



## Diagnóstico de seguridad/inseguridad. Un estudio exploratorio en una comunidad urbana



Ana Sani\* y Laura M. Nunes

Universidade Fernando Pessoa, Oporto, Portugal

### INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

*Historia del artículo:*

Recibido el 11 de junio de 2014

Aceptado el 16 de julio de 2015

On-line el 30 de diciembre de 2015

*Palabras clave:*

Delincuencia urbana

Inseguridad

Diagnóstico de seguridad

Policía comunitaria

Prevención

*Keywords:*

Urban delinquency

Insecurity

Security diagnostic

Community police

Prevention

### R E S U M E N

Este trabajo presenta los resultados de una evaluación a partir de un estudio exploratorio desarrollado en una comunidad con altos índices de delincuencia en la ciudad de Oporto. Los objetivos del estudio fueron obtener un conocimiento de esa comunidad respecto a sus necesidades, recursos disponibles, dinámicas sociales, percepción de inseguridad, situaciones de victimización y medidas adoptadas en estas situaciones. Usando un cuestionario se desarrolló un estudio exploratorio, descriptivo, transversal y basado en el auto informe de 139 sujetos de esa comunidad, de ambos sexos y con edades entre los 15 y los 84 años ( $M = 41.4$  años y  $DT = 21.84$ ). Los resultados destacan una percepción de seguridad, pero con una percepción de aumento de la delincuencia. El tráfico de drogas es uno de los delitos más frecuentes y temidos. Hay una demanda de más vigilancia policial y una mayor proximidad a los ciudadanos.

© 2015 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Publicado por Elsevier España, S.L.U. Este es un artículo Open Access bajo la CC BY-NC-ND licencia (<http://creativecommons.org/licencias/by-nc-nd/4.0/>).

### Security/insecurity diagnostic. An exploratory study in an urban community

#### A B S T R A C T

This paper presents the results of an evaluation from an exploratory study, developed in a community with high rates of crime in the city of Porto. The study objectives were to obtain knowledge of that community, about their needs, the available resources, the social dynamics, the perception of insecurity, the victimization situations, and the actions developed in those situations. Using one questionnaire, we developed an exploratory, descriptive, cross-sectional study based on self-reports of 139 individuals of this community, both sexes and aged between 15 and 84 years old ( $M = 41.4$  years,  $SD = 21.84$ ). The results highlight a security feeling, although the perception of an increase of crime. Drug trafficking is one of the most common and feared crimes. There is a demand for more policing and greater proximity to citizens.

© 2015 Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Published by Elsevier España, S.L.U. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

El concepto de ciudadanía se refiere, en términos muy generales, a la participación activa en la comunidad, siendo una idea que se revela importante para la estructuración y el desarrollo de las actividades de seguridad (Silva, 2010). Así, es fundamental que los diversos organismos y estructuras relacionados con la ley adopten un nuevo papel que se presente consistente con un plan de

regulación del conflicto social, considerando la existencia de varios intereses (Santos, 2005).

En el contexto portugués, en particular, parece que existe una barrera entre las prácticas legales y sociales, presentada como una desconfianza en las instituciones, como lo muestran los resultados de un estudio (Sani y Nunes, 2013a) sobre estas cuestiones. Esa realidad se ve agravada por una sensación generalizada de inutilidad en recurrir a las instancias de control social. Se percibe también un sentido de incapacidad por parte de los ciudadanos para hacer valer sus derechos (Silva, 2010). Por lo tanto, hay una necesidad de apostar por una policía próxima al ciudadano, como una práctica alternativa e impuesta por el cambio de paradigma, en un principio de

\* Autor para correspondencia. Universidade Fernando Pessoa, Praça 9 de Abril, 349, 4249-004 Porto.  
Correo electrónico: [anasani@ufp.edu.pt](mailto:anasani@ufp.edu.pt) (A. Sani).

permanente interacción con el entorno (Lisboa y Dias, 2008). Para ello se necesita la recogida de información que permita el desarrollo de un diagnóstico realista, especialmente en las zonas urbanas que se presentan muy problemáticas. Así, los objetivos de este estudio se relacionan con la obtención de un conocimiento general de una comunidad especialmente problemática de la ciudad de Oporto, respecto a sus necesidades y recursos disponibles.

