



Laboratory for the design and evaluation of social proximity: A technical police model for generating trust and citizen certainty in Chetumal, Q. Roo

Laboratorio de diseño y evaluación de proximidad social: Un modelo técnico policial para la generación de confianza y certeza ciudadana en Chetumal, Q. Roo

Para citar este trabajo:

Sánchez Méndez, L. G. ., Quintal García, N. A. ., Ganzo Olivares , J. ., & Cauich Jiménez, G. . (2025). Laboratorio de diseño y evaluación de proximidad social: Un modelo técnico policial para la generación de confianza y certeza ciudadana en Chetumal, Q. Roo. Star of Sciences Multidisciplinary Journal, 2(2), 1-15. <https://doi.org/10.63969/rzrbe958>

Autores:

Luis Germán Sánchez Méndez

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo
Chetumal, Quintana Roo - México
luis.sanchez@uqroo.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-9112-7925>

Nancy Angelina Quintal García

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo
Chetumal, Quintana Roo - México
nanquin@uqroo.edu.mx

<https://orcid.org/0009-0004-7038-8087>

Jacqueline Ganzo Olivares

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo
Chetumal, Quintana Roo - México
jgolivares@uqroo.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0002-3658-535X>

Guadalupe Cauich Jiménez

Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo
Chetumal, Quintana Roo - México
1518472@uqroo.mx

<https://orcid.org/0009-0004-0716-542X>

Autor de Correspondencia: Luis Germán Sánchez Méndez, luis.sanchez@uqroo.edu.mx

RECIBIDO: 02-October-2025

ACEPTADO: 16-October-2025

PUBLICADO: 30-October-2025

Resumen

Esta investigación analiza la percepción social sobre la labor policial en la Ciudad Chetumal, Quintana Roo. A partir de la aplicación entrevistas semiestructuradas realizadas a diversos actores representativos de la comunidad y un análisis etnográfico detallado de campo, se identificaron tanto los factores que influyen en el nivel de confianza y satisfacción ciudadana, como los riesgos, oportunidades y áreas prioritarias para mejorar la seguridad en la zona. El estudio integra hallazgos derivados de recorridos y censos urbanos en los diversos cuadrantes construidos en el fraccionamiento, donde se documentaron deficiencias en higiene, infraestructura urbana, señalización, alumbrado público y condiciones de proximidad social. Entre los principales problemas detectados se encuentran la presencia de maleza, basura acumulada, malas condiciones de banquetas y calles, obstrucciones en vías peatonales, viviendas cerradas por temor a la delincuencia, así como ausencia o insuficiente vigilancia policial constante. Las entrevistas revelan percepciones mixtas respecto a la policía: aunque se valoran rondines constantes y algunos elementos capacitados, predomina la desconfianza debido a respuestas lentas, abuso de autoridad y corrupción. Se destaca la necesidad urgente de fortalecer la capacitación policial, mejorar la comunicación y la proximidad social con la comunidad, así como aumentar la presencia y vigilancia activa en la colonia. Finalmente, esta indagatoria subraya la importancia de la colaboración interinstitucional y la participación comunitaria, junto con una intervención municipal efectiva que atienda tanto las problemáticas urbanas como las vinculadas a la seguridad pública, con el fin de optimizar el desempeño policial y transformar positivamente la percepción ciudadana.

Palabras clave: Percepción social; función policial; seguridad ciudadana; proximidad social; prevención del delito.

Abstract

This research analyses the social perception of police work in the city of Chetumal, Quintana Roo. Based on semi-structured interviews with representative community members and a detailed ethnographic field analysis, it identifies the factors influencing public trust and satisfaction, along with the risks, opportunities, and priority areas for improving security in the area. The findings reveal deficiencies in sanitation, urban infrastructure, signage, street lighting, and social proximity, as well as issues such as overgrown vegetation, accumulated waste, deteriorated pavements and roads, obstructed pedestrian pathways, houses closed off due to fear of crime, and insufficient police surveillance. While some respondents appreciated regular patrols and trained officers, distrust prevailed due to slow response times, abuse of authority, and corruption. The study highlights the urgent need to strengthen police training, enhance communication and community engagement, and increase active surveillance. It concludes by emphasising the importance of inter-institutional collaboration and community participation, alongside effective municipal intervention to address both urban and public safety challenges, with the aim of improving police performance and positively reshaping public perception.

Keywords: Social perception; police function; public safety; social proximity; crime prevention.

1. Introducción

La seguridad pública constituye un elemento fundamental para garantizar el desarrollo social y económico armónico en cualquier sociedad. En México, este tema adquiere especial relevancia ante las complejidades sociopolíticas, donde la percepción ciudadana sobre el actuar policial y las condiciones urbanas juegan un papel central en la construcción de entornos seguros y confiables (Trejo & Ley, 2021). La interacción entre las fuerzas del orden y las comunidades requiere un enfoque integral que no solo atienda la operatividad policial, sino también aspectos del entorno urbanístico y social que inciden directamente en el sentido de seguridad.

La gestión de la seguridad pública debe trascender la mera presencia policial para incorporar estrategias como la proximidad social, que fortalece la relación entre policías y población a partir del diálogo, la confianza y la participación ciudadana activa (López-Cervantes & Martínez, 2022). Esta visión holística es esencial para responder a los retos actuales en localidades como en la ciudad de Chetumal, Quintana Roo, espacio donde se ha realizado un análisis detallado del entorno, percepciones sociales y desempeño policial para generar una propuesta de intervención que considere las necesidades comunitarias y urbanas.

