución de sus tareas.

Desde la perspectiva del entrevistador la categoría EAC, se plantea una estrategia para abordar estas problemáticas, que consiste en designar a una persona encargada de la colonia.

4.3.5 Reflexionado la quinta entrevista.

La carencia de una comunicación eficiente entre los vecinos constituye un factor crucial en la comprensión de la Situación de Conflicto Vecinal dentro de la categoría CCV.

En contraste, la ejecución de la justicia por parte de las autoridades de seguridad debería consistir en llevar a cabo rondas de patrullaje como una manifestación de su compromiso con la seguridad, generando así confianza en la sociedad.

La resolución de problemas se alcanzaría mediante la fomentación de una participación cívica tranquila y colaborativa.

En respuesta a esta problemática de desacuerdos la categoría APC, presencia el cuerpo de seguridad de forma insuficiente cuando se les necesita, lo cual se atribuye a una deficiente capacitación del personal y a la ausencia de un procedimiento estructurado para abordar los problemas, lo cual también se califica como ineficiente.

La forma en que comprendemos la categoría EAC, es que existe una falta de conocimiento acerca de las regulaciones utilizadas con este propósito.

Debido a esto, la manera más accesible de obtener información al respecto es a través de Internet.

En consecuencia, se sugiere establecer una entidad de base comunitaria como una solución definitiva para abordar los desacuerdos que emergen en el entorno cercano.

4.3.6 Reflexionado la sexta entrevista.

Se puede entender con la categoría CCV, que las situaciones de conflicto en el vecindario se presentan de la siguiente manera: la toma de decisiones inadecuada debido a desacuerdos, con la percepción de que la "justicia" proporcionada por los sectores de atención ciudadana es corrupta, deficiente y discriminatoria.

En el ámbito de la mediación, no se identifica ninguna medida debido a la falta de información.

Por lo tanto, en la categoría APC, la respuesta policial a los conflictos se aborda de forma deficiente, agravada por la falta de puntualidad en momentos críticos, y la percepción de que carecen de habilidades para interactuar con los ciudadanos.

En consecuencia, su enfoque para abordar los problemas se vuelve impredecible y desconsiderado.

La categoría EAC, no se utiliza de manera efectiva debido a la carencia de conocimiento, y la forma más accesible para aprender sobre estas normas para resolver conflictos es a través de las redes sociales.

Por esta razón, se sugiere como mejora la reestructuración de los recursos policiales, la implementación de cámaras de vigilancia y, por último, la promoción de las juntas vecinales.

4.3.7 Reflexionado la séptima entrevista.

El conflicto vecinal, mencionado en la categoría CCV, por el entrevistado, que causa incomodidad se relaciona con el consumo de alcohol en lugares inadecuados.

Además, la adecuada ejecución del cumplimiento de la normativa por parte de los organismos de seguridad parece ser deficiente debido a la presencia de corrupción, incluyendo a la persona que interviene en los conflictos, conocida como mediador.

Para resolver disputas entre vecinos, se nota la necesidad de entablar conversaciones.

En cuanto a la manera de analizar la categoría APC, se observa un enfoque agresivo y una falta de preparación adecuada, junto con la falta de uniformidad en sus procedimientos.

Para abordar estos conflictos en relación la categoría EAC, es importante considerar estrategias de mediación y la aplicación de normativas adecuadas.

Esto permitiría una resolución más efectiva de los problemas. Además, el entrevistado sugiere mejorar la comunicación interpersonal en la comunidad como un medio para evitar conflictos innecesarios y malentendidos.

4.3.8 Reflexionado la octava entrevista.

En el ámbito de estudio del sujeto en cuestión que respecta la categoría CCV, se menciona que los principales desencadenantes de los enfrentamientos entre vecinos son el ruido, la incineración de desechos y la presencia de excrementos de perros en las aceras.

Se pone de manifiesto que la conducta de la policía en tales situaciones es digna de elogio, dado que se restringe a cumplir con sus responsabilidades.

