



## **Las políticas públicas en la modernidad del servicio de seguridad ciudadana en un gobierno municipal de Apurímac - Perú**

---

**Alfredo Prado Canchari  
Celita Alarcon Nuñez  
Henry Wilfredo Agreda Cerna  
Hugo Daniel García Juárez  
Héctor Yván Peláez Camacho  
Rosario Leticia Valer Montesinos  
Liss Merling Campos Peña  
Delma Diana Reynoso Canicani**

---



**Tinta&Pluma**  
Editorial

**Las políticas públicas en la modernidad del servicio de seguridad  
ciudadana en un gobierno municipal de Apurímac - Perú**



Las políticas públicas en la modernidad del servicio de seguridad ciudadana en un gobierno municipal de Apurímac - Perú

### **Autores**

Alfredo Prado Canchari  
Celita Alarcon Nuñez  
Henry Wilfredo Agreda Cerna  
Hugo Daniel García Juárez  
Héctor Yván Peláez Camacho  
Rosario Leticia Valer Montesinos  
Liss Merling Campos Peña  
Delma Diana Reynoso Canicani

**Primera edición:** Tinta&Pluma 2023

Tinta&Pluma 2023, Guayaquil, Ecuador, Urbanización Puerto Azul, Mz 20 Villa 12,  
fitogonzal@gmail.com  
<https://editorialtintaypluma.com/index.php/etp/index>

**ISBN: 978-9942-619-20-4**

**DOI: <https://doi.org/10.53887/etp.vi>**



Obra revisada previamente por la modalidad doble par ciego, en caso de requerir información sobre el proceso comunicarse con la editorial.

Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros), sin la previa autorización por escrito del titular de los derechos de autor, bajo las sanciones establecidas por la ley. El contenido de esta publicación puede ser reproducido citando la fuente.

El trabajo publicado expresa exclusivamente la opinión de los autores, de manera que no compromete el pensamiento ni la responsabilidad de la editorial

# **Las políticas públicas en la modernidad del servicio de seguridad ciudadana en un gobierno municipal de Apurímac - Perú**

**Alfredo Prado Canchari  
Celita Alarcon Nuñez  
Henry Wilfredo Agreda Cerna  
Hugo Daniel García Juárez  
Héctor Yván Peláez Camacho  
Rosario Leticia Valer Montesinos  
Liss Merling Campos Peña  
Delma Diana Reynoso Canicani**

## I. INTRODUCCIÓN

Un país se rige por medio de políticas, los cuales dirigen el actuar de los gobernantes; la política se comprende como una acción deliberada de actuar conforme a un plan, y describe cómo se conducen los gobiernos y las poblaciones para lograr los objetivos en diversas esferas del conflicto nacional. Tamayo (1997) afirmó que las políticas públicas que se promulgan son las iniciativas que los gobernantes desarrollan para impulsar un tema particular.

Es así que durante los últimos 20 años, varios países tanto desarrollados como en vías de desarrollo llevaron a cabo un proceso de actualización y mejora a nivel nacional, esto se debe a los cambios tecnológicos de la era digital y la globalización que han traído nuevos desafíos y responsabilidades al sector público, tales como la necesidad de abordar el aumento de información económica, social y tributaria, impulsar la innovación, y controlar los movimientos de capital, en cuanto a los servicios que son proporcionados por el sector público, brinda desde la construcción y el mantenimiento de infraestructuras, sistemas de alcantarillado, saneamiento básico, seguridad ciudadana, recojo de residuos sólidos, manejo de organizaciones sociales como vaso de leche y comedor popular (Millán, 2019). Con la finalidad de que la administración este orientada al ciudadano en cuanto a brindar calidad y eficiencia en los servicios, transparencia, responsabilidad y focalización en el desempeño; teniendo en consideración de que la modernización del Estado no se lleva a cabo en un solo momento determinado, más por el contrario este es un proceso de crecimiento y avance continuo, y a medida que la sociedad cambia y se desarrolla, el país necesita adaptarse y progresar de manera continua y progresiva.

Por otro lado, las políticas públicas apuntan a atender las necesidades de los ciudadanos en los ámbitos económicos, sociales, educativos, de seguridad y de salud. A fin de que las personas puedan tener la percepción de estar protegidos en las vías públicas, en su casa o en cualquier otro lugar, las autoridades deben preocuparse y priorizar las políticas públicas de seguridad no solo a nivel local sino mundial.

Según el informe emitido por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD (2020) la inseguridad ciudadana, sigue encabezando la problemática, siendo así que los países que presentan las tasas más altas de homicidios y delincuencia a nivel global, está en América Latina y el Caribe por encima de otros países con niveles de desarrollo similares. Acorde a la encuesta mundial realizada por Gallup (2021) el sentimiento de inseguridad ante la delincuencia demuestra que del 100% la población en América latina se siente segura de transitar sola en Brasil y República Dominicana el 45%, México 42%, Chile 41%, Perú 40% y Venezuela 31%, conllevando a que la inseguridad represente más del 50%. Durante décadas, las preocupaciones por la seguridad han obstaculizado el progreso sostenible de los estados de la región y su gobernabilidad democrática. Es comprensible, por tanto, que la política de seguridad ciudadana se haya convertido en un tema prioritario en las agendas globales, nacionales y regionales y uno de los primordiales desafíos para la realización de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (Muggah, 2017).

En el Perú, conforme al Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022) la percepción de la incertidumbre e inseguridad en los próximos doce meses, presentó a Lima con el mayor porcentaje de percepción de inseguridad con 93,6%, seguido de Tacna 93,5%, Cusco 93,3%, Ucayali 92,9%, Madre de Dios 91,5%, y la provincia constitucional del Callao 90%, Junín 89,9%, Arequipa 88,8%, Ica 87%, La Libertad 86%, Loreto 85,1%, Puno 84%, Cajamarca 82,2%, Amazonas 82,1%,

Huancavelica 81,5% y Apurímac 81,2%, en tanto que los departamentos de Piura 79,9%, Ayacucho 78,7%, Moquegua 76,2%, Lambayeque 75,9%, Pasco 73,6%, Huánuco 69,6%, Tumbes 59,2%, San Martín 58,9%, y Áncash con 46,1% presentaron las tasas más bajas de percepción de riesgo y falta de seguridad.

En un gobierno municipal de Apurímac – Perú, como Andahuaylas no es ajena a la problemática creciente de inseguridad que aqueja día a día a la sociedad, provocando zozobra y miedo, que sin duda ha estado afectando la tranquilidad de los ciudadanos de esta provincia, teniéndose la mayor incidencia de acuerdo a las versiones de las autoridades policiales y locales, en los presuntos delitos contra el patrimonio como: robo de billeteras y celulares, principalmente en los mercados de abastos, plazas comerciales, vehículos de pasajeros y vehículos de carga, conllevando ello a generar costos para la ciudadanía y el estado, desconfianza ciudadana hacia las autoridades y terror al delito (Ministerio del Interior, 2022).

Sin embargo las acciones observadas de la municipalidad en la gestión de modernización del servicio de seguridad ciudadana fueron: establecer el comité provincial de seguridad ciudadana de Andahuaylas, equipamiento e infraestructura para actividades de serenazgo como uniformes completos, móviles operativos (camionetas y bicicletas), radio comunicador y cámaras de videovigilancia, de la misma forma se observó la vigilancia conjunta entre los serenos y la Policía Nacional del Perú y la página web de la institución donde se encuentra información referente a los servicios públicos que brinda. No obstante las acciones emprendidas por la autoridad competente no son suficientes para reducir la inseguridad, por ello, es necesario que asuman el liderazgo y manejo político de los sistemas de seguridad local a través de estrategias para prevenir, combatir y controlar el crimen y la violencia, crear espacios públicos más seguros y sin miedo, mayor iluminación en puntos críticos, presencia de las autoridades en los parques y plazas, instalar sistemas de videovigilancia y alertas comunitarias; brindar servicios oportunos y de

calidad a la sociedad a través de operativos de control y vigilancia en las comunidades, o despliegue de policías municipales durante las 24 horas.

En mérito a la problemática descrita anteriormente se planteó como problema general: ¿Son efectivas las políticas públicas en la modernidad del servicio de seguridad ciudadana en un gobierno municipal de Apurímac - Perú? Como problemas específicos: ¿Qué políticas públicas de seguridad ciudadana se implementan en un gobierno municipal de Apurímac - Perú?, ¿Qué gestión de la modernización de seguridad ciudadana se implementan en un gobierno municipal de Apurímac - Perú? y ¿Cómo es la seguridad ciudadana en un gobierno municipal de Apurímac - Perú?

En cuanto a la justificación del trabajo de investigación, se debe indicar que, desde la perspectiva teórica: el presente estudio se justifica por el diagnóstico de la teoría de Lasswell (1992) quien postuló que las políticas públicas son estrategias dirigidas a resolver problemas públicos. En tanto referente a la modernización Berman (1989) mencionó que es un entorno que promete aventura, poder, crecimiento e innovación del mundo que, al mismo tiempo, pone en peligro y amenaza con destruir todo lo que tenemos y conocemos. Los entornos y experiencias de la modernización traspasan todas las fronteras geográficas y étnicas, de clase y nacionalidad, religiosas e ideológicas, lo que permite afirmar que la era tecnológica une a toda la humanidad. El proceso de modernización también da vida a nuevas energías y a nuestra imaginación y nos empuja a comprender y afrontar el mundo que la modernización ha creado, así como a luchar por él. Y la teoría del control de la delincuencia de Hirschi (1969) quien afirmó que, los actos delictivos comienzan cuando se rompe o debilita el vínculo entre el individuo y el entorno social. Desde el enfoque práctico: porque se conocerá la efectividad de las políticas públicas en la modernización de servicios de seguridad ciudadana de una municipalidad provincial, en la región Apurímac, conocimiento importante que dio a conocer si



las estrategias implementadas en la institución referente a la gestión moderna impactan en la interpretación de calidad de interés; asimismo, la investigación podrá ser usado como guía de estudios para próximos trabajos de investigación. En tanto desde la perspectiva metodológica: se debe de indicar que existen instrumentos que se han empleado en anteriores investigaciones; para el acopio de información se utilizará el análisis documental, la ficha de observación y la entrevista a los involucrados con el propósito de dar solución a la problemática, así mismo se espera que los instrumentos empleados en este estudio, permitan a futuras investigaciones realizar estudios relacionados a la temática. Y finalmente, se justifica epistemológicamente, porque se explora en la naturaleza existencial partiendo del pragmatismo y utilizando un fundamento constructivista, este estudio pretende construir conocimiento acerca de cómo se implementa la política pública de seguridad en la provincia de Andahuaylas, incluyendo los niveles de coordinación entre las entidades estatales responsables de su ejecución, los programas que llevan a cabo, la población a la que involucran y el nivel de respuesta de dicha población.

Por otro lado, se han formulado los objetivos de la investigación, considerándose objetivo general: Analizar la efectividad de las políticas públicas en la modernidad de la gestión de los servicios de seguridad ciudadana en un gobierno municipal de Apurímac - Perú; los objetivos específicos: Analizar políticas públicas de seguridad ciudadana se implementa en un gobierno municipal de Apurímac - Perú; Analizar la gestión de la modernidad de seguridad ciudadana se implementa en un gobierno municipal de Apurímac - Perú, y Analizar la seguridad ciudadana en un gobierno municipal de Apurímac - Perú. En este primer apartado se han identificado los estudios realizados por investigadores de distintas latitudes con respecto a las categorías de estudio, comenzando por los antecedentes internacionales, tal es el caso que:

Desde España, Kaplún (2022) quien afirmó que, tras examinar las políticas públicas en materia de salud, vivienda y seguridad, es de suma importancia señalar que ninguna de estas políticas ha sido nunca objeto de una evaluación del cumplimiento del compromiso que España ha asumido en relación de los derechos humanos. El respeto y ejercicio de los derechos está ausente fundamentalmente en los tres sistemas políticos, pero también existen salvaguardas para asegurar su protección. Estas deficiencias son generalizadas, lo que significa que no afectan específicamente a ningún grupo. Pero parece obvio que tienen un impacto más profundo en la población más vulnerable.

Mientras que, en Brasil, Silveira et al. (2022) estudiaron el impacto del programa estatal Pacto Pela Vida, en las tasas de homicidio en el estado de Pernambuco, concluyendo que antes de la implementación del programa el estado de Pernambuco se encontraba en una situación desfavorable en cuanto a la tasa de homicidios, sin embargo con la implementación del Programa Pacto Pela Vida, programa cuyo principal objetivo es reducir los niveles de violencia en el estado, coincidió con el inicio de un período de disminución del índice de homicidios en el estado, a pesar del continuo empeoramiento de la situación en los demás estados del Nordeste de Brasil.

Por otra parte, en Alemania, Trüdinger y Ziller (2022), con la investigación realizada sostuvieron que la eficacia de las políticas es fundamental para el apoyo de los ciudadanos a diferentes formas de vigilancia y que las percepciones de amenazas moderan parcialmente las respuestas de los ciudadanos a la eficacia de las políticas.

Asimismo, en México, Vásquez (2022) presentó la investigación que concluye que, si bien la práctica del análisis de las políticas públicas se fortaleció en los últimos veinte años, tanto en el nivel federal como en algunos Estados de la República se

ha realizado avances. Sin embargo, en el ámbito municipal aún existen importantes carencias y deficiencias en lo que respecta a la incorporación de mecanismos, instrumentos, herramientas y sistemas de evaluación a sus políticas y programas municipales.

En tanto, Bermúdez, Ramírez et al. (2022) realizaron una investigación en Bogotá – Colombia, en la que determinaron que la tecnología es una herramienta que puede contribuir y mejorar en el desarrollo de nuestro entorno, como en el caso de la inseguridad, donde los drones pueden reducir los índices de la delincuencia, sin embargo, es posible con el tiempo no solo podrían ser solo drones, sino también se implementarían los robots de seguridad, puertas de seguridad avanzadas, y escáneres faciales, entre otras tecnologías. Puesto que la tecnología casi siempre será bienvenida para la resolución y contribución a esas cuestiones, siempre que se implemente adecuadamente y de acuerdo con las restricciones o directrices normativas necesarias, con el objetivo de avanzar o acelerar el desarrollo de la ciudad y el país. Desde Chile, Contreras (2021) sostuvo que las tecnologías de vigilancia aérea hace tiempo que dejaron de ser ciencia ficción o un privilegio de los países desarrollados. Abordando que la videovigilancia de los municipios chilenos utilizó drones como una respuesta policial de bajo costo a la inseguridad urbana y su impacto en el derecho a la intimidad y salvaguardar información personal los cuales carecen de regulaciones específicas para la videovigilancia y de un marco legal sólido para proteger los datos personales.

Así mismo, Ziller y Helbling (2021) precisaron que los ciudadanos están predispuestos para apoyar amplias medidas de vigilancia. Este apoyo está sustancialmente condicionado por condiciones de alcance de amplitud, necesidad y confiabilidad. Específicamente, encontramos un mayor apoyo a las políticas si las medidas de vigilancia están dirigidas solo a delincuentes (potenciales), así como

cuando se destaca una amenaza a la seguridad. Sin embargo, las inquietudes sobre la seguridad de los datos redujeron considerablemente el apoyo a las políticas.

Mientras que, desde El Salvador, Martínez y Navarro (2020) expresaron que las políticas públicas implementadas en El Salvador fueron mano dura, tregua y enfrentamiento directo, reconociéndose que gran parte de estas políticas fracasaron y tuvieron un resultado inesperado porque fortalecieron e incrementaron la actividad criminal. Como resultado, las autoridades buscaron proponer nuevas políticas de gobierno de alta calidad. Del mismo modo, se reconoció que la mayoría de las políticas gubernamentales relacionadas con la seguridad pública adoptadas por los países latinoamericanos son deficientes porque contienen fallas significativas que impiden su correcta implementación, están cargadas de consecuencias no deseadas y, en ocasiones, tienen efectos no deseados.