En realidad, de acuerdo con la *Direcção Geral de Administração Interna* (2009), la realización de tales diagnósticos tiene como objetivo aportar la información necesaria para que haya un refuerzo de la seguridad, a través de medidas adaptadas a las realidades de cada comunidad y a los retos planteados diariamente por la criminalidad. La verdad es que las fuerzas y servicios de seguridad, así como las autoridades locales y otras entidades públicas y privadas, necesitan urgentemente prestar atención a los informes aportados por los estudios desarrollados en el contexto de las Ciencias Sociales.

El uso de diagnósticos locales ha dado lugar a numerosas experiencias que en el ámbito internacional han demostrado la importancia de la cooperación multilateral en términos de prevención. Este es un proceso que lleva a la construcción del “tipo ideal” de comunidad (*Direcção Geral de Administração Interna*, 2009), en una tendencia que se inspiró en el método propuesto por Weber (2005). Desde ese punto de vista, el gran objetivo es desarrollar el conocimiento de las comunidades con el fin de proporcionar las medidas incluidas en la actuación policial, en el plan de la denominada policía comunitaria.

Se entiende por policía comunitaria el conjunto de actividades de las fuerzas policiales caracterizado por una actitud de aproximación voluntaria a los ciudadanos y a las comunidades locales, a través del desarrollo de acciones de prevención y en las que los agentes de la ley tratan de conocer cada vez más las áreas geográficas de las que son responsables. Evidentemente, este aspecto implica que los agentes de policía tengan un papel central en las dinámicas sociales de la propia comunidad, en términos de participación en la prevención de la delincuencia y en el apoyo a la víctima (Cusson, 2000). Sin embargo, debe tenerse en cuenta que no existe una definición consensual y satisfactoria de policía comunitaria. Por ello, parece oportuno tener en consideración los diferentes puntos de vista para que de forma complementaria se reúnan los aspectos clave que definan mejor esta idea.

### **Policía comunitaria: orígenes y características**

La policía comunitaria consiste en un tipo de vigilancia reglamentada por una filosofía que promueve la organización de estrategias basadas en el uso sistemático de asociaciones con distintas entidades. Es una actitud que busca la solución de problemas desde un punto de vista proactivo y destinado a crear las condiciones para la seguridad de las personas, sobre temas como la delincuencia, el desorden social y el miedo al delito (*Community Oriented Policing Services*, 2009).

Se trata de un modelo que debe considerar la alianza entre la colaboración de la policía y la comunidad que identifica los problemas y que los vive. Además, se considera que es una perspectiva de resolución de problemas, a través de cuatro principios fundamentales (Skogan y Frydlye, 2004): contextualización comunitaria, resolución de problemas, transformación de la organización y prevención del delito a través de un esfuerzo conjunto entre la policía y los ciudadanos.

En realidad, esta idea es un reto para los medios de control social, ya que promueve una nueva actitud de resolver los problemas específicos de cada área, de forma adaptada y contextualizada (Jaquier, 2008). De hecho, los cambios sociales que se han producido, junto a la urgencia de impedir un aumento de la delincuencia,

requieren un cambio de la “policía de control” por la “policía ciudadana”, que deberá funcionar en armonía con las aspiraciones de las comunidades locales (Bengochea, Guimarães, Gomes y Abreu, 2004).