La definición del problema se centra en comprender cómo el entorno urbano, las condiciones socioeconómicas y la capacitación policial influyen en la percepción ciudadana sobre la seguridad y la eficacia policial. Estudios recientes resaltan que elementos como el mal estado de banquetas, deficiente alumbrado público, acumulación de basura y deficiencias en el mantenimiento urbano afectan significativamente la sensación de inseguridad y favorecen la presencia delictiva (Guzmán & Montaña, 2023; Morales & Ramírez, 2023). Por ello, un diagnóstico detallado de estos factores es indispensable para el diseño de estrategias efectivas.

En este contexto, la capacitación en proximidad social se presenta como una herramienta clave para transformar la función policial, dotándola de habilidades para el acercamiento empático, respetuoso y colaborativo con la comunidad (Torres & Medina, 2022). La evidencia empírica indica que esta capacitación contribuye a mejorar la imagen de la policía, su legitimidad y la participación ciudadana en acciones de prevención del delito (Ramírez, Flores & Torres, 2021).

El análisis realizado permitió identificar elementos puntuales que impactan en la seguridad: presencia de maleza, obstáculos visuales, acumulación de basura, deficiencias en alumbrado, señalizaciones inadecuadas y ausencia de vigilancia activa (González, Ramírez & Ortega, 2024). Los recorridos pedestres y entrevistas a sujetos de diversas ocupaciones revelan tanto opiniones positivas como críticas hacia la policía; muchos reconocen su labor pero expresan desconfianza, temor y demandas por mayor preparación, transparencia y mejor trato (González et al., 2024).

Por otra parte, la percepción de inseguridad también está ligada a la infraestructura urbana, presenta problemas recurrentes como banquetas deterioradas, lotes baldíos y viviendas abandonadas, que fomentan la inseguridad y exclusión social (Soto, 2022). La cooperación entre autoridades municipales para mejorar el entorno es, por tanto, imprescindible para un abordaje integral.

Ahora bien, El modelo de proximidad social policial representa un paradigma transformador en la seguridad pública al redefinir la relación entre las instituciones de seguridad y la ciudadanía, priorizando la construcción de confianza mediante interacciones cotidianas, transparencia operativa y adaptación a contextos socioculturales específicos. Este enfoque surge como respuesta crítica a los modelos tradicionales centrados en la coerción y el control punitivo, que históricamente han generado desconfianza y fracturas en el tejido social, particularmente en regiones con altos índices de marginalización, como Chetumal, Quintana Roo. La filosofía de proximidad se enmarca en la policía comunitaria (Community Policing), teoría desarrollada por

autores como Skolnick y Bayley (2001), quienes postulan que la efectividad policial depende de su capacidad para integrarse a las dinámicas comunitarias, actuando como facilitadores de cohesión social más que como meros aplicadores de la ley. Este modelo se sustenta en principios de prevención situacional del delito (Braga et al., 1999), que enfatizan la identificación y neutralización de factores de riesgo ambientales y sociales, tales como la falta de iluminación pública o la ausencia de programas juveniles, antes de que estos deriven en actos delictivos.

La legitimidad institucional, concepto central en este marco, se construye mediante la presencia constante de los cuerpos policiales en espacios públicos, la atención personalizada a demandas locales y la rendición de cuentas. Estudios como los realizados en Ciudad Juárez (Chihuahua Hoy, s.f.) evidencian que la credibilidad policial aumenta significativamente cuando los agentes adoptan roles de mediadores sociales, resolviendo disputas vecinales sin recurrir a la coerción y participando activamente en actividades comunitarias, como talleres escolares sobre prevención de violencia. Esta dinámica refuerza el concepto de seguridad humana, desarrollado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), que trasciende la protección física para incluir dimensiones psicosociales y económicas vinculadas al bienestar integral. En este sentido, la proximidad social policial no solo busca reducir índices delictivos, sino también fomentar entornos donde la ciudadanía perciba a las instituciones como aliadas en la construcción de proyectos de vida dignos (USAID, 2013).

La Metodología de Solución de Problemas (MSP), propuesta por el Modelo Nacional de Policía y Justicia Cívica (MNPJC), estructura intervenciones en cuatro fases interconectadas: recolección de datos mediante diagnósticos participativos, priorización de problemáticas con actores locales, diseño de acciones focalizadas —como la rehabilitación de espacios abandonados o la implementación de programas de empleo juvenil— y evaluación de resultados mediante indicadores cuantitativos (reducción de homicidios) y cualitativos (encuestas de percepción).

En Nezahualcóyotl, por ejemplo, la vinculación interinstitucional con escuelas y organizaciones civiles demostró que abordar causas estructurales del delito, como el desempleo juvenil o la falta de acceso a educación, potencia la eficacia del modelo al reducir factores de riesgo a largo plazo (SEGOB, 2023).

Sin embargo, su implementación enfrenta desafíos multifactoriales, como la resistencia al cambio en corporaciones con culturas organizacionales jerárquicas, la escasez de recursos para sostener programas a mediano plazo y la necesidad de adaptar protocolos a particularidades geográficas y económicas, como las presentes en Chetumal, donde la dispersión poblacional y la marginación requieren estrategias específicas, como el uso de tecnología móvil para patrullajes en zonas de difícil acceso (Consejo Estatal de Seguridad, s.f.).

Por otro lado, programas como los implementados en Bogotá bajo el modelo de policía de proximidad con enfoque diferencial (De León et al., 2004) destacan la importancia de capacitar agentes en temas de género, derechos de la infancia y atención a poblaciones vulnerables, como migrantes o víctimas de violencia doméstica.