De igual manera, desde Venezuela, Gan (2020) realizó la investigación donde afirmó que ningún cambio en la seguridad ciudadana será efectivo si no se atienden las condiciones básicas que han generado una situación tan compleja. Por ello los efectos de la crisis venezolana en diferentes áreas problemáticas identificaron que un obstáculo transversal para avanzar en posibles soluciones es la crisis institucional y la fragmentación del Estado. En el caso de la seguridad ciudadana. Por su parte, Emerson (2020) argumentó que las técnicas de responsabilidad colapsan el autogobierno en un gobierno político a medida que los ciudadanos se descubren a sí mismos en medio de una conducta oficialmente reconocida, las técnicas de vulnerabilidad aseguran esta superposición al informar cómo los ciudadanos emergen en medio de la incertidumbre, y las técnicas que generan entornos confirman este arreglo al intervenir en las condiciones necesarias para que la vida se desarrolle de acuerdo con la gobernanza de la seguridad. En definitiva, se hace ciudadanos congruentes con la seguridad ciudadana. Siendo así

que los gobiernos locales desempeñan un papel crucial en la demostración de servicios y la ejecución de políticas públicas que respondan a las necesidades y peticiones de la población. Por el contrario, los municipios que reciben más apoyo del consejo y se alinean más estrechamente con la filosofía política del gobierno local trabajan para reforzar sus vínculos con el gobierno nacional. Esto es evidente en el nivel de servicio que los ciudadanos reciben de las instituciones públicas (Martínez, Salazar, y Améstica, 2020).

Así mismo, en África (Burkina Faso y Níger), Saidou (2019) con la investigación efectuada explicó que la contribución ciudadana en las políticas de seguridad permite observar en el tiempo un proceso de cambio en la conformación de la acción pública. Si bien es extravertida, la colaboración ciudadana ha adquirido diferentes significados a medida que cambian los regímenes políticos y las estrategias de las élites gobernantes. Esto confirma la idea de que la creación de la acción pública no es solo una cuestión de convergencia y mimetismo. A nivel cognitivo, tres teorías paradigmáticas han impulsado históricamente la participación ciudadana en las políticas de seguridad. Por otra parte, desde México, Sánchez y Juárez (2019) manifestaron que el acrecentamiento de la delincuencia violenta y los delitos graves en muchos contextos socavó la efectividad ya la eficacia de las autoridades a la hora de abordar los problemas sociales. También reconoce la necesidad de que las políticas adoptadas estén encaminadas a proteger y asegurar la seguridad de la población mediante actividades políticas, sociales y económicas que tengan en cuenta la creación de un ambiente adecuado para el desarrollo de la nación, sin perder de vista los objetivos públicos.

Y desde Chile, Trebilcock y Luneke (2019) concluyeron que las políticas participativas de control y prevención del delito han tenido poco impacto en el comportamiento asociativo durante las últimas dos décadas. Por el contrario, el

llamado de los gobiernos democráticos a la ciudadanía para que participe en la provisión de seguridad se ha respondido con prácticas individuales y defensivas en el hogar. Esta respuesta a la inseguridad se da en un contexto de conflicto de confianza en las instituciones responsables de brindar seguridad y la individuación y privatización de la vida social que ha fomentado el neoliberalismo en Chile. Por otro lado, desde el punto de vista de Aryanfar, Kazemi y Javad (2019) la prevención social está basada en que la educación, puede ser una forma efectiva de combatir delitos y faltas.

También, en Chile y Antioquia (Colombia), García y Devia (2018) señalaron que los gobiernos reconocieron que los actos delictivos aumentaron con el tiempo debido a los muchos factores políticos, económicos y sociales que existen entre los mismos grupos. Por ello, se reconoce que las políticas de seguridad deben de implementarse desde una perspectiva multisectorial para abordar estos temas, además de medidas preventivas y reformas institucionales que contribuyan a la seguridad de los ciudadanos. Se debe de agregar que, es importante señalar que las políticas públicas relacionadas con la seguridad ciudadana han mejorado en los últimos años, lo que contribuyó directamente a la capacidad de la población para superar los comportamientos negativos.

Por su parte, Chandra et al. (2018) expresaron que los criminólogos individuales pueden influir en la política pública de varias maneras, a saber: a) abordando las implicaciones políticas de su investigación b) participando en la criminología que genera noticias, y c) estableciendo relaciones de trabajo con personas y organizaciones involucradas en la política. También Trüdinger y Steckermeier (2017) postularon que la confianza política sirve como un mecanismo para reducir la incertidumbre en circunstancias en las que las libertades civiles están en peligro. Asimismo, se señalaron que, dado que las zonas urbanas tienen altos índices de delincuencia, utilizar un enfoque urbano garantizará el éxito al dar prioridad a la

reducción de la delincuencia y la violencia. Las estrategias de lucha contra la delincuencia deben tener en cuenta que la violencia tiende a concentrarse y persistir en determinadas zonas y con determinados grupos demográficos (Olson y Martin , 2017). Por su parte, Acquadro y Varetto (2017) afirmaron que los factores como la victimización por acoso, la naturaleza de la relación, el comportamiento que caracterizó la campaña de acoso, las consecuencias, las estrategias de afrontamiento, etc., y la decisión de denunciar a la policía, ayudaron a la policía a mejorar su capacidad de comunicarse con el público en general sobre las consecuencias de no denunciar el acoso. Las fuerzas policiales podrían beneficiarse de los resultados de esta investigación para definir tanto cursos de formación para agentes de policía como cursos de prevención para la población en general.

Y desde Argentina, Herrera (2015) sostuvo que la inseguridad de los ciudadanos ha sido uno de los mayores problemas sociales que afectan la integridad de la población, por lo que es un problema de dominio exclusivo del Estado, lo que obliga a repensar el modelo y determinar medios de intervención más efectivos. Por ello, es importante señalar que en los últimos años se ha evidenciado un manejo inadecuado de la política de seguridad pública por parte de los representantes y la falta de nuevas políticas para generar un enfoque integral e incluyente acorde a la coyuntura actual. Esto dejó en evidencia la ausencia de consistencia y compromiso por parte de las autoridades en el fortalecimiento de la seguridad mediante el uso de políticas de seguridad efectivas implementadas a través de mecanismos y herramientas.

En Perú, se ha identificado el estudio que realizó Fernandez y Benitez (2022) sobre el análisis de la política de seguridad ciudadana implementada para reducir la delincuencia en el distrito de Chiclayo, y sus resultados condujeron que el 72% de los encuestados perciben de manera desfavorable las acciones y estrategias implementadas por el municipio en materia de seguridad ciudadana; además se

concluyó de que el sistema gubernamental no realiza una gestión adecuada para llevar a cabo acciones que incidan en la percepción ciudadana y la reducción de la criminalidad en el municipio de Chiclayo.

Así mismo, Díaz (2022), realizó la investigación que tuvo como objetivo describir la respuesta estatal en relación de seguridad ciudadana en el distrito de Carabayllo, concluyó de que los consejos regionales, provinciales y municipales de seguridad, son los encargados de planificar e implementar el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana de acuerdo a la realidad de cada región, mientras que la Policía Nacional del Perú es la encargada de combatir la delincuencia a través de sus diversas unidades operativas, sin embargo, las juntas vecinales organizadas por la sociedad civil, la ciudadanía organizada a través de sus juntas vecinales coadyuvan en la prevención de actos delincuenciales.

Además, Ramos (2022), sostuvo que las políticas públicas de seguridad ciudadana que se utilizaron para la atención a las víctimas de inseguridad demostraron ser ineficaces, lo que conlleva a que el índice de denuncias aumentará en San Vicente de Cañete, así de igual manera también las autoridades no cumplen con los planes y propuestas locales ya que se inicia y luego no se continúa, la debilidad de organización del comité provincial de seguridad ciudadana.

También, Solís et al. (2021) sostienen que en San Juan de Lurigancho una de las zonas más peligrosas de Lima, el público en general tiene una comprensión pobre de cómo las autoridades llevan a cabo las medidas de seguridad pública para combatir la inseguridad social. Reconociendo que las políticas del distrito para prevenir la violencia y el crimen son ineficaces y que la falta de actividades juveniles y el apoyo inadecuado a las poblaciones vulnerables contribuyen al aumento del crimen. El número de inmigrantes está aumentando, lo que provoca una disminución de las oportunidades de empleo y un aumento de la delincuencia. En



tanto, Castagnola (2021) señaló, que las medidas de seguridad ciudadana que se implementaron en el distrito de Lurigancho Chosica a través de sus programas, planes, actividades y estrategias han logrado prevenir y reducir en parte el índice de inseguridad ciudadana, pero no han sido erradicados. Asimismo, la implementación de estas políticas a través de un operativo coordinado entre policías y agentes de serenazgo ha permitido que la inseguridad urbana del distrito disminuya. Del mismo modo, las políticas de seguridad pública, para tratar a las víctimas de disturbios sociales han demostrado su eficacia, ya que un mayor número de denuncias a través del apoyo jurídico y psicológico ha permitido que las víctimas se sientan más seguras.

Por otra parte, Delgado (2022) evidenció que los municipios locales están modernizando la administración pública, como política en sus sistemas operativos, diferenciándose por promover ideales de gobierno corporativo para mejorar las habilidades de atención a las necesidades de sus representados y fomentar la excelencia institucional. De esta forma, los ciudadanos responden satisfactoriamente y participan activamente para que las instituciones que los representan se organicen funcionalmente para atender sus necesidades con base en los principios de los derechos humanos. Además, la modernización de la gestión pública desde el punto de vista de las instituciones u organismos públicos como las autoridades locales también ha avanzado en los últimos años.

También, Tafur (2022) destacó, el reforzamiento del derecho de facilidad de acceso a la información pública a través de la implementación de portales web de transparencia por parte de los gobiernos locales. Así mismo, se concluyó que la ejecución de datos abiertos debe ser una estrategia de mediano plazo, ya que los derechos de Acceso a la Información Pública en el Perú aún se encuentran en desarrollo. En tanto los gobiernos locales están adoptando la modernización de la gestión pública como una política en sus marcos operativos, distinguiéndose por

fomentar los principios de buen gobierno corporativo como un medio para reforzar su capacidad de servir a las necesidades de los ciudadanos y promover la excelencia de la gobernanza y la imagen institucional.

Hay que mencionar también a Yunching (2022) quien realizó la investigación que tuvo como objetivo estudiar el cumplimiento de la ley de modernización en los gobiernos locales de Lima Centro, arribó a la conclusión que el cumplimiento de la Ley Nacional de Modernización del Sector Público permite la gestión del cambio y la innovación con un enfoque de proceso a resultado, logrando el éxito y satisfaciendo a la sociedad al formular la recomendación de fortalecer la gobernabilidad dentro de una perspectiva sistémica integral, apoyándose en la meritocracia, un código moral, interacción participativa e inteligencia artificial. Por otro lado, se indicó que el proceso de modernización del país, es esencialmente una actividad de mejora continua encaminada a satisfacer las crecientes y complejas necesidades de la población; otro cambio más apremiante en todas las administraciones estatales es la integración de las innovaciones tecnológicas en operaciones estatales (procesos internos y externos), en lo que refiere a procesos internos, están diseñados para facilitar la implementación de sistemas de información que simplifiquen la planificación, gestión y administración. El proceso de control de sistemas de información externos, como internet, sistemas automatizados, puntos de consulta, correo electrónico, etc., están encaminados a facilitar el acceso de los ciudadanos a sus documentos sin dilaciones y sin esperas, la calidad de servicio se refleja en las personas que son usuarios del servicio; pero también puede comprobarse en el hecho de que las personas (funcionarios, empleados, gerentes, administradores) estén satisfechas con las tareas o funciones realizadas para la prestación del servicio (Jáuregui, Napaico, Napaico, y Vicuña, 2022).

En este segundo apartado, se mencionaron las teorías que sustentan esta investigación desde la óptica de las políticas públicas, son:

Teoría de las políticas públicas de Lasswell (1992) quien postuló que las políticas públicas son estrategias dirigidas para resolver problemas públicos. Habría que mencionar también, la teoría de la gestión pública tal como indicó Perry (1996) esta teoría tuvo por finalidad proporcionar una descripción útil y práctica sobre cómo deben de comportarse los administradores públicos en diversas situaciones. Esto significa poseer conocimiento y competencia en teorías conductuales y normativas; el primero ayuda a los administradores estatales a comprender o explicar la dinámica de su entorno y la eficacia de las posibles intervenciones, en tanto el segundo permite a los administradores estatales pensar y reconocer como deben de actuar de acuerdo con los valores que pugnan por expresarse en una situación concreta. Y la teoría de toma de decisión de Lewis (1981), quien manifestó que la teoría incluye un análisis que puede emplearse en diferentes campos como la sociología, la economía, la ciencia en general (especialmente en el método científico) y la filosofía. El objetivo de la teoría de la decisión es analizar la situación dada para que su resultado sea la acción más racional, esta teoría puede basarse en razones causales o no causales, ya que una teoría causal de la toma de decisiones es un modelo necesario para el análisis de problemas.

La política pública, de acuerdo con Secchi et al. (2020) es una directiva creada para tratar un problema público, que tiene dos componentes clave: una intención pública y una respuesta pública a un problema; en otras palabras, el motivo del establecimiento de una política pública es el tratamiento o resolución de un problema entendido como relevante colectivamente (p. 2). Desde el punto de vista de Mendéz (2020), las políticas son fenómenos unilateralmente comprensibles o implementables, ya que incluyen aspectos económicos, sociales, administrativos, culturales, políticos, etc. (p. 45); considerándose como tal un conjunto, paquete o

serie de acciones emprendidas por el gobierno (o la sociedad a través de su delegación) cuyo objeto es solucionar los problemas nacionales y promover el bien común. Es decir, que cuando se afirma que se trata de un conjunto de respuestas estatales, se está afirmando que casi nunca las políticas públicas incluyen una única decisión, sino que suelen implicar un conjunto de decisiones que pueden tomarse de forma simultánea o secuencial a lo largo del tiempo.

Ortegón (2020) señaló que la política pública es un proceso racional que integra información y recursos diversos para abordar los problemas de la sociedad. Son también las decisiones del gobierno o estamento político. La definición incluso se refiere a situaciones que se perciben problemáticas desde el punto de vista social, siempre hay una serie de cuestiones que resolver en cualquier sociedad desarrollada, ya sea tradicional o moderna, sin embargo el Estado no siempre es capaz de abordarlos debido a diversos elementos, así como la falta de recursos, la falta de tiempo, las circunstancias, los conflictos de interés, etc.; por ello el Estado prioriza aquellos que están bajo más presión social o tienen mayor impacto, como tales, son problemas socialmente considerados la inseguridad, la agricultura, industria, etc., (Salazar, 2019). Así mismo, agregaron Cechin y Bonamigo (2020) que es necesario para la elaboración de las políticas públicas, que esta sea construida con la participación de las personas que conocen las especificidades del público en cuestión.

De acuerdo a Sánchez (2016) es imprescindible que toda política pública contenga las siguientes características para ser considerada como tal: su orientación a objetivos en el interés público, que deben de estar consagrados en la constitución y/o leyes para implementarlos; la contribución de los ciudadanos en la determinación de los objetivos y acciones políticas; la toma de decisiones legal y respetuosa del gobierno y la inserción y evaluación de la política por parte de los

miembros de la administración pública, mediante la colaboración de agentes sociales.

Considerándose, así como elementos básicos de toda política pública la: (i) predicción, que implica elegir un curso de acción de acuerdo a un ideal de sociedad con altos niveles de vida; (ii) decisión, que implica elegir un curso de acción entre dos o más alternativas de las políticas prioritarias y (iii) acción, implica el hecho de que la política se ejecute o materialice (Salazar, 2019).