No se puede decir que esta idea sea reciente. En efecto, la perspectiva de una policía próxima al ciudadano surgió con los grandes cambios resultantes de la revolución industrial. La feroz industrialización que se verificó, junto con la migración observada de mucha gente que buscaba una vida mejor en las grandes ciudades, generó condiciones en las que hombres, mujeres y niños trabajaban sin seguridad y sin reglas. La desenfadada carrera a los grandes centros urbanos, a su vez, se convirtió rápidamente en la desilusión y en la miseria de los que habían pensado en una vida mejor. Así se crearon las condiciones que potenciaron la delincuencia y la inseguridad (Sani y Nunes, 2013b). Este fue el contexto en el que Sir Peel, en 1822, presentó una nueva idea de policía, tranquilizadora y concedora de los problemas que ocurrían en las calles de la ciudad de Londres. Peel presentó una reorganización reformista de la policía, señalando la necesidad de la participación y responsabilidad compartida de las comunidades, que deberían cuidar también de su propia tranquilidad (Fischer y Green, 2004). Los principios sobre los que Peel desarrolló esta reforma eran los siguientes (Miller, Hess y Orthmann, 2011): el deber de la policía es prevenir el delito y el desorden, su poder depende de la aprobación pública y de su capacidad para lograr y mantener el respeto de la gente, la aprobación del público y el respeto también son un medio para alcanzar los objetivos de mantener el cumplimiento de las leyes, ese respeto no debe apenas basarse en la opinión pública sino a través de las constantes demostraciones de un servicio de absoluta e imparcial dedicación a la ley, la actitud de la policía debe reflejar claramente que “la policía es la población y la población es la policía” y la gran prueba de la eficacia policial es la ausencia de delito y no la visibilidad de las acciones policiales para tratar esas cuestiones.

Mucho más tarde, después de la Segunda Guerra Mundial, comenzó una tendencia para la reforma policial en ciertos países. Prontamente, esa tendencia se convirtió en un movimiento global. Dicha reforma también se desarrolló con la introducción de la idea de comunidad, que rápidamente se convirtió en el centro de otros movimientos reformistas. En las décadas siguientes, varios estudios revelaron lo que podría ser ventajoso o desventajoso para la policía, para que sus servicios fueran más eficaces. Efectivamente, varias investigaciones llegaron a la conclusión de las ventajas del uso de patrullas a pie. Además destacaron las ventajas de una policía de intervención rápida, así como de nuevas formas de interrogar a los culpables (Brodeur, 2003). Se creó un modelo basado en la idea de comunidad, guiado por una nueva filosofía que sugiere una especie de “asociación” entre las comunidades y la policía (Normandeau, 2002). Más recientemente, desde finales de los años 80 del siglo XX, se implementaron cambios que llevaron a que se pensase en una policía que trabajase de forma muy próxima a las comunidades locales (Brodeur, 2005). Así, de acuerdo con esa nueva postura, es pertinente el análisis de un diagnóstico local.

Es importante señalar que en Portugal los estudios sobre este tema son pocos, pero se puede referir algunos resultados de esos estudios. De este modo, según un estudio desarrollado en una ciudad del norte de Portugal (Nunes y Sani, 2014) con una muestra de 200 participantes, muchos sujetos (40%) han declarado estar viviendo en una área de la ciudad insegura, debido a crímenes como el robo y el tráfico de drogas. Además, alrededor del 38% ha reportado insatisfacción con la actuación de la policía. Resultados no muy diferentes se han alcanzado en otro estudio con 244 individuos (Sani y Nunes, 2013a). En esta pesquisa se ha registrado una percepción generalizada de aumento de criminalidad y la referencia a crímenes como el tráfico de drogas. Además, 17% de los entrevistados han relatado la vivencia de situaciones de victimización en su área de residencia.

## Método

Este trabajo es un estudio exploratorio, descriptivo, de corte transversal y basado en el autoinforme, desarrollado en una comunidad del centro histórico de Oporto. El estudio fue solicitado por el comando de policía local, el Comando Metropolitano de Oporto (Portugal), con el propósito de obtener información útil y relevante para apoyar nuevos tipos de estrategias de acción de seguridad en el contexto urbano. Por lo tanto, los objetivos del estudio se relacionan con obtener un conocimiento general de esa comunidad, respecto a sus necesidades, recursos disponibles, dinámicas sociales, percepción de seguridad/inseguridad, situaciones de victimización y medidas adoptadas en estas situaciones, así como sobre el sentido de pertenencia de los residentes de esa comunidad.