Asimismo, se destaca la mediación como un medio para introducir un intermediario, y se enfatiza que el diálogo es la vía preferida para abordar estas cuestiones.

El desempeño policial en función de la categoría APC, se describe como conforme a un protocolo legal establecido dado a la capacitación de los agentes que se evalúa de manera positiva y sus funciones tienen un enfoque conciliador.

Además, se estima adecuado el procedimiento empleado en la resolución de disputas.

Bajo el contexto de la categoría EAC, se valora positivamente la normativa aplicada para resolver estas situaciones.

Se afirma que el conocimiento de las normas para la gestión de conflictos se obtiene a través de leyes y reglamentos, y se sugiere la implementación de nuevas normas y protocolos para abordar los problemas entre vecinos.

4.3.9 Reflexionado la novena entrevista.

En el análisis realizado que atañe a la categoría CCV, el entrevistado menciona que las causas de los conflictos entre vecinos incluyen niveles elevados de ruido, la presencia de basura en lugares inapropiados y problemas relacionados con mascotas.

El entrevistado sugiere que la labor policial en la aplicación de la justicia no es eficaz y, por lo tanto, aboga por la mediación a través del diálogo como una manera de obtener soluciones más efectivas en la resolución de conflictos vecinales.

La efectividad laboral de los agentes de la unidad APC se relaciona estrechamente con la relevancia de establecer una comunicación efectiva entre las diferentes partes implicadas en sus operaciones.

Sin embargo, se señala que los agentes carecen de habilidades en el trato con la comunidad, lo que podría deberse a deficiencias en su formación.

En cuanto a la categoría EAC, el entrevistado revela que se informa sobre

las normativas para abordar estos conflictos a través de las redes sociales y la radio.

Desde su perspectiva, sugiere que los procedimientos podrían mejorarse mediante una mayor supervisión policial y la promoción de conversaciones que mantengan a la comunidad al tanto de las actualizaciones en las normativas.

4.3.10 Reflexionado la décima entrevista.

El individuo objeto de análisis señala en cuanto la categoría CCV, la comprensión de situaciones conflictivas entre vecinos, desencadenadas por la violencia doméstica, la acumulación de desechos y la música a un alto volumen, sugiere que, en relación a estas problemáticas, las fuerzas de seguridad deberían aplicar un enfoque más drástico.

Esto implica que la mediación debería ser llevada a cabo por el personal de seguridad, lo que conlleva a la conclusión de que la resolución de sus diferencias se basa en la consecución de acuerdos.

En contraste con la categoría APC, se considera conforme a la ley, sin dejar de lado la posibilidad de mejorar mediante una formación aún más completa que la ya obtenida, lo que aumentaría su eficacia progresivamente.

De igual manera, en la categoría EAC, las estrategias de abordaje de los conflictos vecinales podrían perfeccionarse al adquirir conocimiento sobre las normativas, ya sea a través de internet u otros medios, de forma simultánea a que los agentes de policía mejoren los procedimientos para resolver disputas mediante capacitación.

4.3.11 Reflexionado la onceava entrevista.

En relación con la Comprensión de la categoría CCV, se señala que el origen de los

problemas radica en la emisión de ruidos excesivos y la tenencia de mascotas.

Esto conlleva a la percepción de que la justicia policial no siempre se hace presente, y se destaca la importancia de la mediación como un camino para alcanzar una resolución.

Se promueve la implementación de acuerdos cuando surgen disputas con los vecinos.

En el ámbito de la categoría APC, se observa una falta de respuesta efectiva a los problemas de conflicto vecinal.

La formación policial se considera ineficaz, ya que no contribuye a la solución de los dilemas, y en muchos casos, los agentes carecen de conocimiento legal, lo que los hace susceptibles a la corrupción.

En cuanto a la categoría EAC, se apunta que la normativa vigente no siempre proporciona soluciones satisfactorias a los problemas.

Se sugiere que la clave para abordar estos asuntos radica en consultar a personas con conocimientos especializados en la materia.