Definió Sánchez (2016) las subcategorías de las políticas públicas: la definición del problema, se precisa las necesidades sociales que se consideran esenciales o conflictos que involucran a un grupo de personas de un territorio específico. Según, Ruiz y Cárdenas (s.f) no basta con identificar y definir el problema, sino más por el contrario es indispensable tener mayor conocimiento de ellos.

Respecto a la formulación de soluciones y decisiones, en esta fase se discute sobre la alternativa que se utilizará para abordar la problemática, lo cual está supeditado a las capacidades técnicas, financieras, temporales y humanas (Aguilar y Lima, 2009). Así como también, se diagnostica el problema y se desarrollan alternativas de planes de acción, al hablar de las distintas decisiones, es importante subrayar que la política pública debe de considerarse como un proceso y no como una acción única de la autoridad competente. Este proceso se compone de los siguientes elementos: diagnóstico, fundamentos de la política pública, objetivos y metas estratégicas (Sánchez, 2016).

Implementación, es el acto de poner en acción el diseño elegido y creado para abordar el problema (Aguilar y Lima, 2009); de la misma forma refirió Janssen y Helbig (2018) que es la cooperación entre el sector público y privado; es decir, es el proceso de llevar a cabo el trabajo y tomar decisiones a través de entidades estatales y no estatales a la luz de la nueva forma de gobernanza pública.

Y por último la subcategoría evaluación, que trata de determinar el grado de respuesta dado a la solución del problema y los efectos causados por su aplicación. Esta tarea debe de ser llevada a cabo por los actores políticos y sociales, a fin de determinar si es necesario reiniciar todo el ciclo para ajustar la respuesta, es decir, actuar en respuesta a la retroalimentación o suspender la actividad política (Sánchez, 2016).

En tanto las teorías que ostentan esta investigación desde la óptica de la gestión de la modernización, son:

La teoría de la modernización de Berman (1989) quien mencionó que es un escenario que promete aventura, poder, crecimiento e innovación mundial, mientras que al mismo tiempo pone en riesgo con la destrucción de todo lo que conocemos y tenemos. El contexto y la experiencia de la modernidad traspasan todas las fronteras geográficas y étnicas, de clase y nacionalidad, religiosas e ideológicas, lo que permite afirmar que la modernidad conecta a toda la humanidad. El proceso de modernización también da vida a nuevas energías y a nuestra imaginación y nos empuja a comprender y afrontar el mundo que la modernización ha creado, así como a luchar por él.

La teoría clásica de la administración de Fayol (1916), tuvo inicio en Francia y se propagó rápidamente por toda Europa, hacía uso de la organización en su conjunto y de su estructura para asegurar la eficacia de todas las partes implicadas, ya fueran unidades organizativas como divisiones, departamentos, etc., o individuos como titulares de puestos y ejecutores de tareas (Chiavenato, 2014).

La gestión de la modernización de acuerdo con Blas et al. (2022) se utiliza para describir el desarrollo social que implica la consecución de nuevos objetivos y conducen a resultados revolucionarios en la sociedad. Por otra parte, se definió como el proceso de transformación continua que fortalece la labor que realizan las

entidades públicas para producir valor público. Esto ocurre cuando las acciones de gobierno ya sea en forma de bienes, servicios o normas cumplen con las expectativas de los ciudadanos y satisfacen sus necesidades, al tiempo que mejoran los procesos internos para la racionalización de los recursos públicos (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2021). También cabe señalar a Lee et al. (2022) quienes manifestaron que la modernización en la nueva era debería combinar el crecimiento económico con la capacidad de carga de los recursos naturales, la prosperidad material y el entorno ecológico.

Saravia (2018) señaló que el avance y objetivos futuros del sistema de modernización de la administración pública tiene precedentes en el Perú. En el año 2000 se dan los primeros pasos como la institucionalización de las funciones permanentes del Estado, con la promulgación de la Ley Marco N° 27658 de Modernización de la Gestión del Estado en 2002, la Ley de Organización del Poder Ejecutivo N° 29158 en 2007, y 2012-2013 estrategias y políticas para la modernización de la administración pública. Desde este punto de vista, el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM que enfatizó los lineamientos para las funciones de los gobiernos locales vinculados a la Política Nacional de Modernización de la Administración Pública, que establece la visión, principios, objetivos y lineamientos para el desempeño coherente y eficaz de los funcionarios públicos.

Un estado moderno (i) está enfocado en el ciudadano, ya que el Estado designa recursos, planifica procesos y determina sus productos y resultados de acuerdo con las necesidades de la población; (ii) es eficaz porque crea valor público a través del uso racional de los recursos, brinda a los ciudadanos lo que necesitan a los costos más bajos y con estándares de calidad adecuados; (iii) es unitario y descentralizado, ya que busca regular sus políticas a través de gobiernos autónomos descentralizados en su ámbito de responsabilidad; (iv) es inclusivo, ya que todas sus actividades aseguran igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos en

el acceso a sus servicios y opciones de vida; (v) y abierto, transparente y accesible a los ciudadanos, promoviendo el compromiso cívico, la integridad pública y la rendición de cuentas por sus acciones (Presidencia del Consejo de Ministros, 2021).

De acuerdo a la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (PNMGP), se desprenden las siguientes subcategorías: gobierno abierto, refirió Díaz (2022) que promueve disponibilidad a la información con transparencia, conjuntamente con la participación pública, la fiabilidad de la rendición de cuentas y la satisfacción de las necesidades y perspectivas de la población, así como la optimización de la provisión de bienes, servicios y regulaciones, el fortalecimiento de la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo. Además, aboga por la participación ciudadana y las asociaciones público privadas en el seguimiento de la rendición de cuentas de las autoridades hacia la población.

Mientras tanto Wirtz et al. (2021) lo definen como un proceso político y social multifacético que incluye, entre otras cosas, la acción transparente, colaborativa y participativa de los gobiernos y líderes, en el que cualquiera pueda usar la información y compartirlo libremente para cualquier propósito.

En tanto el gobierno electrónico, como afirmaron Attard et al. (2015) es el uso de la tecnología por parte de los gobiernos para mejorar los servicios que presta a otras entidades, incluidos ciudadanos, socios comerciales, empleados y otros organismos gubernamentales, es decir las tecnologías utilizadas para este fin suelen ser aplicaciones web. Por lo tanto, al ayudar a la interacción entre los ciudadanos y su gobierno, un gobierno electrónico tiene el potencial de construir mejores relaciones y también brindar información y servicios de manera más eficiente. También Nurul et al. (2022) sostuvieron que el gobierno electrónico fue un método utilizado por el gobierno para transformar el sistema tradicional de prestación de servicios públicos en un sistema digital. Estudios previos coincidieron



en que la adopción del gobierno electrónico tenía tres objetivos: brindar información al público, brindar servicios públicos integrales y aumentar el acceso a la participación comunitaria.

Y la subcategoría de la articulación interinstitucional, Molina et al. (2018) señalaron que se entiende como el proceso mediante el cual las instituciones se ponen de acuerdo y definen acciones, propósitos, objetivos, y métodos de trabajo; luego se asignan roles y responsabilidades para llevar a cabo dichas acciones y alcanzar los propósitos planteados de manera conjunta.

En tanto las teorías que ostentan esta investigación desde la óptica de la seguridad ciudadana, son:

Hirschi (1969) con la teoría del control de la delincuencia, afirmó que, los actos delictivos comienzan cuando se rompe o debilita el lazo entre la persona o individuo y la sociedad. Por ello las teorías del control parten de la base de que la conformidad en el comportamiento es problemática e intentan comprender las fuerzas que obligan a la mayoría de las personas a comportarse de forma no delictiva la mayor parte del tiempo.

La teoría sociológica de la acción de Durkheim (1938), esta teoría reconocía que la violencia no siempre está causada por la naturaleza inherente de la conciencia humana, sino más bien por comportamientos o hábitos sociales. (Citado en Lorenc, 2014). En consecuencia, según las teorías sociológicas, los factores sociales del entorno en el que vive un individuo son los que dan lugar al comportamiento violento y agresivo de las personas.

Y la teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg, igualmente conocido como teoría de los dos factores, quien afirmó que la motivación es un factor crucial para el logro del éxito de la organización. Aunque la motivación está directamente relacionada con el rendimiento, muchos siguen interesados en saber qué motiva a

las personas a realizar tareas y buscar resultados excepcionales. Como resultado Herzberg identificó dos factores: factores internos y externos (Robbins y Judge, 2013).

La seguridad ciudadana, de acuerdo a Monsalve (2009) atiende las necesidades específicas de la población relacionadas con la delincuencia y su vulnerabilidad y riesgo para las personas y los bienes, lo cual estará estrechamente relacionado con el sector de la seguridad pública cuyas funciones son prevenir o al menos minimizar estas amenazas negativas.

De igual forma definió el Ministerio del Interior (2019) como la coexistencia armónica de la paz, la tranquilidad y la reducción de la criminalidad en una sociedad, dando como resultado el desarrollo de actividades como el control y la prevención del delito que permitan a los ciudadanos vivir sin amenazas y riesgos. Así, el Perú cuenta con un Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (Ley N° 27933) dependiente del Ministerio del Interior, el cual es una acción integral conjunta implementada por el gobierno con la participación de la sociedad civil y el sector privado. Siendo el objetivo garantizar la coexistencia pacífica de las vías y el espacio público y prevenir actividades delictivas y violaciones. Mientras que Ramos (2022) expresó que seguridad ciudadana se conceptualiza como un rasgo esencial de la paz y la libertad que todos los estados deben de emprender en cualquier sociedad no violenta.

Por otra parte, Machado (2003) , afirma que la seguridad ciudadana es un concepto que va más allá de la simple presencia de fuerzas de seguridad en las calles. Es un proceso social que implica el involucramiento activo de la comunidad en la prevención y control de la violencia y la delincuencia. Este enfoque reconoce que la seguridad no puede ser garantizada únicamente por la policía o el ejército, sino que requiere la colaboración y el compromiso de la población en su conjunto.

Asimismo, implica la necesidad de un sistema judicial eficaz y una política pública integral que aborde las causas estructurales de la delincuencia y la violencia, al igual que la pobreza, la desigualdad y la exclusión social. En ese contexto, la seguridad ciudadana es un proceso dinámico y continuo que debe ser abordado desde una perspectiva amplia y multidisciplinaria para asegurar la protección satisfactoria de los derechos y bienestar de la sociedad.

Las subcategorías que se desprenden son de acuerdo a Ramos (2022): prevención de la violencia y el delito, como actividad que suprime la conducta delictiva, entre otras cosas, busca cambiar las condiciones que conducen a esta conducta delictiva, la cual consiste básicamente en programas comunitarios que facilitan en la mejora de las condiciones de vida en los ámbitos social, económico y práctica de valores. Sin duda alguna de que todo ello repercutirá en el progreso de la ciudadanía (Aguilar, 2010).

Otra subcategoría es la atención a las víctimas que se definen como personas que tienen dificultades para relacionarse con los demás, muestran altos niveles de ansiedad y se sienten amenazadas o vulnerables en una situación determinada. Estas características también pueden entenderse como indicadores de baja autoestima (Borja, 2012).

Y por último la subcategoría del seguimiento y control del delito, Donayre (2018) subrayó la importancia de mantener el mejor orden interno posible para los ciudadanos por parte de las fuerzas policiales. En este sentido, se consideró que la policía desempeña labores preventivas, de investigación y de lucha contra los delitos y robos cometidos por personas inescrupulosas. Del mismo modo, brinda seguridad y protección a los integrantes de la comunidad al tiempo que asegura el cumplimiento de las normas establecidas en la constitución. Asimismo, mantiene una práctica ética ejemplar durante todo su desarrollo al tiempo que se atiene a

las normas administrativas específicas de su área de especialización. La investigación es de tipo básica. Para Cabezas et al. (2018) es la creación de nuevos conocimientos, que pueden estar destinados a reforzar los postulados teóricos de una determinada ciencia. Busca profundizar y ampliar el conocimiento existente sobre la realidad, careciendo de objetivos de aplicación inmediata (Carrasco, 2005).

Según los autores Hernández et al. (2014), una investigación de tipo descriptiva tiene como propósito principal detallar y describir las características, propiedades o comportamientos de un fenómeno o población determinada; este tipo de investigación se enfoca en obtener información minuciosa y precisa acerca de un tema en particular, sin intentar explicar o predecir relaciones causales entre variables. Asimismo, en una investigación descriptiva, se utiliza una variedad de métodos y herramientas de recolección de datos, tales como la observación, la entrevistas o análisis de documentos, con el fin de obtener información detallada y objetiva acerca del fenómeno o población en estudio. A través de la descripción y el análisis de los datos obtenidos, se busca generar un conocimiento más profundo y completo acerca del fenómeno en cuestión.

De diseño de investigación es de estudio fenomenológico; tal como expresan Hernández et al. (2014) su objetivo primordial es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos comunes de dichas experiencias. Dado que esta metodología busca focalizarse en el estudio de los fenómenos y experiencias en relación con creencias y razones, por ende, está muy interesada en descubrir los significados que los individuos atribuyen a los fenómenos desde una perspectiva cotidiana (Guzmán, 2021). De ese modo los investigadores en fenomenología trabajan directamente con las unidades participantes sobre sus experiencias (Hernández y Mendoza, 2018).

Además de enfoque cualitativa, debido a que comprendió los fenómenos, investigándolos desde la perspectiva de los participantes en un entorno natural y en relación con su contexto (Hernández et al., 2014). Este enfoque se elige cuando el objetivo es examinar como perciben e interactúan las personas con los fenómenos que les rodean, teniendo en cuenta todos sus puntos de vista, interpretaciones e implicaciones. Políticas públicas: de acuerdo con Secchi et al. (2020) es una directiva diseñada para afrontar una necesidad pública, la cual tiene dos elementos fundamentales: la intención pública y la respuesta a un problema público; en otras palabras, el motivo del establecimiento de una política pública es el tratamiento o resolución de un problema entendido como relevante colectivamente (p. 2).

Asimismo, Eugene Bardach (2001) sostiene que, las políticas públicas son las decisiones y acciones del gobierno destinadas a la resolución de problemas públicos específicos, y el enfoque de resolución de problemas es una forma útil de analizar estas políticas; además, afirma que las políticas públicas pueden ser desarrolladas por distintos actores tales como: gobiernos, organizaciones no gubernamentales, entidades privadas y los mismos ciudadanos. El desarrollo de la investigación cualitativa tiene lugar en un escenario de interacción personal, que además sirve como lugar de recolección de información (Hernández et al., 2014), como tal, debe ser de fácil acceso.

Se tuvo como escenario la municipalidad provincial de Andahuaylas, en la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana, que cuenta con una población diversa y multicultural. Considerando oportuno basar la investigación en la municipalidad, debido a la inseguridad y hechos de violencia registrados.

Desde el punto de vista de Izcara (2014) quien lleve a cabo la investigación no puede decidir de antemano quién o cuántas personas serán entrevistadas; esta decisión debe tomarse a medida que avanza la investigación. Para el investigador

son informantes esenciales aquellos que conocen a fondo el tema de la investigación, ya que constituyen su fuente de información más útil (Balcázar, Gonzales, Gurrola, y Moysén, 2015).

Para el estudio, se entrevistó a 1 funcionario jefe de la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana de la municipalidad provincial, 2 personales contratados bajo la modalidad CAS de la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana y 7 personas entre serenos y policía municipal, haciendo un total de 10; asimismo, se realizó una segunda entrevista a 30 personas del público que camina en la ciudad de Andahuaylas.