Adicionalmente, la creación de observatorios ciudadanos de seguridad, donde la población evalúa periódicamente el desempeño policial, ha demostrado ser una herramienta eficaz para garantizar transparencia y corregir prácticas arbitrarias, tal como se observa en experiencias de países como Canadá, donde la rendición de cuentas es un pilar de la legitimidad institucional (Gill et al., 2014).

Perspectivas críticas, sin embargo, advierten sobre riesgos potenciales. Sin mecanismos de evaluación independiente y participación ciudadana genuina, el modelo podría reproducir dinámicas clientelares o simbólicas, donde la interacción policial se limite a actos protocolarios sin impacto real.

Por ejemplo, en algunos municipios mexicanos, la falta de continuidad en programas de proximidad ha generado ciclos de desencanto ciudadano, al percibirse las acciones como respuestas temporales a crisis mediáticas más que como políticas de Estado (Varela, 2008). Para contrarrestar esto, se propone la integración de tecnologías digitales, como plataformas de denuncia anónima y sistemas de georreferenciación del delito, que permitan una articulación más ágil entre ciudadanía y autoridades, tal como se ha implementado en ciudades como Medellín, donde aplicaciones móviles han facilitado la reportación de incidentes en tiempo real (Gobierno de Morelos, 2023).

En el contexto específico de Chetumal, la proximidad social policial enfrenta retos únicos derivados de su condición fronteriza con Belice, lo que exige estrategias binacionales para combatir delitos transnacionales, como el tráfico de armas o la trata de personas. Aquí, el modelo podría beneficiarse de experiencias como las de la Guardia Costera comunitaria en Honduras, donde la colaboración entre pescadores locales y autoridades ha reducido la piratería mediante patrullajes conjuntos y sistemas de alerta temprana (USAID, 2013). Asimismo, la integración de enfoques ambientales, como la protección de reservas naturales contra el crimen organizado, podría posicionar a la policía como actor clave en la defensa del patrimonio ecológico, generando alianzas con organizaciones ambientalistas y comunidades rurales (Quintal et al., 2019).

En este sentido, tomando en consideración que el objetivo general de esta investigación es analizar la percepción social de la función policial y las condiciones del entorno urbano en Chetumal, Quintana Roo, identificando factores que inciden en la seguridad ciudadana y proponiendo estrategias para fortalecer la proximidad social y la prevención del delito, entonces es factible que los datos obtenidos sean útiles para determinar propuestas que fortalezcan el clima de seguridad, integrando la capacitación policial en proximidad social con la mejora de las condiciones urbanas y la participación ciudadana (Ruiz & Salazar, 2021). La aplicación de estas recomendaciones permitirá generar una policía más humana y eficaz, así como un entorno urbano que promueva la convivencia pacífica y el bienestar comunitario.

2. Metodología

La investigación adopta un enfoque cualitativo con diseño etnográfico, orientado a comprender las representaciones sociales sobre inseguridad y confianza institucional en Chetumal, Quintana Roo.

Este enfoque prioriza la profundidad interpretativa para analizar prácticas culturales, narrativas comunitarias y dinámicas de interacción entre policías y ciudadanos, utilizando técnicas como la observación participante, entrevistas semiestructuradas y grupos focales (Galeano, 2004; Izcará Palacios, 2014). El proceso metodológico inicia con una fase de inmersión en espacios públicos, como mercados y parques, donde se identifican patrones de percepción de seguridad mediante la observación directa de interacciones cotidianas.

Posteriormente, se realizan entrevistas semiestructuradas a actores clave, incluyendo líderes vecinales, comerciantes y agentes policiales, centradas en reconstruir experiencias personales y evaluaciones del desempeño institucional (Martínez, 2006, Quito, 2021).

El estudio se rige por principios éticos basados en el respeto a la autonomía, la confidencialidad y la protección de los participantes. Se implementa un consentimiento informado con cláusulas de anonimato, garantizando que los participantes conozcan los objetivos del estudio, sus derechos a retirarse en cualquier momento y el uso exclusivo de los datos con fines académicos (Izcará Palacios, 2014).

Los hallazgos se consideran importantes para la identificación de factores que se orienten a la implementación de protocolos de proximidad policial que integren estrategias situacionales, como vigilancia por cuadrantes y mediación vecinal (SciELO, 2017).

3. Resultados

La descripción del contexto local se constituye como una parte relevante de la mancha urbana de Chetumal, capital del estado de Quintana Roo. Su origen se remonta a la década de 1980, implementada como una respuesta al crecimiento poblacional acelerado y al desplazamiento interno en la región, impulsado principalmente por procesos migratorios y la expansión urbana inevitable en ese periodo (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2020). Este asentamiento se consolidó bajo un esquema de vivienda popular, caracterizado por una intervención mixta que combinó tanto la autoconstrucción progresiva como la participación de programas públicos que facilitaron el acceso a la vivienda a sectores de bajos recursos (Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano [SEDATU], 2021).

El desarrollo urbano ha sido un reflejo de la complejidad social y cultural propia de la región Caribe mexicana, donde la diversificación de usos habitacionales ha acompañado la evolución del asentamiento, pasando de ser un espacio predominantemente residencial a uno con actividades comerciales, de servicios y espacios comunitarios, adaptándose a las necesidades emergentes de sus habitantes (Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas de Quintana Roo [CDPIQRoo], 2022). Los residentes provienen, en su mayoría, de distintas regiones del Caribe mexicano y de entidades vecinas, lo que ha contribuido a una riqueza cultural y social que influye en las formas de organización comunitaria, las expresiones culturales, así como en la identidad local (Universidad de Quintana Roo [UQROO], 2023).