Según el Instituto Nacional de Estadística Portugués, en 2012 esta comunidad tenía una población residente de 1.906 personas. En esta investigación utilizamos una muestra de 139 participantes (un 7.3% de esa población), de ambos sexos y edades superiores a los 15 años, hasta los 84 años ( $M=41.4$  años y  $DT=21.84$ ), todos portugueses y con diferente situación laboral, diferente estado matrimonial y nivel de escolarización. Las características sociodemográficas de estos individuos se presentan en la [tabla 1](#).

Después de transmitir toda la información pertinente sobre la naturaleza de la investigación y sus objetivos, se obtuvo el consentimiento informado y se administró un cuestionario respecto al *Diagnóstico Local de Seguridad* (Sani y Nunes, 2013a). El cuestionario consta de cinco partes: la parte A trata de datos demográficos, la parte B refleja cómo se siente el individuo (seguro o inseguro) en su zona de residencia, la parte C se centra en las experiencias de victimización, la parte D trata de evaluar cómo es percibido el control social y la atención al fenómeno criminal y, por último, la parte E tiene la intención de apreciar la participación de los ciudadanos en la solución de los problemas de su comunidad.

**Tabla 1**  
Distribución sociodemográfica de los participantes

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
<b>Sexo</b>		
Femenino	44	31.7
Masculino	95	68.3
<b>Edad (en años)</b>		
De los 15 hasta los 24	45	32.4
De los 25 hasta los 34	16	11.5
De los 35 hasta los 44	15	10.8
De los 45 hasta los 54	14	10.1
De los 55 hasta los 64	13	9.4
Más de 65	28	20.1
Omisos	8	5.8
<b>Situación laboral</b>		
Jubilado	30	21.6
Trabajador	43	30.9
Desempleado	19	13.7
Estudiante	42	30.2
Trabajador-estudiante	3	2.2
Omitidos	2	1.4
<b>Estado Civil</b>		
Casado	42	30.2
Soltero	73	52.5
Viudo	14	10.1
Divorciado	10	7.2
<b>Escolarización</b>		
1 a 4 años	46	33.1
5 a 6 años	14	10.1
7 a 9 años	17	12.2
10 a 12 años	55	39.6
Superior	6	4.3
TOTAL	139	100

A nivel de la administración de los cuestionarios hubo homogeneidad en la aplicación individual y se observaron todos los principios éticos y deontológicos. La participación fue consentida por cada participante en el estudio. Todos los que integraron la investigación fueron informados sobre los objetivos del estudio y la utilización que se daría a la información proporcionada. También se garantizó el anonimato y la confidencialidad de los datos a todos los que aceptaran participar en la investigación.

El tratamiento de los datos fue realizado mediante la creación de un sistema de categorías que permitió la integración de las diferentes respuestas de los sujetos a las preguntas abiertas. Se realizó una categorización estructuralista por "millas" (Bardin, 2004), pero también fueron surgiendo diferentes categorías a partir de las revelaciones de los cuestionados, sobre todo de la justificación de ciertas respuestas "sí" o "no".

## Resultados

A través del análisis realizado a los datos obtenidos, se llegó a los resultados que se presentan a continuación.

Con relación a la percepción de seguridad/inseguridad, más de la mitad de los sujetos (72.7%) consideró que reside en un área segura, prevaleciendo para justificar esa respuesta el argumento (en 41.7%) de que estas personas no tienen ninguna queja, pues no se había observado ningún delito. Sin embargo, el porcentaje de individuos que señalan aquel área de la ciudad como no segura es razonable, superior a 22%. La razón más referida sobre la falta de seguridad fue la percepción de delito o peligro en su área, apuntado por 10.1% de los sujetos, seguido por el tráfico de drogas, referido por el 3.6% (conforme la [tabla 2](#)).

Con respecto a la extensión de la delincuencia, 40.3% de los participantes está de acuerdo con que se ha producido este aumento y 14.4% explica esa idea por la presencia de problemas económicos y financieros. Entre los varios delitos referidos, el que aparece como más frecuente (63.3%) fue el tráfico de drogas. Sin embargo, el tráfico de drogas es uno de los delitos más temidos para el 22.3% de los sujetos. El delito más temido, según el 42.4% de los participantes, es el asalto a la vivienda. Los delitos más frecuentes y los más temidos, pueden apreciarse en la [tabla 3](#).