La ética del investigador se apoya y es respaldada por los principios del Código de Ética de la Universidad Cesar Vallejo, como pauta para la realización de este estudio, en base al artículo 1° sobre el fomento a la integridad científica, en el artículo 3° se tiene: (i) Integridad, respecto a las actividades y gestión de la investigación; (ii) Honestidad intelectual, en todos los aspectos de la investigación científica; (iii) Objetividad e imparcialidad, en las relaciones laborales y profesionales; (iv) Veracidad, justicia y responsabilidad, debido al trato homogéneo que se les brindó a todos; (v) Autonomía, refiere a que los participantes podrían retirarse de participar en cualquier momento; (vi) Integridad humana, el participante fue reconocido por encima de los propios intereses de la investigación; (vii) Equidad, el participante de la investigación recibió el trato igualitario, sin exclusión alguna; (viii) Respeto de la propiedad intelectual, se respetó los derechos de los autores sobre las referencias utilizadas en el estudio; (ix) Privacidad, la información recolectada se almaceno de forma segura por el investigador, cuidando la identificación de los participantes; (x) Transparencia, en medida que el esfuerzo debe de estar orientado a divulgar los resultados con criterios objetivos (Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV, 2022).

## 1.1. Análisis de la opinión de la ciudadanía de la provincia de Andahuaylas

En este capítulo de la investigación se da a conocer los resultados obtenidos luego de aplicar la entrevista a 30 de los pobladores de la provincia de Andahuaylas. Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

**Tabla 1**

*Codificación de la categoría Políticas Públicas: Enraizamiento y Densidad de la opinión de la ciudadanía de la provincia de Andahuaylas.*

Códigos	Enraizamiento	Densidad
Ausencia	41	1
Centralización de soluciones y alternativas	20	1
Ciudadanía	10	2
Definición del problema	28	3
Evaluación y revisión	4	1
Formulación de soluciones y decisiones	35	5
Fortalecimiento a la ciudadanía	17	3
Implementación de las soluciones	29	4
Insatisfacción	72	4
Inseguridad	65	3
Participación ciudadana	15	1
Sensibilización a la población	17	2

*Fuente: elaboración propia.*

En la tabla, se muestra los códigos utilizados de la categoría de políticas públicas, el enraizamiento y densidad; también se puede observar que, el código de insatisfacción tiene un enraizamiento de 72, después está el código de inseguridad con 65 de enraizamiento; después de ellos se puede observar que el código de formulación de soluciones y decisiones tiene un enraizamiento de 35 e implementación de las soluciones con 29.

Asimismo, se puede visualizar que el código de formulación de soluciones y decisiones cuenta con mayor densidad que es 5, quiere decir que tiene mayor

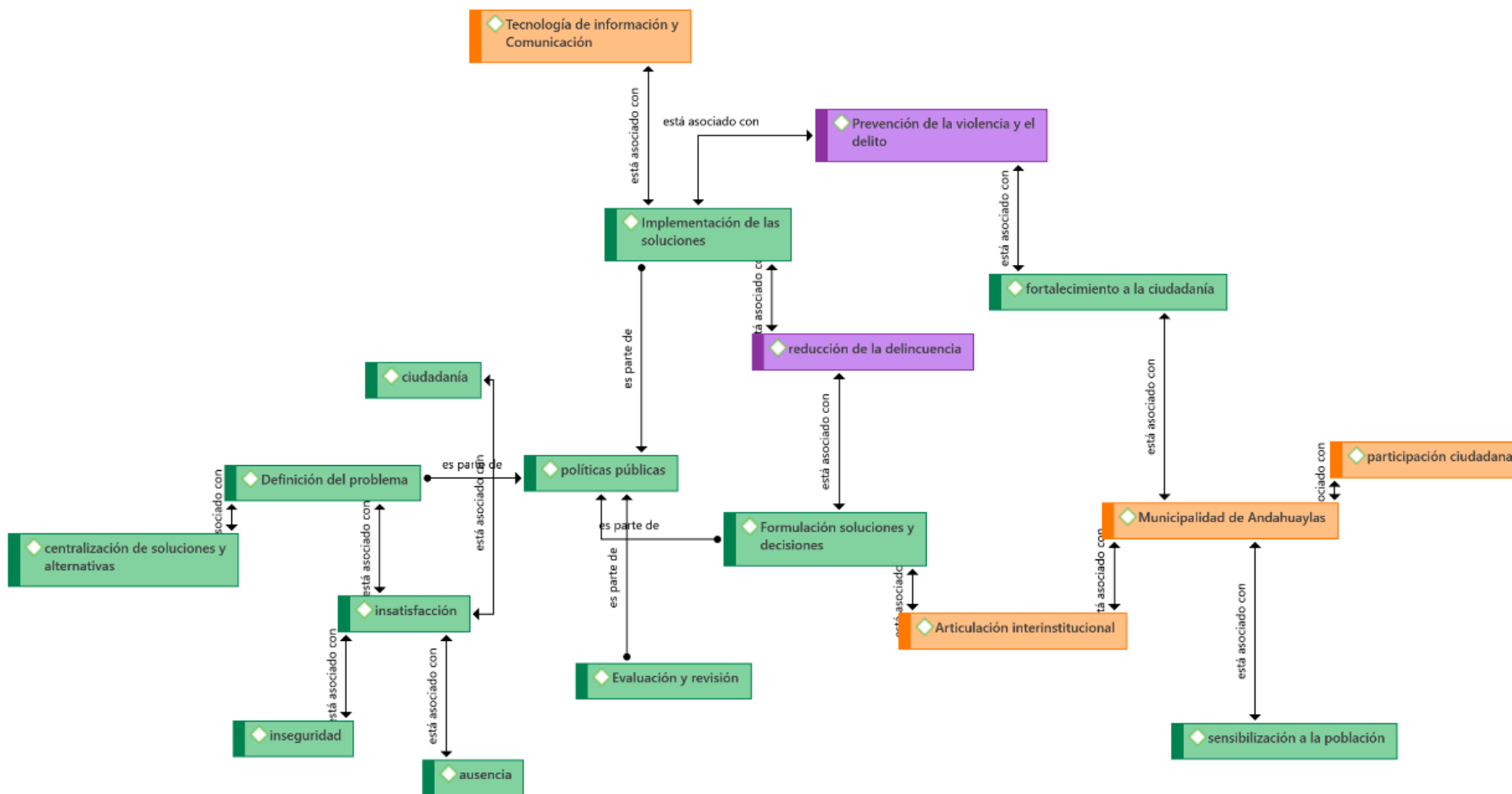
relevancia entre los demás códigos pertenecientes a la categoría de Políticas públicas.

De acuerdo a la tabla mostrada arriba, se observa una sucesión de elementos que fueron mencionados por los colaboradores entrevistados, siendo aquellos con mayor prioridad los más destacados.



Figura 1

Red semántica de la categoría de la categoría de Políticas Públicas de la opinión de la ciudadanía de la provincia de Andahuaylas.



En la figura se puede observar que la red semántica de las políticas públicas, basándose en las opiniones de la ciudadanía de la provincia de Andahuaylas, asimismo, se puede observar que la formulación de problemas y la formulación de soluciones, implementación y evaluación son parte de las políticas públicas.

**Tabla 2**

*Codificación de la categoría Gestión de modernización: Enraizamiento y Densidad de la opinión de la ciudadanía de la provincia de Andahuaylas*

Códigos	Enraizamiento	Densidad
Acceso a la información	26	3
Articulación interinstitucional	18	4
Cámaras de video vigilancia	27	4
Gobierno abierto	4	5
Gobierno electrónico	17	6
Mejora continua	24	2
Municipalidad de Andahuaylas	44	5
Participación ciudadana	15	1
Presupuesto	6	1
Tecnología de información y Comunicación	15	2
Transparencia	6	1

*Fuente: elaboración propia.*

La tabla presenta los códigos empleados correspondientes a la categoría de gestión de modernización, el código que encabeza la tabla en enraizamiento es municipalidad de Andahuaylas con 44 de enraizamiento, seguidamente está cámaras de video vigilancia con 27 de enraizamiento, continuando está la categoría de acceso a la información con 26 de enraizamiento. Basándonos en la tabla expuesta, se puede notar una secuencia de elementos que fueron citados por los participantes entrevistados, siendo los más relevantes aquellos que se les otorgó mayor prioridad.

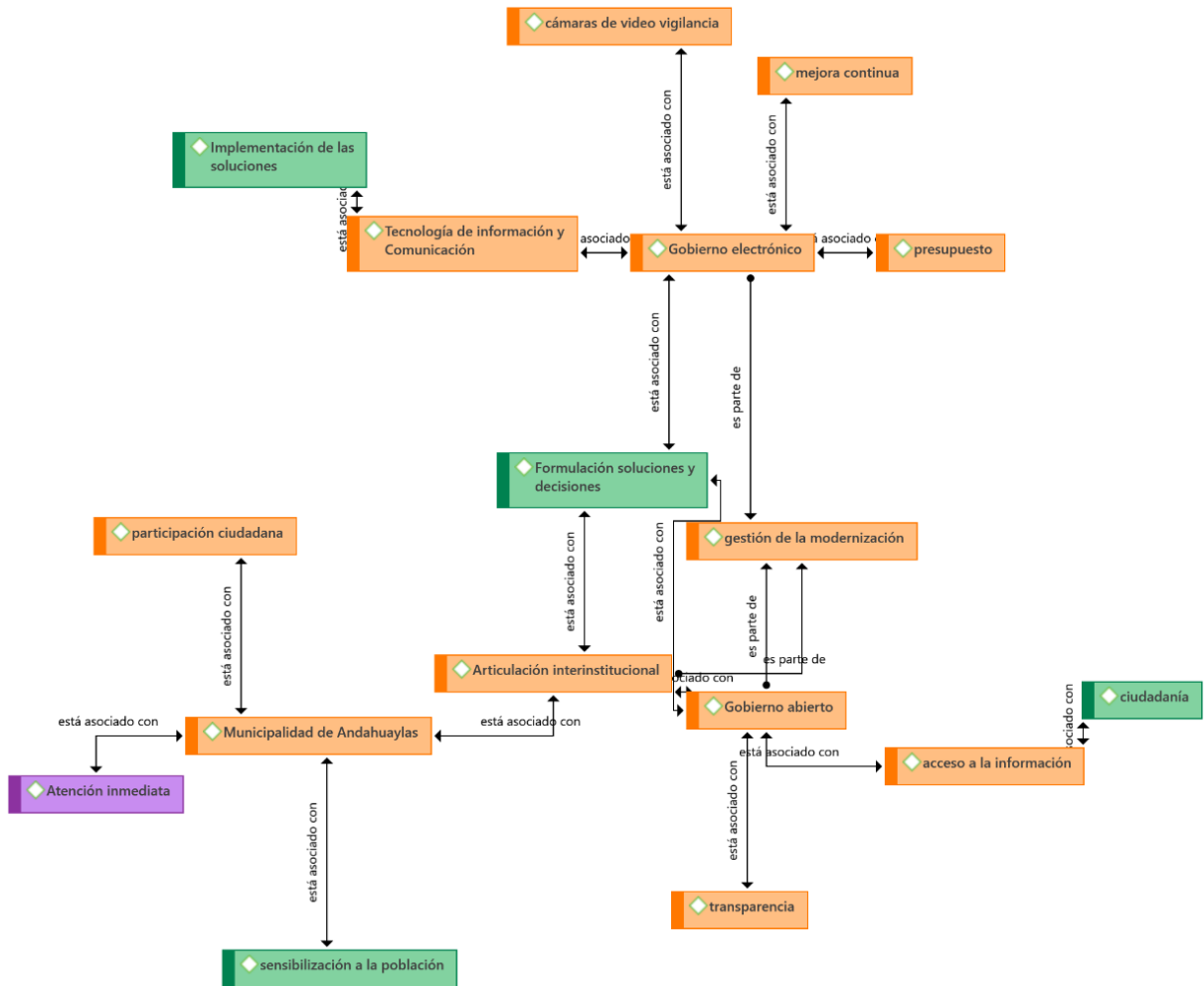
Se pueden apreciar barras de color azul que simbolizan los códigos previamente existentes en la matriz de categorización y que se vinculan con el enraizamiento. Se puede notar que los códigos más frecuentes para la categoría de gestión de modernización son: municipalidad de Andahuaylas, cámaras de video vigilancia, acceso a la información y mejora continua. Por otro lado, el gráfico también muestra las barras anaranjadas que representan la densidad asociada con estos códigos, asimismo, se puede apreciar los códigos menos recurrentes las cuales son: transparencia, presupuesto, gobierno abierto, entre otros.

Asimismo, se puede visualizar que el código de gobierno electrónico cuenta con mayor densidad que es 6, quiere decir que tiene mayor relevancia entre los demás códigos pertenecientes a la categoría de Gestión de Modernización.

Por otro lado, resulta fundamental comprender la red semántica de la categoría de gestión de modernización.

## **Figura 2**

*Red semántica de la categoría de Gestión de Modernización de la opinión de la ciudadanía de la provincia de Andahuaylas*



En la figura se puede observar la estructura gráfica que representan el conocimiento y las relaciones semánticas entre los códigos de la categoría de la gestión de modernización, a partir de las opiniones de los pobladores de la provincia de Andahuaylas, se puede observar que la gestión de modernización tiene como códigos principales: gobierno abierto, gobierno electrónico, articulación interinstitucional entre otros.

**Tabla 3**

*Codificación de la categoría Seguridad Ciudadana: Enraizamiento y Densidad de la opinión de la ciudadanía de la provincia de Andahuaylas.*

<b>Códigos</b>	<b>Enraizamiento</b>	<b>Densidad</b>
Acceso a la información	26	3
Atención a las víctimas	33	4
Atención inmediata	25	2
Atención psicológica	11	1
Cámaras de video vigilancia	27	4
Fortalecimiento a la ciudadanía	17	3
Incremento y capacitación del personal de Seguridad	22	2
Mejorar la iluminación de las calles	12	2
Prevención de la violencia y el delito	23	6
Reducción de la delincuencia	41	4
Seguimiento y control del delito	8	4
Sensibilización a la población	17	2
Vigilancia y monitoreo	25	2

*Fuente: elaboración propia.*

En la tabla, se muestra los códigos utilizados de la categoría de seguridad ciudadana, el enraizamiento y densidad, asimismo, se puede observar que el código reducción de la delincuencia tiene el enraizamiento más alto que es de 41, después de ello le sigue el código de atención a las víctimas con 33 de enraizamiento, luego de ello le sigue cámaras de video vigilancia con 27. A partir de la tabla presentada anteriormente, se puede notar una secuencia de elementos que fueron citados por los entrevistados colaboradores, resaltándose aquellos que fueron considerados de mayor importancia.