Este proceso de adaptación cultural ha permitido la integración de diversas tradiciones y prácticas sociales que facilitan la convivencia en un contexto urbano con desafíos característicos de la periferia metropolitana, tales como la carencia de infraestructura urbana adecuada en ciertos sectores, limitaciones en los servicios públicos y la gestión local, aspectos que han sido objeto de atención por parte de las autoridades y organismos ciudadanos para mejorar la calidad de vida en la colonia (Gobierno Municipal de Othón P. Blanco, 2024).

Para el caso de las características del entorno urbano, debe decirse que, a partir de la marcha exploratoria realizada se puede constatar que el entorno está constituido mayoritariamente por viviendas de concreto organizadas en manzanas regulares, conformando un patrón típico de urbanización periférica. Tal configuración refleja las características urbanísticas propias de asentamientos en crecimiento fuera del núcleo central de la ciudad.

No obstante, se identifican diversas problemáticas significativas que afectan la calidad y seguridad del espacio público y residencial. En primer lugar, las banquetas presentan un nivel considerable de deterioro, evidenciándose la presencia frecuente de maleza, escombros y basura.

El sistema de iluminación urbana muestra deficiencias relevantes, con postes en mal estado, luminarias dañadas o inoperantes y cables colgando que incrementan la percepción de vulnerabilidad en horarios nocturnos. Esta situación propicia la existencia de espacios inseguros, favoreciendo condiciones aptas para actividades delictivas y reduciendo la sensación de protección de los habitantes.

Asimismo, es común la existencia de obstáculos dispuestos en la vía pública, tales como cestos de basura fuera de lugar, materiales de construcción abandonados y jardineras improvisadas que, además de alterar la estética urbana, constituyen riesgos potenciales de tropiezos o accidentes para peatones y usuarios del espacio.

Se detecta también un fenómeno dual relacionado con el uso y Estado de la propiedad privada: varios lotes baldíos se encuentran abandonados, lo que contribuye a la proliferación de fauna nociva y a la degradación ambiental. En contraste, muchas viviendas han reforzado sus barreras físicas como medida de protección ante la inseguridad percibida; estas incluyen bardas altas, rejas metálicas, sistemas de video vigilancia, así como la presencia de perros guardianes, reflejando el temor extendido frente a la delincuencia y la inseguridad en la colonia.

Estas condiciones urbanas adversas se suman a la problemática de rutas de escape obstaculizadas por basura, vehículos estacionados inadecuadamente o elementos que bloquean pasos peatonales, limitando las alternativas de desplazamiento seguro tanto para ciudadanos como para cuerpos de emergencia. Puntos críticos carecen de vigilancia activa, lo que incrementa la sensación de inseguridad y facilita la ocurrencia de actos delictivos.

La combinación de estos factores produce una percepción de riesgo elevada en la población que trasciende la sola responsabilidad del cuerpo policial. Evidencia la necesidad imperiosa de una intervención integral y coordinada entre las diversas instancias municipales y estatales encargadas del mantenimiento, limpieza urbana, alumbrado público y gestión de residuos, así como la participación activa de la comunidad.

Respecto a la dinámica social y la percepción comunitaria, se reconoce que el entorno se caracteriza por ser un espacio socialmente diverso, donde los recorridos realizados evidencian una convivencia intergeneracional plural. En este tejido comunitario confluyen amas de casa, estudiantes, obreros, comerciantes y población jubilada, reflejando una composición heterogénea en términos de ocupación y roles sociales. No obstante, los niveles de apropiación y confianza en el espacio público presentan variaciones significativas entre los habitantes.

Se observa que una parte importante de la población limita sus interacciones vecinales a círculos cerrados y reducidos, privilegiando la privacidad y el autocuidado como respuesta a una persistente percepción de inseguridad. Esta actitud contribuye a una fragmentación social que dificulta el fortalecimiento del tejido comunitario y afecta la dinámica y seguridad del entorno.

Las áreas verdes y parques dentro del fraccionamiento muestran un uso y mantenimiento heterogéneos, influenciados en gran medida por la participación activa de la comunidad, la eficacia de la gestión municipal y la percepción del riesgo existente. En algunos sectores, la falta de mantenimiento y presencia policial desalienta la apropiación de estos espacios como lugares seguros para el esparcimiento y la convivencia social.

Adicionalmente, se destaca una percepción creciente de ausencia y distancia de las instituciones encargadas de la seguridad y el orden público. Las entrevistas y observaciones reflejan que los habitantes experimentan una insuficiente frecuencia y eficacia en los rondines policiales, además de reportar respuestas tardías ante emergencias o actuaciones predominantemente reactivas frente a delitos menores y conflictos vecinales.

Ahora bien, para el caso del proceso de aplicación de entrevista semi estructurada, se aplicó un riguroso proceso ético orientado a respetar la dignidad, privacidad y derechos fundamentales de todos los participantes. Se entrevistó a 30 habitantes del fraccionamiento, que representan un espectro diverso en cuanto a género, edad y ocupaciones, incluyendo estudiantes, amas de casa, empleados, empresarios, entre otros. Cada uno fue identificado mediante códigos anónimos para garantizar la confidencialidad de su identidad.

El proceso de entrevista requirió la determinación de una codificación útil para identificar los instrumentos utilizados así como los segmentos de cada categoría. En este sentido, se comparte la tabla 1 donde se identifican los códigos determinados a cada entrevista y la denominación de los sujetos de estudio.