La pobreza y el desempleo (76.3%) se señalan como el origen de la delincuencia y el uso de drogas/alcohol se considera un factor que propicia también la comisión del delito (más del 65%). En tercer lugar, con casi el 50% de los participantes, se achaca al déficit de policía en la calle el incremento de la criminalidad.

**Tabla 2**  
Percepción de seguridad/inseguridad y justificación

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
<b>Percepción de inseguridad</b>		
Área de residencia segura	101	72.7
Área de residencia insegura	31	22.3
<b>Motivos para la percepción de seguridad</b>		
Ninguna queja	58	41.7
No hay desconocidos en el barrio	13	9.4
Hay control formal/policía	3	2.2
Por comparación con otras áreas	2	1.4
<b>Motivos para la percepción de inseguridad</b>		
Presencia de crimen y peligro	14	10.1
Tráfico/consumo de drogas	5	3.6
Escasez/limitación de policía	3	2.2
La noche/la baja iluminación	3	2.2
Por experiencia/observación de crimen	2	1.4
Por la degradación ambiental	1	0.7
Omisos	35	25.2

**Tabla 3**  
Percepción de crímenes más frecuentes y más temidos

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
<i>Crímenes más frecuentes</i>		
Tráfico de drogas	88	63.3
Daños a equipamientos públicos	54	38.8
Robo	48	34.5
Agresión física	47	33.8
Asalto a establecimiento comercial	45	32.4
Asalto a residencia	30	21.6
Violencia doméstica entre cónyuges	27	19.4
Estafa	26	18.7
<i>Crímenes más temidos</i>		
Asalto a residencia	59	42.4
Agresión física	55	39.6
Robo	52	37.4
Asalto a establecimiento comercial	36	25.9
Ofensa sexual	36	25.9
Tráfico de drogas	31	22.3
Tráfico de armas	24	17.3
Violencia doméstica contra niños	20	14.4

**Tabla 4**  
Factores favorecedores del crimen y percepción de incivildades

	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa (%)
<i>Motivos para el aumento de criminalidad</i>		
Pobreza y desempleo	106	76.3
Consumo de drogas (incluso alcohol)	91	65.5
Déficit de policía en la calle	69	49.6
Problemas familiares	50	36.0
Poca severidad con los delincuentes	48	34.5
Reducido movimiento a la noche	46	33.1
Conflicto y delincuencia juvenil	40	28.8
Mala iluminación de las calles	40	28.8
Incapacidad de acción de la policía	38	27.3
Presencia de extraños	36	25.9
Ausencia de espacios verdes/de ocio	31	22.3
<i>Percepción de incivildades</i>		
Heces de animales en la calle	103	74.1
Orinar en la vía pública	85	61.2
Aparcamiento caótico	70	56.8
Dispersar basura en la calle	70	50.4
Producir ruido en la calle	70	50.4
Violación de las reglas de tránsito	49	35.3
Pedir ilegalmente en la calle	47	33.8

Las modalidades de incivismo identificadas más frecuentemente por los residentes son dejar las heces de animales en la calle (referidas por 74.1% de los individuos), orinar en la vía pública (61.2%) y aparcar desordenadamente (más de 56%). En verdad, también en los estudios antes desarrollados se ha constatado la existencia del incivismo como elemento que marca la percepción por parte de la población de su área de residencia, aunque por sí solo no puedan determinar la percepción de inseguridad. La síntesis de estos resultados se presenta en la [tabla 4](#).

En lo que respecta a la victimización, el 16.5% de los sujetos dijeron haber sido víctimas de la delincuencia en los últimos cinco años y el 10.8% de la muestra total contactó a las autoridades. Sin embargo, sólo el 7.9% ha formalizado la denuncia y el 5% considera que no había obtenido ninguna respuesta satisfactoria de la policía.