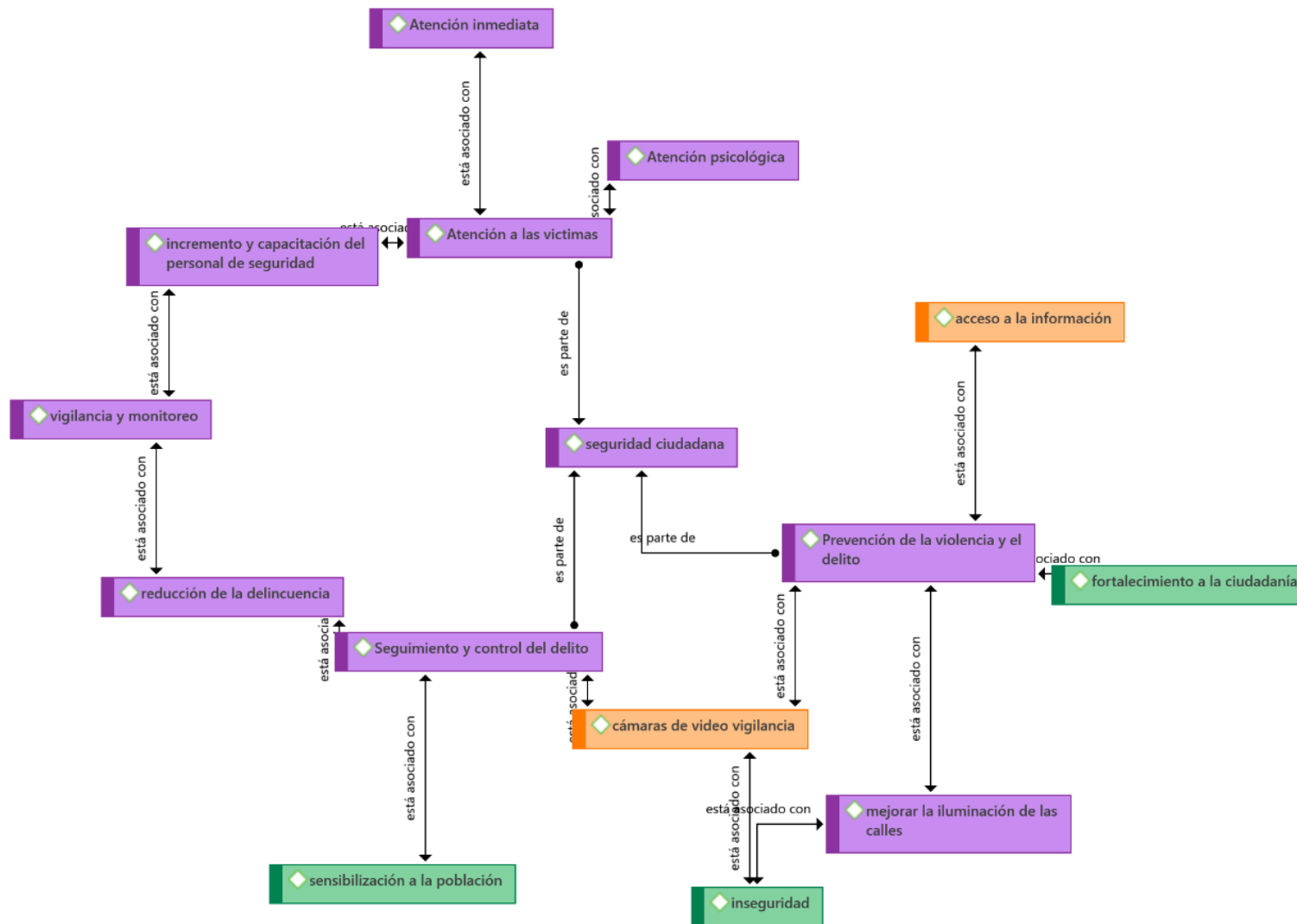
Existen dos tipos de barras, las azules representan el enraizamiento de los códigos de la categoría de seguridad ciudadana y las barras de color naranja representan la densidad de estos mismos códigos con otros. Se puede notar que los códigos más frecuentes utilizados por los entrevistados son reducción de la delincuencia, atención a las víctimas y vigilancia y monitoreo.

Sin embargo, se puede visualizar que el código de prevención de la violencia y el delito, cuenta con mayor densidad que es 6, quiere decir que tiene mayor relevancia entre los demás códigos pertenecientes a la categoría de Seguridad Ciudadana.

Asimismo, se debe destacar la red semántica que incluyen los códigos de la categoría seguridad ciudadana y las relaciones semánticas de estos mismos códigos.

Figura 3

Red semántica de la categoría de Seguridad Ciudadana de la opinión de la ciudadanía de la provincia de Andahuaylas



En la figura se puede observar la estructura gráfica que representan los códigos de las relaciones semánticas a partir de la opinión de la ciudadanía de la provincia de Andahuaylas, entre ellos de la categoría de seguridad ciudadana. Se evidencia que los códigos principales de la categoría seguridad ciudadana son: atención a las víctimas, prevención de la violencia y el delito, por último, el seguimiento y control del delito.

Las coocurrencias se refieren a la relación existente entre los códigos de una categoría con otra, en las entrevistas realizadas a la población de Andahuaylina; estas coocurrencias nos permiten identificar patrones o las relaciones existentes entre las categorías, la función de coocurrencia permite analizar cuántas veces las categorías coinciden juntos en los datos.

#### Tabla 4

*Tabla de Coeficiente de Coocurrencias entre la categoría Políticas públicas con Gestión de Modernización de la opinión de la población de la provincia de Andahuaylas*

Códigos	Coeficiente
Acceso a la información	0.00
Articulación interinstitucional	0.22
Cámaras de video vigilancia	0.04
Gobierno abierto	0.02
Gobierno electrónico	0.00
Mejora continua	0.06
Municipalidad de Andahuaylas	0.28
Participación ciudadana	0.07
Presupuesto	0.03
Tecnología de información y Comunicación	0.00
Transparencia	0.03

*Fuente: elaboración propia.*

Los hallazgos obtenidos en la tabla muestran los códigos de la categoría gestión de modernización que están más asociados y relacionados con la categoría de



políticas públicas, se puede deducir que existe una relación entre los códigos de: la municipalidad de Andahuaylas, la articulación interinstitucional junto con la participación ciudadana con la categoría de gestión de modernización, ya que se observa que tienen los más altos coeficientes respecto a la gestión de modernización. Teniendo en cuenta los hallazgos obtenidos se puede observar en el gráfico que los códigos de gestión de modernización que menos interactúan con la categoría de políticas públicas son acceso a la información, gobierno electrónico y tecnologías de información.

### Tabla 5

Tabla de Coeficiente de Coocurrencias entre las categorías Políticas públicas y Seguridad Ciudadana de la opinión de la población de la provincia de Andahuaylas

Códigos	Coeficiente
Atención a las víctimas	0.01
Atención inmediata	0.00
Atención psicológica	0.00
Fortalecimiento a la ciudadanía	0.05
Incremento y capacitación del personal de seguridad	0.05
Mejorar la iluminación de las calles	0.01
Prevención de la violencia y el delito	0.09
Reducción de la delincuencia	0.20
Seguimiento y control del delito	0.01
Sensibilización a la población	0.05
Vigilancia y monitoreo	0.06

Fuente: elaboración propia.

Los resultados presentados en la tabla revelan que los códigos correspondientes a la categoría de seguridad ciudadana están estrechamente vinculados y relacionados con las acciones o decisiones tomadas por parte de la municipalidad de Andahuaylas y sus autoridades públicas para abordar problemas o desafíos sociales con respecto a la seguridad ciudadana. Por lo tanto, se puede inferir que existe una conexión entre los códigos reducción de la delincuencia, prevención de

la violencia y el delito, el código de vigilancia y monitoreo con respecto a la categoría de políticas públicas. Esto se evidencia en los coeficientes más altos que poseen en relación con las políticas públicas.

Las entrevistas a la población Andahuaylina se puede visualizar el coeficiente de coocurrencias obtenidas entre las categorías de políticas públicas y seguridad ciudadana. Asimismo, se puede apreciar en el gráfico que los códigos relacionados de la categoría de seguridad ciudadana que presentan una interacción menos significativa con la categoría de políticas públicas son: atención inmediata, atención psicológica, seguimiento y control del delito, siendo estos temas a reforzar respecto al proceso de toma de decisiones, que incluye la identificación de problemas, el análisis de alternativas, la selección de la mejor opción para mejorar la seguridad ciudadana.

#### **Tabla 6**

*Tabla de coeficiente de Coocurrencias entre las categorías Gestión de Modernización con Seguridad Ciudadana de la opinión de la población de la provincia de Andahuaylas.*

<b>Códigos</b>	<b>Coeficiente</b>
Acceso a la información	0.00
Articulación interinstitucional	0.01
Cámaras de video vigilancia	0.02
Gobierno abierto	0.00
Gobierno electrónico	0.00
Mejora continua	0.09
Municipalidad de Andahuaylas	0.08
Participación ciudadana	0.04
Presupuesto	0.03
Tecnología de información y Comunicación	0.00
Transparencia	0.03

*Fuente: elaboración propia.*

Los resultados presentados en la tabla revelan que los códigos correspondientes a la categoría de seguridad ciudadana están estrechamente vinculados y relacionados con los procesos, estrategias implementadas para actualizar y mejorar la municipalidad de Andahuaylas, con el objetivo de adaptarse a los cambios y desafíos del entorno actual respecto a la seguridad ciudadana. se puede apreciar que los códigos: Municipalidad de Andahuaylas, mejora continua y participación ciudadana tienen el coeficiente de coocurrencia más alto respecto a la seguridad ciudadana.

Los códigos relacionados de la categoría de seguridad ciudadana que presentan una interacción menos significativa con la categoría de Gestión de modernización son: acceso de información, gobierno electrónico y tecnologías de información y comunicaciones, siendo estos temas a reforzar respecto al conjunto de acciones y medidas orientadas a proteger la vida, integridad y bienestar de los ciudadanos Andahuaylinos, así como a prevenir y controlar el delito y otros problemas relacionados con la seguridad ciudadana buscando transformar y actualizar las prácticas y estructuras organizativas para adaptarse a los cambios y desafíos actuales, con el fin de lograr una mayor eficiencia y efectividad en el cumplimiento de los objetivos de la municipalidad respecto a la inseguridad ciudadana. Resultados descriptivos:

### Tabla 7

*Codificación de la categoría Políticas Públicas: Enraizamiento y Densidad de la Opinión de los Trabajadores de la división de policía municipal y seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Andahuaylas*

Códigos	Enraizamiento	Densidad
Ciudadanía	2	1
Definición del problema	13	4
Delincuencia	13	1
Denuncias	12	1

Evaluación y revisión	11	1
Formulación soluciones y decisiones	17	5
Fortalecimiento a la ciudadanía	4	3
Implementación de las soluciones	19	4
Insatisfacción de la ciudadanía	5	1
Inseguridad ciudadana	48	4
Policía	20	5
Sensibilización a la población	1	2
Serenazgos y policías municipales	44	4

*Fuente: elaboración propia.*

En la tabla, se muestra los códigos utilizados de la categoría de políticas públicas, el enraizamiento y densidad; también se puede observar que, el código de inseguridad ciudadana tiene un enraizamiento de 48, después está el código de serenazgos y policías municipales con 44; después de ellos se puede observar que el código de Policía Nacional del Perú con 20. De acuerdo a la tabla mostrada arriba, se observa una sucesión de elementos que fueron mencionados por los colaboradores entrevistados, siendo aquellos con mayor prioridad los más destacados, los códigos preexistentes de la matriz de categorización, los cuales están relacionados con el enraizamiento. Los códigos más recurrentes, según se puede observar son: inseguridad ciudadana, serenazgos y policías municipales, policía nacional del Perú, implementación de soluciones. Por otro lado, el gráfico también muestra las barras anaranjadas que representan la densidad asociada con estos códigos. Además, se pueden apreciar códigos menos recurrentes como sensibilización a la población, ciudadanía y fortalecimiento a la ciudadanía.

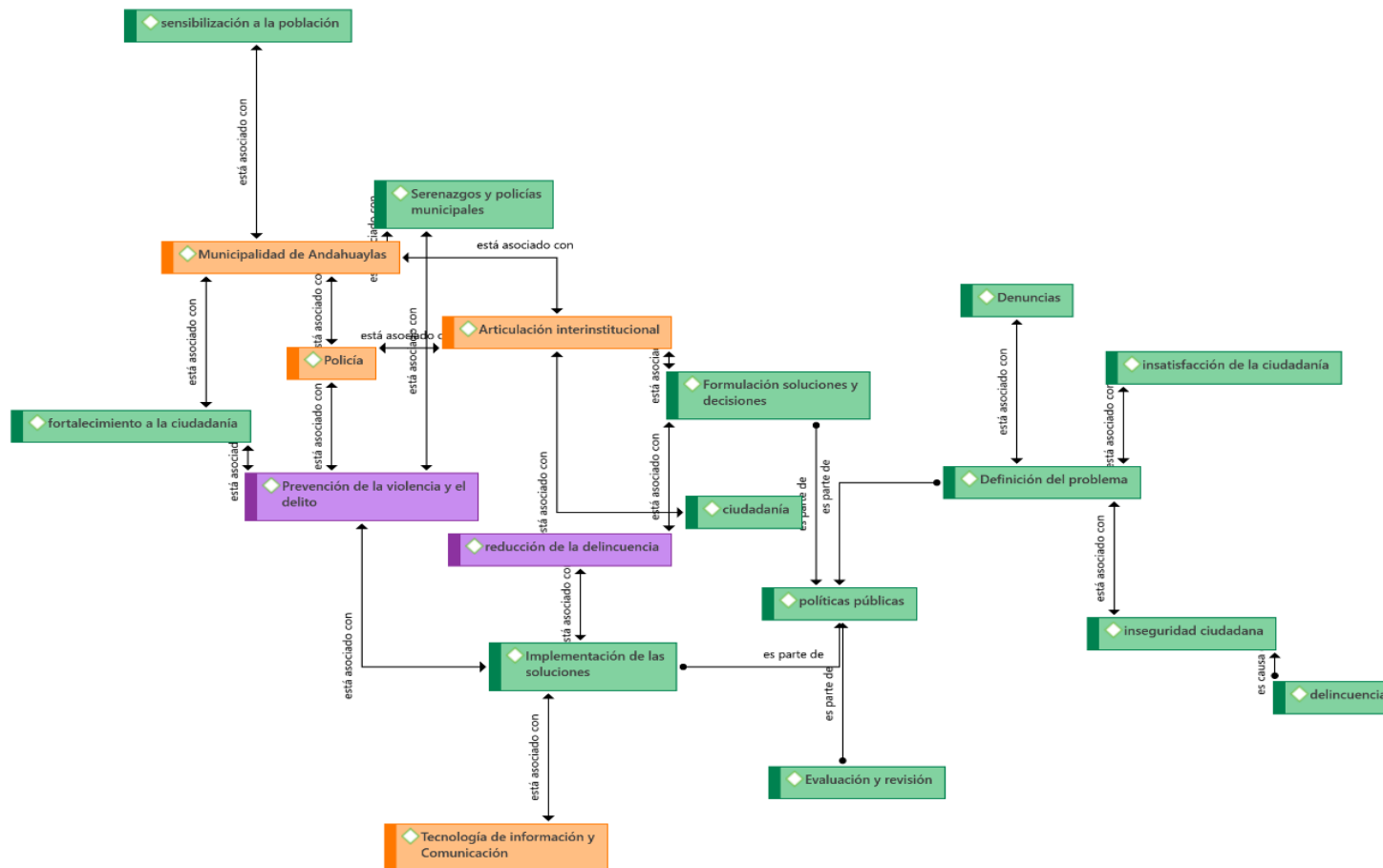
Por otro lado, se puede observar que el código de policía y formulación de soluciones y decisiones cuentan con una densidad de 5, quiere decir que son ambos códigos de la categoría de políticas públicas que se relacionan más con los demás códigos y por ende tiene mayor relevancia.

Además, es importante resaltar la red semántica usados por los trabajadores de la división de policía municipal y de seguridad ciudadana de la municipalidad que

engloba a los códigos relacionados con la categoría de políticas públicas y las conexiones semánticas entre ellos.

Figura 4

Red semántica de la categoría de Políticas Públicas de la opinión de los Trabajadores de la división de policía municipal y seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Andahuaylas



Se puede visualizar la representación gráfica de la estructura y las relaciones que existen entre códigos de la categoría de Políticas públicas a partir de la opinión de los trabajadores de la división de policía municipal de la municipalidad de Andahuaylas, se puede visualizar que los códigos que resaltan son: definición de problemas que está asociado con la inseguridad ciudadana, insatisfacción ciudadana y denuncias, por otro lado está el código de implementación de soluciones asociadas con la prevención de la delincuencia, tecnologías de información y comunicación y la reducción de la delincuencia; asimismo, los códigos de: formulación de soluciones y decisiones, el código de evaluación y revisión, definición del problema, implementación de soluciones son parte de la categoría de políticas públicas.