Tabla 1

Codificación de las entrevistas del entorno

SUJETO DE ESTUDIO	OCUPACION	CODIGO
Hombre	Estudiante	E1
Mujer	Ama de casa	E2
Hombre	Estudiante	E3
Hombre	Empleado	E4
Mujer	Ventas	E5
Hombre	jubilado	E6
Mujer	Estudiante	E7
Mujer	Estudiante	E8
Hombre	Musico	E9
Mujer	Cajera	E10
Hombre	Estudiante	E11
Mujer	Estudiante	E12
Mujer	Servidor Publico	E13
Hombre	Estudiante	E14
Mujer	Vendedora de ropa	E15
Mujer	Empleadora de gobierno	E16
Hombre	Coordinador de logística	E17
Hombre	Estudiante	E18
Mujer	Empresaria	E19
Hombre	Empresario	E20
Mujer	Estudiante	E21
Mujer	Estudiante	E22
Mujer	Estudiante	E23
Mujer	Estudiante	E24
Hombre	Plomero	E25
Mujer	Empresaria	E26
Mujer	Trabajadora	E27
Hombre	Trabajador	E28
Mujer	Trabajadora	E29
Mujer	Enfermera	E30

Fuente: Elaboración propia a partir de las entrevistas aplicadas en el entorno

Una vez codificadas las entrevistas, se procedió a identificar los segmentos individuales de las entrevistas, basándonos en la estructuración de los datos recopilados, y codificados de la manera siguiente:

- Codificación que corresponde a la entrevista.
- Codificación que corresponde a la categoría.
- Ubicación en el renglón en el que se ubica el segmento en cada entrevista.

La elaboración de las preguntas y creación de las categorías siguió criterios con relación al

tratamiento de los temas abordados, lo que facilitó su identificación juntamente con sus códigos, como a continuación se presentan:

- Opinión de la función policial (OP)
- Imagen Policial (IP)
- Sugerencia Ciudadana (SC)

Para organizar y analizar los datos recopilados, se presenta la tabla No. 2, la cual detalla la segmentación y categorización de una de las entrevistas realizadas para observar el proceso y elementos para realizar la interpretación (se presenta una de las entrevistas de manera significativa ya que son 30 cuadros en total):

Tabla 2
Segmentación y categorías

CODIFICACION DE LA ENTREVISTA	TECNICA UTILIZADA	SEGMENTACION	CODIGO	CATEGORIA	CODIFICACION DE CATEGORIA
E15	Entrevista semiestructurada	no responden a los llamados o tardan	E15OPL2	Opinión de la función policial	OP
		no tan oportuna	E15OPL5		OP
		está bien si es que de verdad los dan	E15OPL7		OP
		más pláticas en las escuelas	E15OPL11		OP
		buena manera de vestir	E15IPL17	Imagen Policial	IP
		sí y no algunos se dejan llevar	E15IPL20		IP
		calma	E15IPL23		IP
		por donde vivo no hay algún lugar donde se encuentre	E15IPL27		IP
		que vigilen bien las colonias	E15SCL30	Sugerencia Ciudadana	SC
		buena capacitación, forma ética y profesional	E15SCL34		SC

Fuente: Elaboración propia con Información obtenida a partir del análisis de las entrevistas
En este orden de ideas, se ejecutó la discusión y análisis de datos por categorías. Para el caso de Opinión de la Función Policial (OP), las opiniones de los entrevistados respecto a la función policial en el entorno reflejaron una clara polarización, evidenciando tanto percepciones de cumplimiento como críticas significativas a las deficiencias operativas. Esta dicotomía se sostiene

a lo largo de varios segmentos analizados, que dan cuenta de una evaluación compleja y multifacética de la labor policial. Por un lado, un grupo considerable de entrevistados reconoce que la policía cumple con parte de sus obligaciones básicas: manifiestan que “cumplen con sus obligaciones” y “mantienen seguras las calles y locales”, lo cual da cuenta del esfuerzo en cubrir funciones esenciales orientadas a la seguridad cotidiana. Algunos reportan rondines y presencia policial que contribuyen a la sensación de protección, valorando además ciertos operativos sorpresa, actividades de proximidad social como pláticas en escuelas, y la instalación de cámaras de vigilancia como medidas positivas para disuadir la delincuencia. Por ejemplo, se observan opiniones que resaltan la eficacia de la policía para la reducción de robos y la implementación de rondines efectivos, así como una relación, aunque parcial, con la comunidad para fomentar la protección mutua.

4. Discusión

No obstante, esta percepción positiva coexiste con una serie de críticas recurrentes, que reflejan las principales insuficiencias identificadas en el desempeño policial. Se señala reiteradamente la lentitud en la respuesta ante los llamados de auxilio (“tardan en aparecer”, “responden pero con demora”), lo que genera frustración y desconfianza. La continuidad en las labores policiales es considerada deficiente, con comentarios que los califican como “trabajo a medias”, la falta de patrullajes constantes, y que no “cuentan con la medida necesaria” para atender eficazmente las problemáticas locales. Este aspecto es especialmente destacado en zonas con mayor incidencia delictiva, donde la ausencia de estrategias diferenciadas y personal insuficiente se traduce en un sentimiento de abandono.