Entre los delitos de los que las personas fueron víctimas, los más frecuentes fueron el hurto y el robo (en 8.6%). Con respecto al control social y a la actuación de la policía, el 47.5% de los participantes consideró que los agentes de la policía nunca o casi nunca hacen lo que deben para garantizar la seguridad, el 51.1% de los individuos afirma estar poco o nada satisfecho con la acción de la policía, quejándose principalmente de la baja vigilancia (14.4%),

inerencia/ineficiencia (6.5%) y poca formación o experiencia (5.8%) de los agentes policiales.

En cuanto al hecho de pedir auxilio a los vecinos en caso de necesidad, el 56.9% de los individuos respondió que nunca o casi nunca lo pedían, la mayoría (31.7%) porque no era necesario. También se verificó que el 59.7% de los encuestados refirió que nunca, o casi nunca, pedía auxilio a las entidades de apoyo social de su área de residencia.

En lo que se refiere a participación comunitaria, el 56.8% de las personas vivía en ese lugar desde hace más de 10 años y les gustaría ver ciertas medidas y cambios, como mejores condiciones residenciales (23.7%), más zonas verdes (23%), más puestos de trabajo (16.5%), menos ruido y contaminación ambiental (15.1%) y más seguridad (15.1%). Para aumentar la seguridad, el 59% de los individuos piden el aumento de policías en la calle, siendo esa escasez de agentes policiales la principal queja de los vecinos y comerciantes. Genéricamente, las personas han revelado que hay que mejorar las estrategias y las acciones policiales.

### Consideraciones finales

La muestra para este estudio ( $N=139$ ) fue seleccionada en un barrio histórico de la ciudad de Oporto (Portugal). En general, la mayoría de los participantes tienen la percepción de que viven o trabajan en una zona segura de la ciudad, ya que no han tenido experiencias ni han observado situaciones que puedan afectar a la seguridad de su día a día ([Seabra, 2005](#)).

Los resultados también muestran que, en relación con la percepción de la evolución del delito, no había una consideración negativa, lo cual puede ser un indicador relevante de cara a entender la percepción de seguridad de los encuestados y también parece indicar una percepción positiva de la calidad de vida ([Dixon y Maher, 2004](#)), a pesar de la ocurrencia real de situaciones delictivas.

Aunque se esté examinando la percepción de los delitos y no estadísticas oficiales sobre los mismos, lo cierto es que ha sido relativamente elevado el porcentaje de delitos señalados como frecuentes (por ejemplo, tráfico de drogas, robo, daños en los espacios/robo de equipamiento público, asalto, agresión física). Sin embargo, parece que hay un cierto "relativismo" del fenómeno delictivo y, por tanto, una escasa interferencia en la percepción de inseguridad de cada individuo. En consecuencia, la proximidad al delito es baja. Las personas no se sienten inseguras porque no experimentan el fenómeno directamente, aunque aseguren que el delito está presente en su comunidad. Esta es una de las bases para que se piense seriamente en el diagnóstico local de la seguridad y en la importancia de buscar indicadores, subjetivos y objetivos, en la identificación de los niveles de (in)seguridad local ([Direcção Geral de Administração Interna, 2009](#); [Sani y Nunes, 2013b](#)).

Estas conclusiones también son apoyadas por la divergencia entre lo que los individuos consideran delitos más frecuentes y aquellos delitos más temidos. Los incidentes que pueden poner más en riesgo la integridad física de una persona (por ejemplo el asalto a la residencia, la agresión física o el robo) se presentan con valores significativos en lo que se refiere a la consideración como delitos más temidos. Como se ha mencionado anteriormente, es importante realizar una evaluación diagnóstica de las comunidades locales, no sólo para la identificación de los movimientos delictivos más comunes, sino también para llegar a un conocimiento más real de los factores asociados a la inseguridad y al miedo al delito que algunos individuos revelan ([Neme, 2005](#); [Yuille, 1986](#)).