Además, se enfatiza que el diálogo y una comunicación efectiva son los elementos que pueden mejorar la situación en estos casos.

4.4 Comprendiendo las categorías.

En este apartado, se realizó la interpretación de cada una de las categorías determinadas en el proceso de investigación, las cuales, son las siguientes:

- Comprensión de Situación de Conflicto Vecinal CCV

- Actuación Policial en el Conflicto Vecinal APC
- Estrategias de Atención al Conflicto Vecinal EAC

4.4.1 Comprensión de la categoría CCV.

En lo que respecta a la comprensión de la situación de los conflictos vecinales, el sujeto de estudio refiere que uno de los conflictos entre vecinos más comunes es que se pone música en altas horas de la noche sin respetar los horarios, otra causa de incomodidad es con el consumo de alcohol en lugares inadecuados, así como el ruido generado por diversos motivos, incluyendo las discusiones familiares.

Además, se generan desavenencias tanto en los residentes por la cuestión de la basura que se deja en la vía pública como la presencia de residuos dejados por perros. De igual forma, otra causa de conflicto vecinal es el agua que se derrama por actividades domésticas, mientras tanto que la comunicación también crea un factor importante, ya que al no poder llegar a un acuerdo se crea una problemática.

En cuanto a la percepción de la justicia, se nota que la aplicación por parte de la policía no es eficiente, es inequitativa, por lo tanto, no cumple adecuadamente con sus responsabilidades cuando se les requiere, siendo percibidos como negligentes, corruptos y por lo general deficiente y discriminatoria, abriendo un paréntesis donde se expresa que las autoridades de seguridad deberían consistir en llevar a cabo rondas de patrullaje como una manifestación de su compromiso con la seguridad.

En cuanto a diferentes manifestaciones de opinión se menciona un contraste con la labor policiaca entorno al conflicto, se expresa su desempeño como respetable, ya que se limita a ejercer sus atribuciones.

En cuanto a la solución de disputas entre vecinos, la comunicación grupal juega un papel fundamental a partir del dialogo, así como la participación ciudadana

para resolver dichas disputas, promoviendo la implementación de acuerdos cuando surgen disputas con los vecinos.

4.4.2 Comprensión de la categoría APC.

En cuanto a la actuación de la categoría APC, se comprende que la policía mantiene un diálogo constante en las juntas vecinales así mismo es considerada conforme a la ley, de la misma manera que los agentes de policía a menudo muestran un comportamiento agresivo, haciendo de esta resolución de conflictos deficiente, lenta y no están cuando se les necesita.

Se considera que los policías tienen una capacitación adecuada para atender los temas que se generan a partir de los conflictos vecinales, sin embargo, las percepciones no son las mismas, tal como otros, comentan que no tienen una buena preparación del personal, anexando la falta de conocimiento y que carecen de habilidades para interactuar con los ciudadanos, aun así, sin dejar de lado la posibilidad de mejorar mediante una formación aún más completa que la ya obtenida, lo que aumentaría su eficacia progresivamente.

Además, se argumenta que los elementos policiales deberían trabajar en conjunto con otras instituciones para determinar soluciones a los conflictos vecinales y de esta manera implementar de modo correcto los procedimientos, ya que, de lo contrario solo se puede analizar que el procedimiento aplicado no se ejecuta de forma precisa, lo que los hace susceptibles a la corrupción, hay ausencia o no se observa al momento de afrontar los problemas de convivencia entre vecinos lo cual también se califica como ineficiente, impredecible y desconsiderado.

4.4.3 Comprensión de la categoría EAC.

Para el caso de las estrategias la categoría EAC de atención a los conflictos vecinales, se opina que los elementos policiales aplican las normas jurídicas

precedentes para la resolución de los conflictos vecinales, tomando en cuenta su totalidad y su debida aplicación, a través de la comprensión de reglas para la resolución de disputas, obteniendo de esto resultados positivos, aun así, existe una falta de conocimiento acerca de las regulaciones utilizadas con este propósito.