La demanda ciudadana por incrementar la presencia policial es persistente y contundente, expresada en múltiples opiniones que requieren más unidades, rondines frecuentes y adaptados a las particularidades de cada colonia, entendiendo que las problemáticas no son homogéneas. Esta solicitud está acompañada de la exigencia de mayor profesionalismo, capacitación constante, y un trato ético y respetuoso hacia la población. Se evidencia también la necesidad de una estrategia policial que vaya más allá de la reacción puntual y que incluya prevención activa, vigilancia sostenida y una mayor proximidad social real. Mientras algunos reconocen esfuerzos en proximidad social, otros los califican como insuficientes o inexistentes, evidenciando una fractura en la relación policía-comunidad.

Complementariamente, las opiniones reflejan una preocupación por la imagen policial, vinculada a la falta de preparación, abuso de poder, corrupción y falta de honestidad, lo que influye negativamente en la confianza y la colaboración ciudadana. Se señala que la percepción de arbitrariedad y prepotencia limita la construcción de una relación armónica con la comunidad.

En lo que corresponde a la categoría Imagen Policial (IP), debe decirse que la percepción sobre la imagen de la policía en el entorno presenta una amplia diversidad de opiniones, que abarcan desde un reconocimiento inicial de una formación en proceso de mejora hasta críticas severas relacionadas con la falta de preparación, abuso de poder y deficientes relaciones con la comunidad, reflejando una compleja realidad institucional y social.

En el extremo positivo, una parte de los entrevistados reconoce que la policía se encuentra en un proceso de profesionalización y capacitación continua, resaltando que “se están preparando mejor” y que algunos elementos “están mejor preparados física y moralmente”. Esta valoración indica que, aunque aún imperfecta, existe una voluntad de mejora dentro de las fuerzas policiales, y ciertas acciones concretas en materia de formación y presentación (“bien uniformados y buena presentación”, “uniforme limpio y presentable”) contribuyen a construir una imagen inicial de profesionalismo y orden que algunos ciudadanos valoran favorablemente.

Sin embargo, esta opinión positiva está acompañada por una crítica significativa y reiterada respecto a deficiencias graves en la imagen y conducta policial. Se señala la falta de preparación adecuada tanto en conocimientos como en condición física, con comentarios explícitos como “no, abusan de su poder”, “carecen de preparación y condición física”, “pésima imagen física”, y “uniformes viejos y desgastados”. Estas percepciones negativas se profundizan con experiencias de abuso y actos de prepotencia, que generan una atmósfera de miedo y desconfianza entre los ciudadanos, manifestada en expresiones como “me da miedo”, “miedo e inseguridad”, y “desconfianza generalizada”. Algunos entrevistados reportan también situaciones de intimidación y trato displicente, que refuerzan la percepción de una policía distante y poco accesible.

El uniforme y la presentación física, factores simbólicos importantes en la imagen institucional, se mencionan tanto como elementos generadores de confianza como símbolos de desconfianza o abandono, dependiendo de la opinión de cada entrevistado. Mientras algunos valoran un uniforme limpio y ordenado que inspira seguridad, otros resaltan la falta de cuidado en la presentación como reflejo de la falta de compromiso profesional. Esta dualidad evidencia que la imagen externa de la policía es un factor determinante en la percepción ciudadana y un espacio crítico para la legitimación institucional.

Otro factor relevante en la percepción es la escasa y deficiente comunicación entre la policía y la comunidad. Se reportan experiencias de una “relación mixta o nula”, con poca interacción y reuniones con los ciudadanos, lo que genera un vacío de diálogo que alimenta la desconfianza y el desconocimiento mutuo. Frases como “no existe dicha relación”, “no hay comunicación”, y “incompleta, falta más comunicación” evidencian una brecha significativa que dificulta el establecimiento de una relación constructiva entre la policía y la población. Esta lejanía se traduce en una administración de la seguridad que carece de transparencia y empatía, alejando aún más a la ciudadanía del cuerpo policial.

Respecto a la categoría de Sugerencias Ciudadanas (SC), las sugerencias y demandas expresadas por los habitantes del entorno reflejan una serie de necesidades urgentes y claras respecto a la función policial y la seguridad comunitaria. Entre las expectativas más destacadas se encuentra la exigencia de mayor transparencia institucional y una comunicación efectiva con la comunidad. Los ciudadanos manifiestan la necesidad de espacios donde puedan expresar sus inquietudes y reclaman reuniones periódicas con la policía para dialogar y responder a sus necesidades, lo que contribuiría a eliminar la desconfianza y a fortalecer la relación entre la población y las autoridades. Esta transparencia busca también erradicar abusos de autoridad y corrupción, aspectos que dañan la confianza y la credibilidad del cuerpo policial.

Además, se destaca la demanda de capacitación continua y profesionalización del personal policial, pues la comunidad resalta la importancia de una formación que incluya no sólo aspectos técnicos, sino también derechos humanos, ética, trato digno hacia los ciudadanos y capacidad física adecuada para responder a diversas situaciones. Esta preparación integral es vista como indispensable para evitar comportamientos prepotentes o abusivos y para mejorar la atención hacia grupos vulnerables, reforzando así una imagen policial humana y responsable.

La mejora del patrullaje y la proximidad social son otros puntos recurrentes en las demandas comunitarias. Se hace un llamado a incrementar el patrullaje visible y constante, con recorridos que permitan una interacción directa y cercana con la ciudadanía. Junto a esto, la instalación y adecuada operación de cámaras de videovigilancia son consideradas herramientas esenciales para incrementar la seguridad, disuadir la delincuencia y maximizar la eficacia en las respuestas policiales. Este fortalecimiento de la proximidad social impone un modelo donde la policía y la

comunidad trabajan en conjunto, construyendo confianza y cooperación para la prevención del delito.