Los resultados también revelaron varios factores que, según los participantes en este estudio, pueden fomentar la delincuencia (por ejemplo, la pobreza y el desempleo, el problema del consumo de drogas o el déficit de agentes de policía). La vigilancia y el control policial se consideran importantes para disuadir y combatir el

delito, aunque si la acción de la policía no cumple con las expectativas de la población pueda contribuir a una imagen negativa de la policía (Skolnick y Bayley, 2006). La falta de vigilancia de la policía y la presencia de delincuencia y de actos incívicos a menudo son referidos como factores perturbadores del espacio físico y social de una comunidad que, cuando son observados y sentidos por la comunidad, pueden tener influencia en la percepción de inseguridad por parte de esa población (Brites, 2010; Colmán y Souza, 2009).

Por tanto, aunque la percepción de las personas sobre la policía no sea desfavorable, es apropiado realizar algunas indicaciones para potenciar una apreciación más positiva de los medios y agentes de control social formal. Según algunos autores (por ejemplo, Cusson, 2000; Skogan y Frydle, 2004; Skolnick y Bayley, 2006), uno de los aspectos a considerar puede ser la creación de un clima de participación activa y bidireccional entre la policía y los ciudadanos, una actitud policial más cercana a las personas y más atenta a sus debilidades y necesidades.

Conocer una comunidad y la vinculación de los ciudadanos a su comunidad puede contribuir al desarrollo de modelos de actuación policial más conectados a la ciudadanía y más centrados en la prevención del delito y en la promoción del bienestar de la seguridad de las personas (McMillan y Clavis, 1986; Omoto y Snyder, 2002; Skolnick y Bayley, 2006).

Realmente los enfoques siempre deben ser adaptados a una comunidad en particular, lo cual ratifica la importancia de realizar evaluaciones diagnósticas en la comunidad. Esos análisis nos permiten tener un contacto más estrecho con la realidad de la delincuencia y repensar las propuestas de intervención y los programas de prevención. Así, con estas medidas la policía tendrá más y mejor preparación para trabajar en áreas urbanas difíciles en ámbitos como la seguridad y la prevención del fenómeno criminal. En este sentido, es importante combinar el conocimiento científico con la experiencia práctica en el terreno para encontrar respuestas más eficientes y eficaces.

### Conflicto de intereses

Las autoras de este artículo declaran que no tienen ningún conflicto de intereses.