**Tabla 8**

*Codificación de la categoría Gestión de modernización: Enraizamiento y Densidad de la Opinión de los Trabajadores de la división de policía municipal y seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Andahuaylas*

Códigos	Enraizamiento	Densidad
Acceso a la información	14	2
Articulación interinstitucional	35	6
Cámaras de video vigilancia	18	4
Central Telefónico	15	1
Gobierno abierto	11	5
Gobierno electrónico	14	7
Mejora continua	10	2
Municipalidad de Andahuaylas	40	6
Policía Nacional del Perú	20	5
Presupuesto	5	1
Tecnología de información y Comunicación	10	2
Transparencia	11	1

*Fuente: elaboración propia.*

La tabla presenta los códigos empleados correspondientes a la categoría de gestión de modernización según las respuestas de los trabajadores de la división policial y serenazgos de la provincia de Andahuaylas, el código que encabeza la tabla en enraizamiento es Municipalidad de Andahuaylas con 40 de enraizamiento, seguidamente está articulación interinstitucional con 35 de enraizamiento, continuando está la categoría de Policía con 20 de enraizamiento, siguiéndole a este, el código de cámaras de video vigilancia con 18 de enraizamiento y central telefónico con 15. Basándonos en la tabla expuesta, se puede notar una secuencia de elementos que fueron citados por los participantes entrevistados, siendo los más relevantes aquellos que se les otorgó mayor prioridad, los códigos previamente existentes en la matriz de categorización y que se vinculan con el enraizamiento. Se puede notar que los códigos más frecuentes para la categoría de gestión de modernización son: municipalidad de Andahuaylas, Articulación interinstitucional, policía, cámaras de videovigilancia y central telefónico. Por otro lado, el gráfico también muestra las barras anaranjadas que representan la densidad asociada con estos códigos, asimismo, se puede apreciar los códigos menos recurrentes las cuales son: presupuesto, Tecnologías de información y comunicación, entre otros.

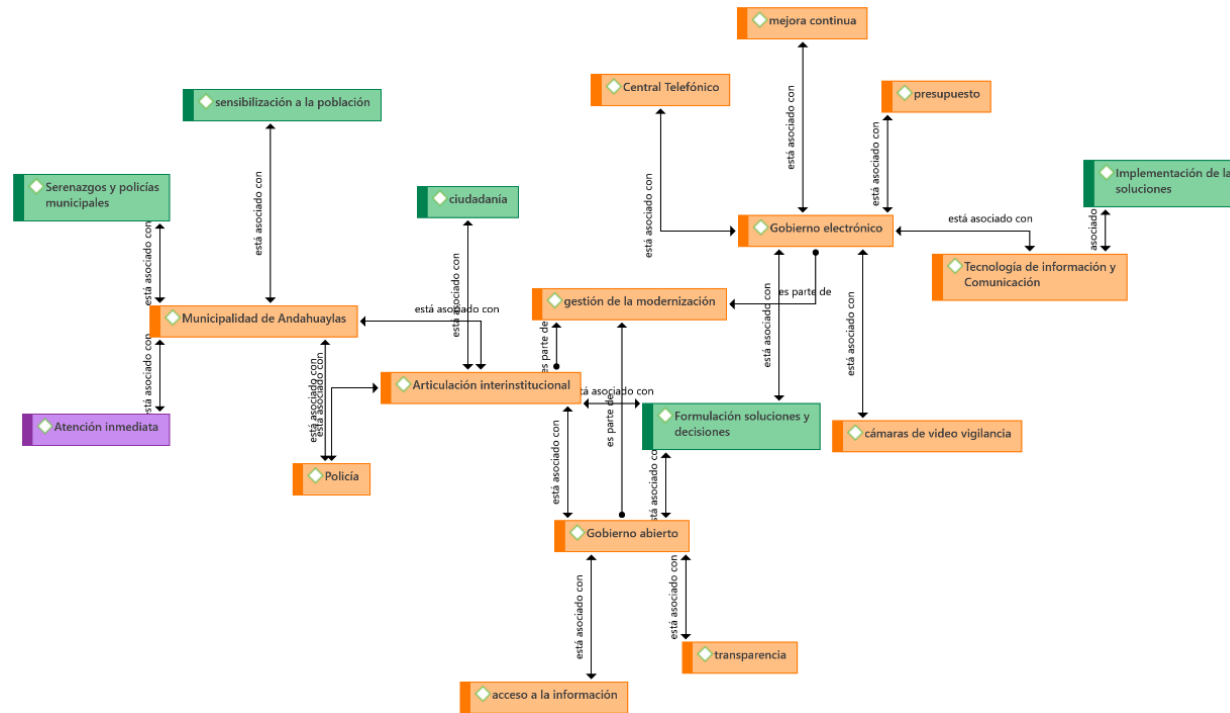
Asimismo, se puede observar que el código de gobierno electrónico cuenta con una densidad de 7, quiere decir que es el código de la categoría de gestión de modernización que se relaciona más con los demás códigos y tiene mayor relevancia.

Es fundamental resaltar la red semántica de los códigos usados por parte de los trabajadores de la división de policía municipal y seguridad ciudadana de la municipalidad respecto a la categoría de gestión de modernización y la relación que tienen estos códigos.



Figura 5

Red semántica de la categoría de Gestión de Modernización de la opinión de los Trabajadores de la división de policía municipal y seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Andahuaylas



En el gráfico se puede visualizar la red semántica utilizada por los trabajadores de la división policial municipal y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Andahuaylas, respecto a la categoría de gestión de modernización, donde resaltan los códigos de: gobierno abierto y gobierno electrónico con sus respectivas relaciones.

**Tabla 9**

*Codificación de la categoría Seguridad Ciudadana: Enraizamiento y Densidad de la Opinión de los Trabajadores de la división de policía municipal y seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Andahuaylas*

Códigos	Enraizamiento	Densidad
Acceso a la información	14	2
Atención a las víctimas	13	4
Atención inmediata	9	2
Atención psicológica	2	1
Cámaras de video vigilancia	18	4
Fortalecimiento a la ciudadanía	4	3
Incremento y capacitación del personal de seguridad	16	2
Mejorar la iluminación de las calles	5	2
Prevención de la violencia y el delito	27	8
Reducción de la delincuencia	37	4
Seguimiento y control del delito	12	6
Sensibilización a la población	1	2
Serenazgos y policías municipales	44	4
Vigilancia y monitoreo	14	4

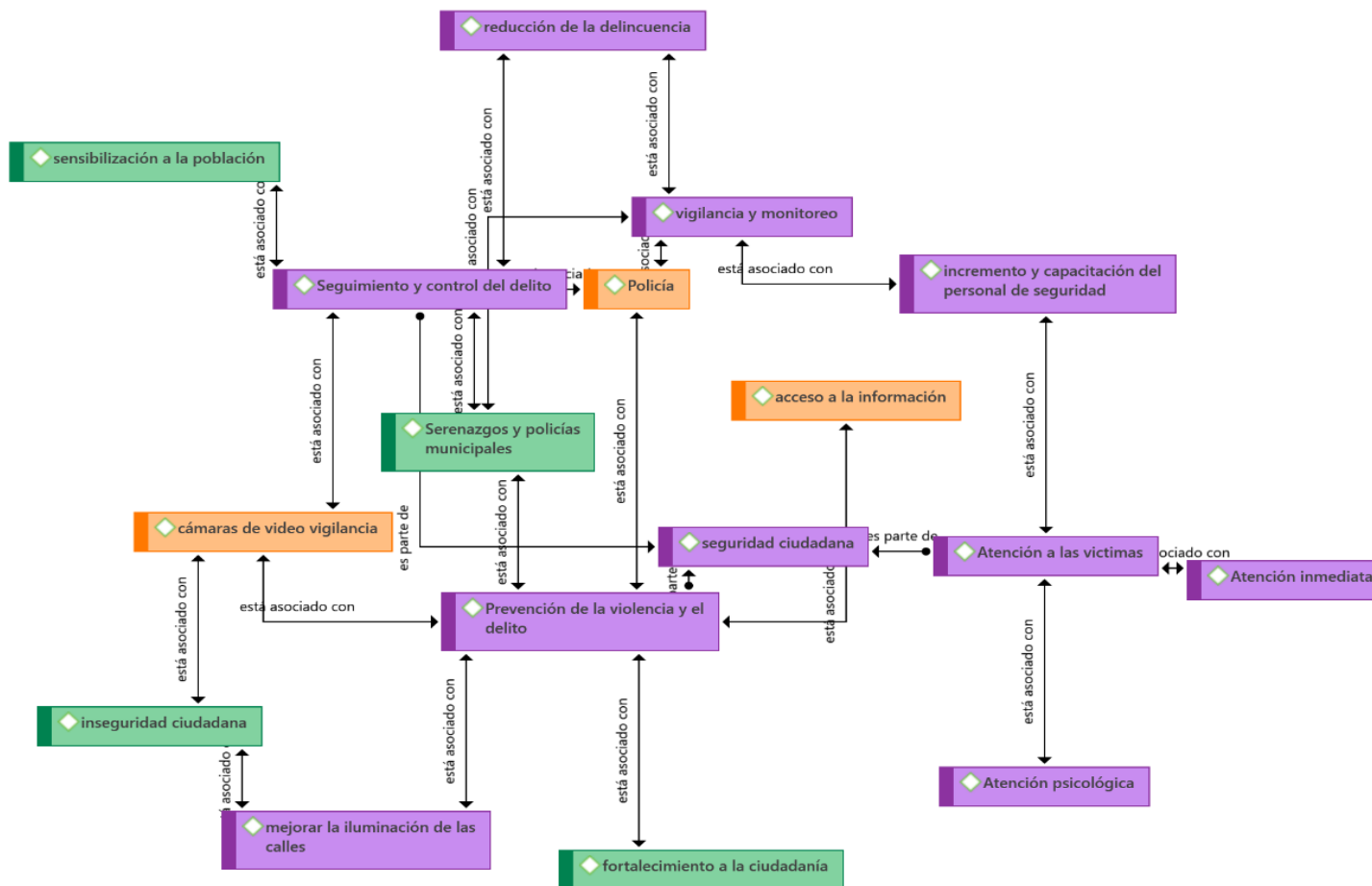
*Fuente: elaboración propia.*

En la tabla, se muestra los códigos utilizados de la categoría de seguridad ciudadana, el enraizamiento y densidad respecto a la opinión de los trabajadores de la división policial y municipal de la municipalidad de Andahuaylas, asimismo, se puede observar que el código serenazgos y policías municipales tiene el enraizamiento más alto que es de 44, después de ello le sigue el código reducción

de la delincuencia con 37 de enraizamiento, luego de ello le sigue Prevención de la violencia y el delito con 27. A partir de la tabla presentada anteriormente, se puede notar una secuencia de elementos que fueron citados por los entrevistados colaboradores, resaltándose aquellos que fueron considerados de mayor importancia.

Figura 1

Red semántica de la categoría de Seguridad Ciudadana de la opinión de los Trabajadores de la división de policía municipal y seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Andahuaylas



El gráfico muestra la representación visual de la red semántica empleada por los empleados de la división de policía municipal y seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Andahuaylas, respecto a la categoría de seguridad ciudadana. En el gráfico se puede apreciar que los códigos de prevención de la violencia y el delito, seguimiento y control del delito y atención de las víctimas; son partes de la categoría de seguridad ciudadana.

Las coocurrencias se refieren a la conexión que existe entre los códigos de una categoría y otra, respecto a las opiniones de los trabajadores de la policía municipal y serenazgos de la municipalidad provincial de Andahuaylas. Estas coocurrencias nos facilitan la identificación de patrones o relaciones entre las categorías. La función de coocurrencia nos permite analizar la frecuencia con la que las categorías coinciden en los datos.

#### **Tabla 10**

*Tabla de Coeficiente de Coocurrencias entre la categoría Políticas públicas con Gestión de Modernización de la opinión de los trabajadores de la policía municipal y serenazgos de la municipalidad provincial de Andahuaylas*

<b>Códigos</b>	<b>Coeficiente</b>
Acceso a la información	0.03
Articulación interinstitucional	0.08
Cámaras de video vigilancia	0.03
Central Telefónico	0.01
Gobierno abierto	0.03
Gobierno electrónico	0.00
Mejora continua	0.03
Municipalidad de Andahuaylas	0.17
Policía Nacional del Perú	0.09
Presupuesto	0.03
Tecnología de información y Comunicación	0.02
Transparencia	0.02

*Fuente: elaboración propia.*

Los resultados presentados en la tabla muestran una estrecha conexión y relación entre los códigos asociados de la categoría de políticas públicas y gestión de la modernidad, los códigos que más están relacionados son: articulación interinstitucional entre la policía Nacional del Perú, la municipalidad provincial de Andahuaylas a través de la división de la policía municipal y serenazgos para abordar y resolver problemas o desafíos de seguridad ciudadana.

**Tabla 11**

Tabla de Coeficiente de Coocurrencias entre la categoría Políticas públicas con Seguridad Ciudadana de la opinión de los trabajadores de la policía municipal y serenazgos de la municipalidad provincial de Andahuaylas

Códigos	Coeficiente
Atención a las víctimas	0.05
Atención inmediata	0.05
Atención psicológica	0.02
Fortalecimiento a la ciudadanía	0.02
Incremento y capacitación del personal de seguridad	0.13
Mejorar la iluminación de las calles	0.03
Prevención de la violencia y el delito	0.11
Reducción de la delincuencia	0.24
Seguimiento y control del delito	0.06
Sensibilización a la población	0.02
Serenazgos y policías municipales	0.18
Vigilancia y monitoreo	0.03

*Fuente: elaboración propia.*

Tras el análisis del coeficiente de coocurrencia entre las categorías de políticas públicas y seguridad ciudadana a los trabajadores de la policía municipal y serenazgos de la municipalidad provincial de Andahuaylas, se puede observar que coinciden en que se debe incrementar personal de seguridad y asimismo capacitar a estos mismos para la reducción de inseguridad ciudadana y prevenir la violencia y el delito. La comparación de coeficiente de coocurrencia entre las categorías de políticas públicas y seguridad ciudadana, al analizar las entrevistas a los

trabajadores de la policía municipal y serenazgos es evidente que respecto a los códigos que menos coeficiente de coocurrencias son: atención psicológica, fortalecimiento a la ciudadanía y vigilancia y monitoreo. La municipalidad provincial de Andahuaylas debe tomar medidas y acciones concretas y efectivas para implementar mejoras significativas en estos ámbitos, garantizando así un impacto positivo y duradero en la población Andahuaylina.

### Tabla 12

Tabla de Coeficiente de Coocurrencias entre la categoría Gestión de modernización con Seguridad Ciudadana de la opinión de los trabajadores de la policía municipal y serenazgos de la municipalidad provincial de Andahuaylas

Códigos	Coeficiente
Acceso a la información	0.07
Articulación interinstitucional	0.16
Cámaras de video vigilancia	0.11
Central Telefónico	0.07
Gobierno abierto	0.02
Gobierno electrónico	0.04
Mejora continua	0.07
Municipalidad de Andahuaylas	0.20
Policía Nacional del Perú	0.07
Presupuesto	0.02
Tecnología de información y Comunicación	0.06
Transparencia	0.06

*Fuente: elaboración propia.*

Los resultados obtenidos a partir de la entrevista a los trabajadores de la policía municipal y serenos de la municipalidad provincial de Andahuaylas indican que para la reducción de la inseguridad ciudadana se hizo uso de cámaras de video vigilancia junto con la articulación interinstitucional de la municipalidad provincial de Andahuaylas y policía nacional haciendo uso de tecnologías de información y comunicación como también de centrales telefónicas.