Una preocupación latente es el combate a la corrupción interna del cuerpo policial y la aplicación de sanciones fuertes y ejemplares para quienes cometan faltas o delitos. La corrupción es vista como un gran obstáculo para una seguridad pública eficiente y confiable, generando inseguridad y desconfianza en la población. Por ello, se exige no sólo transparencia, sino también un sistema disciplinario efectivo que garantice la honestidad y el compromiso ético del personal policial.

Para el caso de la discusión de las tres categorías analizadas, se ofrece una visión integral y compleja de la situación policial en el entorno, destacando tanto los aciertos como las múltiples áreas de oportunidad que enfrenta la seguridad pública en esta comunidad.

En cuanto a la Opinión de la Función Policial, se evidencia una polarización notable. Por un lado, algunos ciudadanos reconocen que la policía cumple con ciertas obligaciones básicas, como mantener la seguridad en las calles, realizar rondines y llevar a cabo operativos preventivos, lo cual genera en parte una percepción de protección. Sin embargo, esta percepción positiva convive con críticas fuertes relacionadas con la lentitud en la respuesta, falta de continuidad en los patrullajes, escasez de personal y deficiente atención en zonas con mayor incidencia delictiva. Se manifiesta una demanda clara y persistente por un aumento en la presencia policial, mayor profesionalización y capacitación constante, junto con un trato ético y respetuoso hacia la comunidad. Estos aspectos reflejan la necesidad de que la función policial vaya más allá de acciones reactivas para adoptar una postura preventiva y de proximidad social genuina que fortalezca la relación policía-comunidad.

Respecto a la Imagen Policial, se halla una diversidad de percepciones que oscilan entre un reconocimiento a esfuerzos de profesionalización y críticas severas hacia deficiencias visibles en la presentación, preparación y conducta del cuerpo policial. Mientras algunos valoran mejoría en la capacitación y una presentación adecuada, otros denuncian abuso de poder, corrupción, falta de preparación física y moral, y una imagen que genera miedo y desconfianza. La percepción de una relación pobre o inexistente con la comunidad agudiza esta problemática, traducida en una comunicación deficiente y relaciones tensas que dificultan la cooperación ciudadana. La imagen externa, simbolizada también en el uniforme y la conducta, emerge como un factor clave para la legitimidad institucional, cuyo debilitamiento afecta la confianza y la efectividad policial.

Las Sugerencias Ciudadanas reflejan demandas urgentes y claras para superar estas deficiencias, centradas principalmente en la transparencia institucional, comunicación efectiva y espacios de participación ciudadana donde puedan expresar sus inquietudes y colaborar en la construcción de seguridad. Se subraya la importancia de una capacitación integral que incluya aspectos técnicos, éticos y de derechos humanos, para evitar abusos y mejorar la atención a sectores vulnerables. La comunidad reclama mayor patrullaje visible y sostenido, uso adecuado de tecnología de vigilancia, y un combate efectivo a la corrupción con sanciones ejemplares, elementos que se consideran indispensables para recuperar la confianza social y fortalecer la seguridad. Al mismo tiempo, se reconoce que la empatía, el trato digno y la profesionalidad deben ser la base de la relación policial, y que la participación activa de la ciudadanía es fundamental para un entorno seguro y armónico.

5. Conclusión

A partir de todo lo expuesto, es factible emitir las siguientes conclusiones:

La percepción social de la función policial en el entorno presenta una tendencia mixta, con algunos reconocimientos al esfuerzo policial, pero predominan las críticas en cuanto a la eficacia, transparencia y trato humano. Las entrevistas reflejan respuestas diversas, donde se valora la

presencia y algunas acciones específicas, pero se señala con frecuencia la tardanza en la respuesta, la insuficiencia en los operativos y la percepción de corrupción o abuso de autoridad. La legitimidad de la policía se ve afectada por estos factores negativos, lo que limita la confianza y dificulta la colaboración efectiva con la comunidad.

A su vez, las condiciones del entorno urbano agravan el sentimiento de inseguridad. Aspectos como la deficiente iluminación pública, la acumulación de basura, la maleza y la falta de mantenimiento en banquetas y calles contribuyen a generar espacios que facilitan la presencia de riesgos y deterioran la calidad del espacio público. La obstrucción de rutas de escape, ausencia de señalamientos apropiados y la presencia de casas abandonadas o lote baldíos implican vulnerabilidades que exceden el rol policial estrictamente dicho y demandan intervenciones integrales.

Se destaca la necesidad imperante de fortalecer la formación policial no solo en aspectos técnicos, sino también en ética, derechos humanos y proximidad social, para mejorar la actitud y la relación con la ciudadanía. Asimismo, es crucial impulsar la participación de la comunidad y articular la gestión municipal para resolver problemas sustantivos que impactan la seguridad integral. La deficiente coordinación institucional y la falta de respuesta oportuna en la gestión ambiental y urbana aumentan las dificultades para construir un entorno seguro y confiable.

Debe subrayarse que la legitimidad y eficacia de la autoridad policial están condicionadas por hechos de corrupción, abuso de poder y trato deficiente, evidenciando la urgencia de diseñar e implementar acciones estratégicas, medibles y orientadas a recuperar la confianza ciudadana. Las sugerencias planteadas por la comunidad deben ser consideradas como elementos guía para la formulación de políticas públicas y proyectos de intervención integrales, priorizando la transparencia, la profesionalización y la cercanía con la población.