Por lo que se menciona plantear una estrategia para abordar estas problemáticas, que consiste en designar a una persona encargada de la colonia, del mismo modo se propone la creación de una organización comunitaria como una medida conclusiva para resolver dichos problemas.

También, se argumenta que se ha enterado de los instrumentos y normas existentes para resolver conflictos vecinales a través de las pláticas policiales con los vecinos, de leyes y reglamentos, por medio del internet infiriendo que la forma más accesible para aprender sobre estas normas es a través de las redes sociales.

Finalmente sugiere que, para mejorar los procedimientos aplicados para resolver conflictos se deben de respetar los acuerdos a los que se lleguen, de igual forma la comunicación como un medio para evitar conflictos innecesarios y malentendidos.

También, se sugiere que los procedimientos podrían mejorarse mediante una mayor supervisión policial y la promoción de conversaciones que mantengan a la comunidad al tanto de las actualizaciones en las normativas, de igual manera se sugiere que la clave para abordar estos asuntos radica en consultar a personas con conocimientos especializados en la materia.

4.5 Identificando la interpretación de la problemática de investigación.

A partir del proceso antes descrito y de toda la información que se ha analizado y reflexionado, fue pertinente determinar la siguiente problemática de investigación:

Según el enfoque de esta investigación, se examinaron y comprendieron los principales desencadenantes de disputas comunes, como la interacción entre vecinos, la reproducción de música a un volumen elevado durante las horas nocturnas, el consumo de alcohol en lugares inapropiados, la generación de ruido por diversas razones (incluyendo desacuerdos familiares), la acumulación de desechos en áreas públicas, la presencia de residuos dejados por mascotas, el vertido de agua debido a actividades domésticas y la carencia de una comunicación efectiva, lo cual propicia conflictos entre los habitantes. Debido a esto se analiza la realización que efectúa la policía referente a estos conflictos por mantener un diálogo constante con las juntas vecinales y actuar conforme a la ley. Sin embargo, a menudo se observa un comportamiento agresivo por parte de los agentes, lo que dificulta una resolución eficiente de los conflictos vecinales. Aunque cuentan con capacitación, las percepciones sobre su preparación varían, con críticas sobre la falta de conocimiento y habilidades para interactuar con los ciudadanos. Mejorar la formación podría incrementar su eficacia gradualmente. Por último, se sugiere que para abordar estas cuestiones debe atenderse con estrategias mediante la aplicación de normas legales y la comprensión de reglas para la resolución de disputas, logrando resultados positivos. Sin embargo, existe falta de conocimiento sobre las regulaciones utilizadas. Se propone designar a una persona encargada de la colonia y crear una organización comunitaria como estrategia para abordar estos problemas.

CAPITULO 5. CONCLUSIONES.

Una vez que hemos concluido el proceso reflexivo de esta indagatoria, debe decirse que, en el presente caso, se refuta la hipótesis determinada, toda vez que no existe una correlación positiva entre la formación de los policías en métodos de resolución de conflictos y justicia cívica, la colaboración enérgica de los habitantes de Chetumal en la solución de desacuerdos, la fomentación de la credibilidad hacia las instituciones gubernamentales y la operatividad de un sistema de recolección de información eficiente contribuirán al fortalecimiento de la administración de la justicia civil en Chetumal. Esto culminará en una mayor resolución de controversias a nivel local y un incremento en la calidad de vida en la ciudad.

Lo anterior, se sostiene a partir de los argumentos que se presentan a continuación como conclusiones de la investigación.

5.1. Conclusiones.

En este sentido, las conclusiones son las siguientes:

Como resultado en un primer plano, se destaca la identificación clara y precisa de los conflictos vecinales, donde la gente reconoce y comprende cómo estos afectan a la sociedad, el estudio revela que los conflictos vecinales son frecuentes y pueden surgir debido a diversas razones, como el ruido, la basura, un uso inapropiado del alcohol y la ausencia de una comunicación eficaz son preocupaciones destacadas, acentuando una percepción negativa de la justicia, la deficiencia en el desempeño de las fuerzas policiales y la urgencia de fortalecer la seguridad en la comunidad.