Se estableció como objetivo principal analizar la efectividad de las políticas públicas en la modernización de la gestión de los servicios de seguridad ciudadana, para ello se obtuvo los datos necesarios a través de dos entrevistas realizadas, donde se aplicaron a 30 pobladores de la provincia de Andahuaylas y asimismo se aplicaron entrevistas a 10 trabajadores de la división policial y serenazgos de la provincia de Andahuaylas.

Sobre el análisis sobre efectividad de las políticas de seguridad ciudadana en la articulación interinstitucional de la división de la policía municipal, Díaz (2022), en su investigación concluyó que las instituciones que contribuyeron en conjunto para la prevención de los actos delincuenciales, como la coordinación e interacción de los consejeros regionales, provinciales y municipales encargados de la planificación e implementación del plan nacional de seguridad de acuerdo a su realidad, la participación de la policía nacional del Perú con todas sus unidades operativas encargada de combatir la delincuencia, y por último las juntas vecinales organizadas por personas civiles capacitadas y organizadas por sus juntas vecinales fueron esenciales el trabajo articulado para la reducción y prevención de actos delictivos. En ese sentido concluyó que el trabajo articulado entre diferentes actores es de alto beneficio y está demostrado que es la mejor manera de alcanzar los resultados propuestos de manera eficiente promoviendo la cooperación y compromiso de los involucrados.

Asimismo, Morales (2022), en su investigación concluyó que la gestión de articulación interinstitucional es un proceso de coordinación en el que diferentes actores trabajan de manera conjunta para alcanzar un objetivo común. Esta coordinación se basa en la coherencia, colaboración y cooperación, generando una sinergia entre todos los elementos; sin embargo, afirma que en el Perú, es fundamental que la gestión pública cuente con un modelo conceptual de gestión articulada, ya que existen diferentes normas y directivas vigentes que hacen



destacar la importancia de la gestión articulada y coordinada, así como son la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el Sistema Nacional de Desarrollo e Inclusión Social (SINADIS) entre otros. De la misma forma pone en énfasis la importancia de la implementación de una política de modernización de la gestión pública para la seguridad ciudadana ya que refuerza la necesidad de una coordinación y articulación efectiva entre las diferentes entidades involucradas, como son la población, la policía nacional del Perú y las municipalidades locales.

En términos comparativos con las investigaciones mencionadas, se ve una correspondencia o paralelismo notable con respecto a los datos obtenidos en los resultados descriptivos que el código entre los más recurrentes son la articulación interinstitucional entre los pobladores de la provincia de Andahuaylas y los trabajadores de la policía municipal y serenazgos de la municipalidad provincial de Andahuaylas, que para los entrevistados mencionaron que, es relevante la coordinación de la Municipalidad provincial de Andahuaylas, Policía Nacional del Perú y los serenazgos de la municipalidad provincial de Andahuaylas, resulta fundamental para abordar de manera efectiva los problemas relacionados con la inseguridad Ciudadana y son clave para generar un entorno seguro protegiendo el bienestar de la población Andahuaylina.

Con respecto al análisis de datos descriptivos fue posible observar que el código más recurrente fue articulación interinstitucional, en relación a las entrevistas de los ciudadanos de la provincia Andahuaylas el código de articulación institucional tuvo un enraizamiento de 18 y una densidad de 4; por otro lado respecto a los datos obtenidos de la entrevista realizada a los trabajadores de la policía municipal y serenazgo de la provincia de Andahuaylas el resultado fue del enraizamiento 35 y de densidad 6. Esto quiere decir que el código de articulación interinstitucional tiene relevancia y resulta de vital importancia para abordar los problemas o

desafíos respecto a las medidas y decisiones tomadas por parte de la municipalidad provincial de Andahuaylas en relación a la seguridad ciudadana.

Por otra parte, en relación al análisis de coeficiente de coocurrencias de las respuestas de los entrevistados de parte de la población de Andahuaylas, tiene el valor de 0.22 de coeficiente de coocurrencia respecto a las políticas públicas de seguridad ciudadana, siendo crucial abordarlo de manera íntegra y efectiva; es importante mencionar que el código de articulación interinstitucional está relacionado con los códigos de municipalidad de Andahuaylas, participación ciudadana, gobierno abierto, ciudadanía y es parte de la categoría de gestión de la modernización.

Siendo así la articulación interinstitucional parte del conjunto de acciones y estrategias implementadas por parte de las políticas públicas de seguridad ciudadana de la división de policía y serenos de la municipalidad de Andahuaylas, con el objetivo de actualizar, mejorar procesos y prácticas adaptándose a los cambios y avances tecnológicos, así como las necesidades y problemas de la población de Andahuaylas respecto a la seguridad ciudadana, promoviendo la colaboración e intercambio de conocimiento mediante capacitaciones y charlas, generando soluciones más eficientes en contra la inseguridad ciudadana.

Es importante mencionar el coeficiente de coocurrencia de la categoría gestión de modernización con la categoría de seguridad ciudadana, en función a los datos obtenidos de los trabajadores de la policía municipal y serenos de la municipalidad de Andahuaylas, donde se pudo visualizar que tiene el código de articulación interinstitucional el valor de 0.16 de coeficiente de coocurrencias con la categoría de Seguridad Ciudadana, quiere decir que la colaboración entre instituciones juega un papel fundamental en el ámbito de la seguridad ciudadana. Esta práctica implica la colaboración y coordinación entre diferentes instituciones y los actores

relevantes como vienen a ser la policía municipal, los serenos, las entidades gubernamentales y las organizaciones de la población de Andahuaylas, todos con el objetivo de abordar de manera integral los problemas relacionados con la inseguridad ciudadana. La articulación interinstitucional permite una respuesta más efectiva ante las situaciones de riesgo y delitos, ya que proporciona el intercambio de información oportuna, implementación de acciones conjuntas, optimización de recursos, generación de estrategias de prevención y control de actos delictivos, además, fomenta la confianza y la colaboración de las instituciones y la población de Andahuaylas, fortaleciendo la capacidad de respuesta ante las necesidades y demandas de los ciudadanos.

Sobre el análisis de los canales de atención a la ciudadanía y la accesibilidad de información de la división de policía municipal y serenos de Andahuaylas, para Tafur (2022), afirma que el derecho al acceso a la información pública en los gobiernos locales está impulsado a través de la implementación de portales web de transparencia. Además, sostiene que los gobiernos locales deben adoptar la transparencia de los datos a mediano plazo, debido al auge de los derechos de la ciudadanía a acceso de información pública en el Perú está en proceso de desarrollo. Mientras tanto, los gobiernos locales están incorporando la modernización de la gestión pública como parte de su política institucional, destacándose por promover los principios de un gobierno corporativo para fortalecer la capacidad de respuesta a las necesidades de los ciudadanos promoviendo un gobierno de calidad con una imagen institucional destacada.

Herrera (2015), afirma que la inseguridad ciudadana se ha convertido en un fenómeno de gran magnitud que afecta de manera significativa a la sociedad, por lo que constituye una responsabilidad exclusiva de los órganos del estado, es decir de los gobiernos locales, regionales y las demás entidades gubernamentales. Ante esta situación, amerita y obliga que asuman su responsabilidad, adopten a una

revisión del enfoque actual y la búsqueda de estrategias de intervención más óptima y eficiente, que trascienda las políticas tradicionales y se enfoquen en la prevención, la promoción de la participación ciudadana, el fortalecimiento de las capacidades institucionales y generar alianzas estratégicas con la población y todos los actores relevantes. Sin embargo, en los últimos años. Ha sido evidente el manejo inadecuado de las políticas de seguridad pública, asimismo, se evidencio la ausencia de nuevas políticas que aborden de manera íntegra y exclusiva los desafíos actuales.

Esta situación hace destacar la falta de coherencia y compromiso por parte de las autoridades en el fortalecimiento de la seguridad ciudadana, en este contexto cobra una importancia crucial la atención y respuesta efectiva a los problemas de inseguridad ciudadana. Por ello, los canales de atención se convierten en una herramienta indispensable para poder establecer comunicación directa y bidireccional entre las autoridades y la población. Estos canales permiten conocer de manera oportuna y precisa las necesidades y demandas de la ciudadanía, así como brindar una respuesta oportuna y efectiva a los problemas de inseguridad ciudadana, la atención ciudadana es un pilar fundamental para generar confianza y promover la participación activa de la población, fortaleciendo la implementación de las políticas públicas y medidas de seguridad que realmente correspondan las necesidades de la población. Es importante recalcar que las autoridades reconozcan la importancia de los canales de atención a la ciudadanía y prioricen los recursos para garantizar canales de atención eficaces y satisfactorio en el ámbito de la seguridad ciudadana.

En ese sentido, se ve una diferencia de respuestas por parte de los pobladores de la provincia de Andahuaylas y los trabajadores de la policía municipal y serenos de la provincia de Andahuaylas, ya que según los datos obtenidos de las entrevistas hacia la población Andahuaylina respecto los resultados descriptivos que los

códigos de transparencia tiene el valor de 6 de enraizamiento y 1 de densidad, el código de gobierno abierto tiene 4 de enraizamiento de 4 pero tiene un densidad de 5, quiere decir que es de vital importancia promover la transparencia, participación ciudadana, ya que contribuye al fortalecimiento de la confianza de la ciudadanía. Por tanto, es necesario que la municipalidad de Andahuaylas adopte un enfoque que fortalezca la transparencia, promueva la cultura de apertura y colaboración en beneficio de la población para contribuir a generar confianza y legitimidad por parte de la municipalidad en la sociedad, ya que los códigos de transparencia y gobierno abierto son menos recurrentes según de los datos obtenidos de las entrevistas a la población de Andahuaylas.

A comparación de los resultados descriptivos de la población de Andahuaylas, los trabajadores de la policía municipal y serenos respondieron en la entrevista aplicada a 10 de los trabajadores, dando como resultado códigos de transparencia con valor de 11 de enraizamiento y 1 de densidad, el código de gobierno abierto con 11 de enraizamiento y 5 de densidad, el código de acceso a la información con 14 de enraizamiento y densidad 2, siendo más recurrentes y con enraizamientos altos. Sin embargo, se puede observar que los códigos de transparencia y gobierno abierto están relacionados con el código de central telefónico que tiene 15 de enraizamiento.

De acuerdo a los datos descriptivos obtenidos de las entrevistas aplicadas a los trabajadores de la policía municipal y serenos de la municipalidad de Andahuaylas, respondieron en su mayoría que la municipalidad cuenta con diversos canales de acceso a la información, los cuales permite mantenerse informado y participar de manera activa en temas relacionados con la seguridad ciudadana. Uno de los ejemplos mencionados es el centro telefónico disponible las 24 horas con las que cuenta la división de policía municipal y serenazgos, el cual según los entrevistados se ha convertido en una herramienta fundamental para el acceso rápido y directo

a las autoridades municipales. Aseguran que, a través de este canal, los ciudadanos pueden realizar sus denuncias, reportes de situaciones de inseguridad, solicitar información relevante o también expresar sus preocupaciones respecto a la inseguridad ciudadana.

Sin embargo, comparando la respuesta de ambos grupos de entrevistados se puede deducir que, aunque existen medios por el cual la municipalidad a través de la división de policía municipal y serenazgos brindan información y la existencia de canales de atención a la ciudadanía como es el centro telefónico las 24 horas, se ha identificado una alarmante falta de conocimiento por parte de la ciudadanía acerca de estos canales de atención. Esa falta de información dificulta la comunicación entre los ciudadanos y las autoridades municipales, limitando así la capacidad de respuesta y acción frente a los problemas de seguridad ciudadana. Es importante recalcar que la municipalidad refuerce y promueva de manera activa la difusión y divulgación de los canales de atención existentes, afín que los ciudadanos puedan tener más acceso de manera rápida y efectiva.

Asimismo, es importante recalcar que la municipalidad desarrolle un portal en línea que sirva como plataforma central para brindar acceso fácil y rápido a la información relacionada con políticas y acciones de seguridad Ciudadana, el desarrollo de esta plataforma contribuiría a mejorar la transparencia, fortalecer la participación ciudadana y facilitar el acceso a la información, promoviendo una mayor conciencia y colaboración en la comunidad en la lucha contra la inseguridad ciudadana.

En función al análisis de la efectividad de las políticas públicas de seguridad ciudadana en el gobierno electrónico de la división de policía municipal y seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Andahuaylas, es importante mencionar que Yunching (2022) en su investigación concluye que el proceso de

modernización en el Perú representa una oportunidad para lograr mejoras constantes respecto al funcionamiento del estado y para atender de manera más efectiva todas las necesidades de la población. En ese sentido, se ha identificado una necesidad urgente de integrar las innovaciones tecnológicas en todos los áreas y procesos del gobierno; la implementación de un gobierno tecnológico y digital pueden contribuir de manera significativa a la eficacia, transparencia y accesibilidad a los servicios públicos, también como la optimización de los recursos y la toma de decisiones a partir de datos. En ese sentido el autor recalca que es fundamental impulsar iniciativas que fomenten y adopten las tecnologías innovadoras con personal capacitado; afirma que de esa manera se podrá avanzar hacia un gobierno más ágil eficaz, orientado al servicio de la población, respondiendo de manera adecuada a las demandas y expectativas de la población en esta era digital.

En tanto, para los autores, Bermúdez, Ramírez, Herrera y Olaya (2022), en su investigación realizada en Bogotá – Colombia, determinaron que la gestión de modernización incluye un gobierno electrónico, y es una prioridad para el gobierno en la actualidad, su importancia radica en el uso de la tecnología para mejorar la eficacia y la calidad de los servicios públicos, asimismo sostienen que el uso de la tecnología desempeña un papel fundamental en la mejora de la seguridad ciudadana, contribuyendo así en el combate de la delincuencia e inseguridad ciudadana. Uno de los ejemplos que usaron fueron drones, utilizados como herramienta para reducir índices de inseguridad ciudadana, así mismo, recalcaron que a medida del avance tecnológico, las soluciones no se limitan tan solo en el uso de drones, sino también en la implementación de programas o sitios en la web que ayuden a la ciudadanía a tener acceso de información respecto a la seguridad ciudadana, asimismo, en la implementación de puertas de seguridad avanzadas, escáneres faciales entre otras tecnologías que hoy en día están innovando. Por ello es fundamental destacar el uso de la tecnología, porque es ampliamente aceptado

para la solución de diferentes problemas sociales como es la inseguridad y así promover el avance en las ciudades y naciones, sin embargo, es relevante enfatizar la implementación de manera adecuada en cumplimiento de las normativas correspondientes para no tener consecuencias negativas.

Con las conclusiones ya mencionadas de las políticas públicas de seguridad ciudadana del gobierno electrónico, se puede visualizar una correspondencia de similitud con respecto a los datos obtenidos de los resultados descriptivos tanto de los trabajadores de la policía municipal y serenos de la provincia de Andahuaylas con los resultados de los pobladores de la provincia de Andahuaylas. Entre los códigos más recurrentes de la respuesta de los pobladores respecto a la categoría de gestión de modernización son cámara de videovigilancia con 27 de enraizamiento, gobierno electrónico con valor 17 en enraizamiento y densidad 6, tecnologías de información y comunicación con 15; asimismo, en la red semántica a partir de los datos recolectados se puede apreciar que los códigos: articulación interinstitucional, gobierno electrónico, gobierno abierto son parte de la categoría de gestión de modernización, igualmente se observó que los códigos de tecnologías de información y comunicación, cámaras de video vigilancia, central telefónico están asociadas con la implementación y formulación de soluciones por parte de la municipalidad de Andahuaylas para garantizar a los ciudadanos un gobierno abierto con transparencia y acceso a la información.