### Referencias

- Bardin, L. (2004). *Análise de Conteúdo* (3ª Ed) (Traducción del original publicado en 1977 por L. Reto y A. Pinheiro). Lisboa: Edições 70.
- Bengochea, J., Guimarães, L., Gomes, M., y Abreu, S. (2004). A transição de uma polícia de controle para uma polícia cidadã. *São Paulo em Perspectiva*, 18(1), 119–131. <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-88392004000100015>.
- Brites, J. (2010). Percepção de risco e medo do crime na caracterização do espaço físico e social. *Psychologica*, 52, 315–325. <http://dx.doi.org/10.14195/1647-8606.52-1.15>.
- Brodeur, J. P. (2003). *Les visages de la police. Pratiques et perceptions*. Montréal: Les Presses de L'Université de Montréal.
- Brodeur, J. P. (2005). *Trotsky in Blue: Permanent Policing Reform. The Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 38, 254–267. <http://dx.doi.org/10.1375/acri.38.2.254>.
- Colmán, L. y Souza, R. (2009). *Violência, sentimento de insegurança e incivildade. Revista Senso Comum*, 1, 38–49.
- Community Oriented Policing Services. (2009). *Community policing defined*. Washington, DC: US Department of Justice. Disponível em <http://www.cops.usdoj.gov/files/RIC/Publications/e030917193-CP-Defined.pdf>.
- Cusson, M. (2000). *La prévention du crime par la police: tactiques actuelles et orientations pour demain. Revue de Droit Pénal et de Criminologie*, 2, 113–134.
- Direcção Geral de Administração Interna (2009). *Manual de diagnósticos locais de segurança. Uma compilação de normas e práticas internacionais* (Trad. M. Correia). Lisboa: Ministério da Administração Interna. Disponível em <http://www.dgai.mai.gov.pt/cms/files/conteudos/Manual%20Diagnosticos%20Locais%20de%20Seguranca.pdf>.
- Dixon, D. y Maher, L. (2004). Containment, quality of life and crime reduction: policy transfers in the policing of heroin market. En T. Newman y R. Sparks (Eds.), *Criminal justice and political cultures. National and international dimensions of crime control* (pp. 234–265). Devon: Willan Publishing.
- Fischer, R. y Green, G. (2004). *Introduction to security* (7ª Ed.). Amsterdam: Butterworth-Heinemann.
- Jaquier, V. (2008). Policing and sentencing domestic violence: methodology of an exploratory study and main findings. *Revue Internationale de Criminologie et de Police Technique et Scientifique*, 61, 403–428.
- Lisboa, M. y Dias, A. (2008). *Organizações e meio envolvente: o caso do policiamento de proximidade. VI Congresso de Sociologia. Mundos Sociais: Saberes e Práticas. Universidade Nova de Lisboa*.
- McMillan, D. y Chavis, D. (1986). Sense of Community: A Definition and Theory. *Journal of Community Psychology*, 14, 6–23. [http://dx.doi.org/10.1002/1520-6629\(198601\)14:1<6::AID-JCOP2290140103>3.0.CO;2-I](http://dx.doi.org/10.1002/1520-6629(198601)14:1<6::AID-JCOP2290140103>3.0.CO;2-I).
- Miller, L., Hess, K. y Orthmann, C. (2011). *Community policing: Partnerships for problem solving*. New York: Delmar Cengage Learning.
- Neme, C. (2005). Violência e segurança: um olhar sobre a França e o Brasil. *Revista de Sociologia e Política*, 25, 123–137. <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-44782005000200010>.
- Normandeau, A. (2002). Community policing in Canada: an evaluation for Montréal. En R. Silverman, T. Thornberry, B. Cohen y B. Krisberg (Eds.), *Crime and justice at millennium* (pp. 197–218). Boston: Kluwer Academic Publishers. [http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4757-4883-3\\_13](http://dx.doi.org/10.1007/978-1-4757-4883-3_13).
- Nunes, L. y Sani, A. (2014). Avaliação de uma comunidade urbana. Diagnóstico local de segurança e soluções de policiamento. *Direito e Democracia-Revista de Ciências Jurídicas*, 15(1), 4–17.
- Omoto, A. M. y Snyder, M. (2002). Considerations of community. The context and process of volunteerism (abstract). *American Behavioral Scientist*, 45, 846–867. <http://dx.doi.org/10.1177/0002764202045005007>.
- Sani, A. y Nunes, L. M. (2013a). Questionário de diagnóstico local de segurança: estudo numa comunidade urbana. *Análise Psicológica*, 2(31), 185–195. <http://dx.doi.org/10.14417/ap.609>.
- Sani, A. I. y Nunes, L. M. (2013b). Vitimação, Sentimento de insegurança e políticas públicas de segurança. En P. Cunha (Coord.), *Construir a Paz - Visões interdisciplinares e internacionais sobre conhecimentos e práticas* (pp.129-133) (e-book). Porto: Edições UFP.
- Santos, B. (2005). Os tribunais e as novas tecnologias de comunicação e de informação. *Sociologias*, 7(13), 82–109. <http://dx.doi.org/10.1590/s1517-45222005000100004>.
- Seabra, H. (2005). *Delinquência a preto e branco. Estudo de jovens em reinserção*. Porto: ACIME.
- Silva, N. (2010). *Cidadania e segurança: uma análise prospectiva*. I Congresso Nacional de Segurança e Defesa. Para uma Estratégia de Segurança Nacional. Centro de Congressos de Lisboa.
- Skogan, W. y Frydle, K. (2004). *Fairness and effectiveness in policing: the evidence*. Washington, DC: National Academies Press.
- Skolnick, J. y Bayley, D. (2006). *Policiamento comunitário* (Trad. A. Pinheiro del original publicado en 1988). São Paulo: EDUSP.
- Weber, M. (2005). *Conceitos sociológicos fundamentais* (3ª Ed.) (Trad. A. Mourão). Lisboa: Edições 70.
- Yuille, J. (1986). *Police selection and training*. North Atlantic Treaty Organization Affairs Division. Boston: Martinus Nijhoff. <http://dx.doi.org/10.1007/978-94-009-4434-3>.