Se enfatiza la importancia de la comunicación grupal y la participación ciudadana como herramientas fundamentales para resolver estos conflictos y promover la implementación de acuerdos entre vecinos, buscando una convivencia armoniosa y pacífica en la comunidad.

La formación del policía en la atención del conflicto vecinal es clave para mejorar su desempeño. Se reconoce que algunos agentes mantienen un diálogo constante con las juntas vecinales y operan dentro del marco legal, pero también se observa un comportamiento agresivo por parte de algunos, lo que afecta negativamente la resolución de conflictos.

Existen discrepancias en cuanto a la capacitación de los policías y se plantea la colaboración con otras instituciones como una solución para mejorar la implementación de procedimientos ya que este sigue sin ser implementado de manera adecuada.

Se evidencian deficiencias en la actuación policial en la atención de los problemas de convivencia vecinal.

En virtud de lo anterior, se propone una mejora en el proceso de atención a conflictos vecinales mediante la comunicación y la actualización de normas jurídicas. Se destaca la importancia de un mayor conocimiento de estas regulaciones.

Además, se menciona que la información sobre las normas se obtiene a través de conversaciones policiales, leyes, reglamentos y redes sociales. Para mejorar la resolución de conflictos, se enfatiza en el respeto a los acuerdos, la comunicación efectiva, la supervisión policial y la consulta a expertos en la materia.

En conjunto, estas acciones pueden contribuir a una mejor convivencia vecinal y a la solución eficiente de disputas, lo que coincide con la idea de que la ciudadanía busca una actualización y mejora en la atención de conflictos vecinales por parte de la policía.

Tras el análisis expuesto podemos afirmar que aún nos falta por progresar con las aplicaciones de justicia, sin embargo, cada día se busca con la ayuda de la ciudadanía trabajando en conjunto con los órganos policiales la mejora a cada situación que cause una problemática.

Referencias:

Aguirre, J. (2020). Cultura y justicia cívica como medio para contrarrestar el delito y la impunidad. Recuperado de <http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx> handle website:

<http://bibliodigitalibd.senado.gob.mx/bitstream/handle/123456789/4806/ML180.pdf>

Arroyo, A. (2021). Justicia cívica: ¿una nueva institución sin perspectiva de género en México? Perspectiva de género. México.

Ayuntamiento de Othón P. Blanco 2021 – 2024 – Portal del Ayuntamiento de Othón P. Blanco. <http://www.opb.gob.mx/portal/wp-content/uploads/transparencia/i/bandos/BANDO%20DE%20POLICIA%20Y%20GOBIERNO.pdf>

Bermúdez, J. (1998). "Elementos para definir las sanciones administrativas".
Revista Chilena de Derecho, Número Especial, pp. 323-334.

Delgado, B. (2021). La responsabilidad administrativa, aspectos sustantivos y procesales.

<https://iapem.edomex.gob.mx/sites/iapem.edomex.gob.mx/files/files/READM-INASP.pdf>

DuBow, F. McCabe, E. y Kaplan, G. (1979). REACTIONS TO CRIME - A CRITICAL REVIEW OF THE LITERATURE. US Department Of Justice. Recuperado de <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/reactions-crime-critical-review-literature>

ENVIPE (2016). Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública. INEGI. México.

Fernández, B. (1995). Lugares peligrosos, psicología ambiental y miedo al delito, Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.

Garofalo, J., y Laub, J. (1978): El miedo al delito: ampliando nuestras perspectivas. Victimología: una revista internacional, 3 (3-4): 242-256.

Geertz, C. (1973). La interpretación de las culturas. Gedisa.

Greene, T. (1988). Encyclopedia of Race and Crime. Estados Unidos.

Jasso, L. (2015). El desorden y la incivilidad en el espacio público. Aproximaciones de política pública para su planteamiento. <https://static1.squarespace.com/static/552c00efe4b0cdec4ea42d9f/t/577aa1a5f7e0ab3baffa7e30/1467654566317/03-ALTER+12-Jasso.pdf>

Kerner, G. (1968). Crime Control Act y al Law Enforcement Assistance Administration, un precursor del National Institute of Justice.