Finalmente, la percepción ciudadana acerca de la seguridad en el entorno es compleja y multifactorial, sustentada en la vivencia cotidiana del contexto urbano, el funcionamiento policial y la capacidad de la gestión pública para mantener y mejorar el espacio comunitario. Atender de manera conjunta estos hallazgos, reforzando la proximidad social, mejorando las condiciones físicas y ambientales del entorno, así como promoviendo una policía más ética y cercana, resulta fundamental para avanzar hacia un modelo de seguridad sostenible, legítimo y compartido por toda la comunidad.

Referencias Bibliográficas

- Bayley, D., & Skolnick, J. (2001). Community policing: Elementos fundamentales. En *Policía de proximidad: Teoría y práctica* (pp. 17-45).
- Braga, A., Weisburd, D., & Turchan, B. (1999). Problem-oriented policing. National Institute of Justice. <https://www.ojp.gov/pdffiles1/nij/178262.pdf>
- Chihuahua Hoy. (s.f.). Proximidad policial en Ciudad Juárez. <https://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/ChihuahuaHoy/article/download/1386/1216>
- Comisión para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas de Quintana Roo. (2022). Estudio socio-cultural y urbano de las colonias populares en Chetumal. Chetumal, Quintana Roo. <https://www.cdpi.qroo.gob.mx/estudios/colonias-populares>
- Consejo Estatal de Seguridad. (s.f.). Modelo de policía de proximidad. <https://cesq.gob.mx/modelo-policia-proximidad/index?param=modPoliciaProximidad>
- CONEVAL. (2015). Evaluación cualitativa de percepción de inseguridad. <https://www.coneval.org.mx/sitios/SIEF/Documents/morelos-evaluacionpronapred->

2015.pdf

- De León, E., et al. (2004). Seguridad ciudadana y participación social. <https://revista.ucs.edu.mx/wp-content/uploads/2022/12/8-NC-POLICI%CC%81A-DE-PROXIMIDAD-1.pdf>
- Galeano, M. E. (2004). Estrategias de investigación social cualitativa. Universidad de Antioquia
- Gill, C., Weisburd, D., & Telep, C. W. (2014). Community-oriented policing to reduce crime, disorder and fear. The Campbell Collaboration. https://campbellcollaboration.org/media/k2/attachments/Gill_Community_Policing_Review.pdf
- Gobierno de México. (2023). Modelo de policía de proximidad. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/557082/Herramientas_para_la_implementation_n_de_Prox_en_municipios.pdf
- Gobierno de Morelos. (2023). Modelo de proximidad: Gestión institucional. http://sesesp.morelos.gob.mx/wp-content/uploads/2023/06/modelo_de_proximidad_gestion_de_instituciones_con_enfque_de_proximidad.pdf
- Gobierno Municipal de Othón P. Blanco. (2024). Plan integral de desarrollo urbano y seguridad para colonias vulnerables. Chetumal, Quintana Roo. <https://www.othonpblanco.gob.mx/planeacion-urbana>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2020). Censo de Población y Vivienda 2020. Aguascalientes, México. <https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2020/>
- Izcara Palacios, S. P. (2014). Manual de investigación cualitativa. Fontamara.
- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). Revista IIPSI, 9(1), 123-146. <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/4025>
- Observatorio Geográfico. (s.f.). El miedo a la inseguridad ciudadana en el espacio público. <http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal14/Geografiasocioeconomica/Geografiadelapoblacion/35.pdf>
- Quito. (2021). Metodología cualitativa para estudios de seguridad. <https://siomsc.quito.gob.ec/docs/2021/2021%2006%2029%20Metodolog%C3%ADa%20Cualitativa%20estudio%20longitudinal%20Observaci%C3%B3n%20Din%C3%A1mica%20Barriales.pdf>
- Quintal, R., Ganzo, J., Tamayo, S., & Sánchez, L. (2019). Manual para la implementación de la operatividad policial de proximidad social. <http://seidcyt.coqcyt.gob.mx/images/pdf/proyectos/rwK8Ud3qR2ZimAWzU8wYBrF4r7C1iw4DgVq2wUPP.pdf>
- SciELO. (2017). La eficacia de la policía en México: Un enfoque cualitativo. Polis México, 13(2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-23332017000200107
- Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano. (2021). Políticas públicas y programas de vivienda social en Quintana Roo. Ciudad de México. <https://www.gob.mx/sedatu/articulos/vivienda-social-en-quintana-roo>
- SEGOB. (2023). Experiencia de policía de proximidad en Nezahualcóyotl.

<https://generaconocimiento.segob.gob.mx/sites/default/files/document/biblioteca/470/20221014-experienciapoliciadeproximidadneza.pdf>

UAEMex. (s.f.). Métodos cualitativos de investigación. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/18350/48715974.pdf>

Universidad de Quintana Roo. (2023). Dinámicas culturales y urbanas en la zona metropolitana de Chetumal: Informe de investigación. <https://www.uqroo.mx/investigacion/dinamicas-culturales-chetumal>

USAID. (2013). Policía comunitaria: Marco conceptual. <https://revista.ucs.edu.mx/wp-content/uploads/2022/12/8-NC-POLICI%CC%81A-DE-PROXIMIDAD-1.pdf>

Varela, A. (2008). Policía comunitaria y calidad de vida. Acta Académica. <https://cdsa.aacademica.org/000-023/409.pdf>

Conflicto de Intereses: Los autores declaran que no tienen conflictos de intereses relacionados con este estudio y que todos los procedimientos seguidos cumplen con los estándares éticos establecidos por la revista. Asimismo, confirman que este trabajo es inédito y no ha sido publicado, ni parcial ni totalmente, en ninguna otra publicación.