Ley Federal de Procedimiento Administrativo, Ley (1994, 4 de agosto) (México).
Diario Oficial de la Federación.
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lfpa.htm>

Ley General de Responsabilidades Administrativas, Ley (2016, 18 de julio) (México).
Diario Oficial de la Federación.
<http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/lgra.htm>

Malinowski, B. (1922). Los Argonautas del Pacífico Occidental. Planeta.

Mead, M. (1935). Sexo y temperamento en tres sociedades primitivas. Alianza Editorial.

Modelo homologado de justicia cívica buen gobierno y cultura de la legalidad.
(2022). Gobierno de la República.

Mora, P. (2008). Hacia una estrategia de prevención del delito a través del diseño ambiental en la ciudad de Masaya, Nicaragua. Universidad McGill - Escuela de Planificación Urbana, Canadá

Noël, A. y Deubel, R. (1999). Políticas Públicas: Formulación, implementación y evaluación. Paidós.

ONU-Habitat, (2011). Estado de las ciudades. Recuperado de
<https://unhabitat.org/sites/default/files/download-manager-files/Estado%20de%20las%20Ciudades%20de%20Am%C3%A9rica.pdf>

Órgano interno de control (2019). Comisión Estatal del Agua de Jalisco, Tipos de faltas administrativas. Recuperado de [https://www.ceajalisco.gob.mx/sites/buzon/Tipos de Faltas Administrativas .pdf](https://www.ceajalisco.gob.mx/sites/buzon/Tipos_de_Faltas_Administrativas.pdf)

Pérez, S. (2001). Valores para la Democracia. Folleto delito e infracciones administrativas, Pág.8.

Rau, M. (2007). "Prevención situacional en América Latina y el Caribe". En E. Alda & G. Beliz (Eds.). ¿Cuál es la salida? La agenda inconclusa de la seguridad ciudadana. Estados Unidos: Banco Interamericano de Desarrollo.

Rawls, J. (2006). El concepto de justicia en John Rawls. Redalyc.

Reyes, A., Estévez A. y García E. (2012). Justicia Cívica, un mecanismo de prevención aplicado para la policía Municipal de Monterrey. 6-JUSTICIA-CÍVICA-PM-1.pdf (ucs.edu.mx)

Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (2020). La Justicia Cívica. Gobierno de la República, México. Recuperado de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/607003/2Modelo de Justicia Civica2020 180121.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/607003/2Modelo_de_Justicia_Civica2020_180121.pdf)

Soto, J. (1998). Elementos para definir las sanciones administrativas. <https://www.bing.com/ck/a?!&&p=7f618612a3c92461JmltdHM9MTY3NjY3ODQwMCZpZ3VpZD0zYWQ3NmVIMS00NDIjLTZkOTEtMjQ0OS03ZmlyNDVhZTZjYzZmMmaW5zaWQ9NTE2OQ&ptn=3&hsh=3&fclid=3ad76ee1-449c-6d9124897fb245ae6cc3&psq=elementos+para+definir+las+sanciones+administrativas&u=a1aHR0cHM6Ly9kaWFsbmV0LnVuaXJpb2phLmVzL2Rlc2NhcmdhL2FydGljdWxvLzI2NTAwMzYucGRm&ntb=1>

Taylor, R. (s.f.). La tesis de incivildades o de las "ventanas rotas".
https://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/858/claves_06_12_taylor.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20expresi%20%20de%20las,Taylor,%201999,%202001).

Wilson, J. y Kelling, G. (1982), Teoría de las ventanas rotas. La policía y la seguridad en los barrios. Recuperado de <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MCSH/MCSH-01/1.BARCELONA/BLOQUE-ACADEMICO/Unidad-5/4.pdf>

Vozmediano, L. y San Juan, C. (2010). Criminología Ambiental: ecología del delito y de la seguridad. Barcelona: Editorial UOC.