Sin embargo también se puede observar que el código de presupuesto tiene 5 de enraizamiento, analizando los datos se concluye que la municipalidad provincial de Andahuaylas a través de la división de policía municipal y serenos no cuentan con presupuesto para la implementación de las soluciones, ya que se puede visualizar que la población manifiesta que por falta de presupuesto y capacitación del personal hay deficiencias en las soluciones implementadas, por que respondieron que estas soluciones son implementadas solo en las partes céntricas de la ciudad,



dejando de lado los lugares lejanos como Pochccota y Curibamba muchas veces incluso con falta de alumbrado público.

Por otro lado, según los datos recolectados a través de entrevistas al personal de policía municipal y serenazgo de la provincia de Andahuaylas, se puede visualizar después del tratamiento de datos que los códigos más recurrentes respecto a la gestión de modernización son: cámaras de video vigilancia con 18 de enraizamiento y 4 de densidad, central telefónico con 15 de enraizamiento, tecnologías de información y comunicación con valor de 10 de enraizamiento y un valor de 2 en densidad. De esta manera se deduce que la municipalidad provincial de Andahuaylas ha adoptado estrategias de gestión de modernización para mejorar la seguridad ciudadana, implementando así sistemas de videovigilancia en diferentes puntos estratégicos de la ciudad, permitiendo el monitoreo, registrar actividades en tiempo real, además, cuentan con un centro de atención telefónico disponible las 24 horas, donde la población puede realizar sus denuncias y solicitar asistencia.

A analizar la efectividad de las políticas públicas de seguridad ciudadana en la articulación interinstitucional de la división de policía municipal de la provincia de Andahuaylas, se reveló que el término más recurrente en la población de Andahuaylas y de los trabajadores de la división de policía municipal es "Articulación interinstitucional". Demostrando la importancia de abordar desafíos de seguridad ciudadana a través de la colaboración, intercambio de conocimientos, la implementación de capacitaciones y charlas a la ciudadanía, entre entidades relacionadas.

En la modernización se usan los canales de atención a la ciudadanía y la accesibilidad de la división de policía municipal provincial de Andahuaylas, ya que se identificaron canales de atención a la ciudadanía (central telefónico las 24 horas, portales de transparencia, entre otros), sin embargo, se evidencia una falta de

conocimiento de la ciudadanía en cuanto a la existencia y funcionamiento de estos canales. Es imprescindible tomar medidas y acciones para mejorar la difusión y promoción de estos canales, a fin de abordar eficazmente el problema de inseguridad ciudadana.

Se logró analizar la efectividad de las políticas públicas de seguridad ciudadana en el gobierno electrónico de la policía municipal y seguridad ciudadana de la provincia de Andahuaylas; se concluye que, la municipalidad de Andahuaylas implementa el gobierno electrónico instalando cámaras de video vigilancia, tecnologías de información, central telefónico y plataformas digitales, siendo su fortaleza principal la implementación de sistemas de videovigilancia para la erradicación de problemas de inseguridad ciudadana, finalmente, se demostró la importancia para abordar la seguridad ciudadana a través de la colaboración, intercambio de conocimientos, la implementación de capacitaciones entre las entidades relacionadas con la seguridad ciudadana; se tiene un central telefónico las 24 horas y portales de transparencia, pero la ciudadanía no tiene conocimiento de su funcionamiento; la instalación de cámaras de video vigilancia, tecnologías de información, central telefónico y plataformas digitales son las fortalezas principales de la municipalidad.

## **II. PROPUESTA DE SOLUCIÓN**

La municipalidad provincial de Andahuaylas a través del área de la "División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana" en coordinación con la Policía Nacional atiende los problemas de seguridad ciudadana, para la municipalidad es una preocupación muy importante velar la seguridad ciudadana de los pobladores de la ciudad de Andahuaylas. La presente propuesta es para la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana, área en donde se atiende los temas

relacionados a seguridad ciudadana. Los problemas de seguridad ciudadana que atiende División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana de la municipalidad de Andahuaylas son los siguientes:

A) Delincuencia urbana: Incluye a actos ocurridos en la zona urbana tales como: robos, asaltos, hurtos, vandalismo y otros actos delictivos. Estos incidentes pueden ocurrir en la vía pública, en hogares o negocios.

B) Violencia interpersonal: Son los conflictos entre individuos, tales como peleas callejeras, violencia doméstica y agresiones. Estos incidentes pueden causar lesiones graves e incluso la pérdida de vidas.

C) Crimen organizado: La presencia de grupos delictivos organizados, como el narcotráfico, el tráfico de personas.

D) Cibercriminalidad: Con la creciente y desarrollo de la tecnología y la digitalización, los delitos cibernéticos se han convertido en una preocupación importante. Estos delitos incluyen a los robos de identidad, el fraude a través de internet y de manera rápida, el acoso cibernético que se da a través de las redes sociales y el acceso de datos de las personas que no son autorizados a la información sensible.

E) Tráfico de drogas: El tráfico de drogas es un problema de seguridad ciudadana que afecta a muchas comunidades. Además de los riesgos que se presentan para la salud relacionados con el consumo de drogas, el tráfico de estupefacientes puede generar violencia y fomentar otras formas de delincuencia.

F) Inseguridad en el transporte público: Cuando los ciudadanos se sientan vulnerables y desconfiados al utilizar los servicios de transporte público. Robos.

G) Violencia juvenil: Es un tipo de violencia que está creciendo en la ciudad de Andahuaylas, la participación de los jóvenes en actividades delictivas, por diferentes situaciones tales como factores de la exclusión social, no se programan

de oportunidades o apoyo a los adolescentes y la influencia de grupos criminales pueden contribuir a este fenómeno.

Para atender y combatir los ítems descritos la municipalidad de Andahuaylas en la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana cuenta con 44 serenos y 26 policías municipales, todos en diferentes turnos y designados a diferentes lugares de la ciudad de Andahuaylas.

La presente es una propuesta de mejora en las políticas públicas de seguridad ciudadana con estrategias y acciones que se deben implementar el alcalde de la municipalidad provincial de Andahuaylas en coordinación con la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana, con el fin de garantizar la protección y buscar el bienestar de todos los ciudadanos.

## **2.1. Objetivos**

Proponer una propuesta de mejora de las políticas públicas en seguridad ciudadana, con la consigna de garantizar la protección, el orden y el bienestar y la tranquilidad de los ciudadanos de la provincia de Andahuaylas.

## **2.2. Actividades a realizar según las categorías investigadas**

### **2.2.1. Políticas Públicas**

#### **a) Definición del problema**

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas a través de sus entes principalmente de la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana, debe identificar claramente los problemas de seguridad ciudadana.

#### **b) Formulación de soluciones y decisiones**

Debe ser política del alcalde de la Municipalidad Provincial de Andahuaylas tener una base de datos en donde se almacena o se registran todos los problemas de seguridad ciudadana según van pasando los años, la base de datos va servir para tener suficientes datos de sucesos ocurridos sobre seguridad ciudadana, estos datos deben ser usados para la toma de decisiones sobre seguridad ciudadana.

**c) Implementación**

Las políticas públicas de seguridad ciudadana que implementa la Municipalidad provincial de Andahuaylas a través de la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana, deben estar orientados a la acción de las autoridades públicas con estrategias de prevención y control de todo tipo de inseguridad ciudadana, además en la aplicación de justicia y la reinserción social para la reducción de la inseguridad ciudadana

**d) Evaluación**

En la Municipalidad Provincial de Andahuaylas a través del área de la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana, debe evaluar las decisiones tomadas sobre seguridad ciudadana a cada año, la base de datos creada va apoyar en la evaluación de las decisiones. La evaluación de la seguridad ciudadana debe ser realizada usando una metodología teniendo en cuenta la medición de indicadores de delincuencia y violencia, como el número de robos, asaltos, homicidios, entre otros. Los indicadores estadísticos obtenidos sobre seguridad ciudadana deben ser publicados en el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

**2.2.2. Gestión de la Modernización**

**a) Articulación interinstitucional**

Los responsables de la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana de la Municipalidad provincial de Andahuaylas y Policía Nacional del Perú (PNP) son las

personas encargadas de realizar acciones, coordinaciones y planes con el fin de velar por la seguridad ciudadana, sin embargo, se deben apoyar con las juntas vecinales con la finalidad de mejorar la seguridad ciudadana. La articulación de la seguridad ciudadana debe estar enfocado en el desarrollo de actividades para proteger el orden democrático, eliminando todo tipo de amenazas de violencia en la población Andahuaylas.

**b) Gobierno abierto**

División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana en coordinación con el área de imagen de la municipalidad de Andahuaylas, las políticas públicas orientadas a mejorar la seguridad ciudadana deben ser publicadas en la página institucional de municipalidad y las redes sociales que usa con la finalidad de que la población esté enterada de las actividades que se están planificando sobre seguridad ciudadana. Los resultados obtenidos deben ser publicados en la página web institucional de la municipalidad y el INEI; la municipalidad de Andahuaylas cuenta con una central telefónica para llamadas, sin embargo, debe haber un correo y un buzón de sugerencias para que la población pueda sugerir y/u opinar sobre la seguridad ciudadana.

**c) Gobierno electrónico**

La Municipalidad Provincial de Andahuaylas a través del área de la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana hace uso de las tecnologías de información y la comunicación con vigilancia de cámaras que se encuentran instaladas en la ciudad; se recomienda usar la inteligencia artificial para que de manera automática en cada cámara se detecte hechos o acciones de inseguridad ciudadana.

La articulación entre las diferentes entidades debe realizarse a través de sistemas informáticos que registren las reuniones y acuerdos, con la finalidad de seguir mejorando en las decisiones sobre seguridad ciudadana.

### **2.2.3. Seguridad Ciudadana**

#### **a) Prevención de la violencia y el delito**

Para la prevención se debe plantear programas de prevención del delito y la violencia, estos programas podrían ser “Programa Nacional de Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia”, “Programa Barrio Seguro”, “Programa de control y seguimiento de la Seguridad Ciudadana”. Estos programas tendrían el objetivo de reducir los factores de riesgo que favorecen la generación de la violencia y la delincuencia y de esta manera mejorar la calidad de vida de las personas y reducir los índices de violencia y delincuencia, también permitirá el fortalecimiento institucional de la municipalidad de Andahuaylas

#### **b) Atención a las víctimas**

La atención a las víctimas de la inseguridad ciudadana es muy importante, por lo que debe haber un protocolo de atención bien definido, el protocolo debe incluir asesoría, representación judicial y acompañamiento a los vecinos de la sociedad. La finalidad debe ser el de proteger y apoyar a las víctimas de delitos y faltas.

EL área de imagen institucional de la municipalidad de Andahuaylas debe poner y publicar una línea de seguridad con número fácil de recordar, en la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana debe tener un Chat que brinde confianza a la población en la modalidad de mensajes por WhatsApp, asimismo, proporcionar asesoría por algún abogado y atención psicológica a personas que son víctimas de delito las 24 horas y los 365 días del año.

### **c) Seguimiento y control del delito**

Debe ser política del alcalde de la municipalidad de Andahuaylas a través de su área de División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana, tener un plan de seguimiento y control de delitos, planificado para un determinado período, debe integrar objetivos prioritarios de actividades de prevención del delito en la ciudadanía y la violencia de cualquier tipo. Las actividades que se desarrollan deben estar articulados con la Policía Nacional. Las actividades deben estar contemplados dentro de un plan de control de seguridad ciudadana, este documento permitirá ser un instrumento que indique los pasos que deben hacer los serenos en materia de seguridad ciudadana que contiene un análisis de la realidad o problema, en el plan se debe establecer una visión, y objetivos estratégicos y específicos, acciones, medidas como indicadores, metas propuestos y responsables de las metas u objetivos que se establecen en el plan. La elaboración de un plan de seguridad ciudadana permitirá el seguimiento y evaluación para adecuar las acciones a las demandas diversas de la ciudadanía. El control y la visualización para el monitoreo deben ser consideradas como actividades principales del plan de seguridad ciudadana. Por ello, las acciones y/o actividades del plan deben estar diseñadas para que sean monitoreadas. La evaluación del plan debe ser almacenada en una base de datos y estos deben servir para tomar mejores decisiones en las organizaciones

### **2.3. Actividades estratégicas**

Las actividades estratégicas de la presente propuesta, se deben realizar desde el área de la División de Policía Municipal y Seguridad Ciudadana; las actividades son los siguientes:



- a) **Creación de una base de datos con un sistema de información:** Sistema de información en donde se pueda almacenar todos los incidentes relacionados con seguridad ciudadana, con la finalidad de obtener información actualizada.
- b) **Prevención del delito:** Implementar programas y políticas que aborden las causas subyacentes de la delincuencia, como la pobreza, la exclusión social y la falta de oportunidades. Algunas acciones incluyen programas de educación, formación laboral, actividades recreativas y deportivas para los jóvenes, así como la promoción de espacios comunitarios seguros.
- c) **Gobierno abierto:** Publicar en una página web y redes sociales, información de los planes de políticas de seguridad ciudadana, así como información de flujogramas de los procesos que deben seguir los pobladores cuando tienen algún incidente.
- d) **Barrio organizado:** La implementación de una policía comunitaria para fortalecer la relación de confianza entre la municipalidad y la comunidad. Son trabajos que se realizan en coordinación con los residentes para identificar problemas de seguridad y encontrar soluciones conjuntas.
- e) **Vigilancia y tecnología:** El uso de tecnología, como cámaras de seguridad, sistemas de vigilancia y análisis de datos, puede ayudar a prevenir y detectar delitos. La implementación de sistemas de vigilancia adecuados y la incorporación de tecnología actualizada pueden ser herramientas efectivas para mejorar la seguridad ciudadana.
- f) **Cooperación interinstitucional:** La seguridad ciudadana requiere una colaboración efectiva entre diversas instituciones, como la policía, el sistema judicial, los servicios sociales y las organizaciones comunitarias. Fomentar la cooperación interinstitucional, el intercambio de información y la coordinación

**g) Educación y concienciación:** La educación y la concienciación son fundamentales para promover la seguridad ciudadana. Esto implica la implementación de programas educativos que promuevan valores de respeto, tolerancia y convivencia pacífica. También se pueden llevar a cabo campañas de concienciación sobre medidas de seguridad, prevención del delito y denuncia de situaciones sospechosas.

## REFERENCIAS

- Acquadro, M. D., y Varetto, A. (2017). Motives to Report Stalking Cases to the Police: A Comparison Between a Large City and a Small Town in Italy. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 507-524. <https://doi.org/10.1080/10926771.2016.1270380>
- Aguilar, A. C., y Lima, F. M. (2009). ¿Qué son y para qué sirven las políticas públicas? *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 1-29. <http://bitly.ws/z6AZ>
- Aguilar, A. D. (2010). Control Social y Prevención Delictiva. Una Introducción al Tema desde el Análisis de los Medios de Comunicación Social. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. [www.eumed.net/rev/cccsc/08/daa2.htm](http://www.eumed.net/rev/cccsc/08/daa2.htm)
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas, Episteme.
- Aryanfar, H., Kazemi, G., y Javad, J. M. (2019). Iran's Criminal Policy about Social Prevention in Sport Crimes. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-30. <https://n9.cl/kieh9>
- Attard, J., Orlandi, F., Scerri, S., y Auer, S. (2015). A systematic review of open government data initiatives. *Government Information Quarterly*, 399-418. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.006>

- Balcázar, N. P., Gonzales, A. N., Gurrola, P. G., y Moysén, C. A. (2015). *Investigación cualitativa*. México: Universidad Autónoma del Estado de México. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/21589>
- Bardach, E. (2001). *los 8 pasos para el análisis de políticas públicas*. Mexico: CIDE.
- Berman, M. (1989). *Todo lo sólido se desvanece en el aire: la experiencia de la modernidad*. Buenos Aires: Siglo veintiuno editores. <https://antroporecursos.files.wordpress.com/2009/03/berman-m-1982-todo-lo-solido-se-desvanece-en-el-aire-la-experiencia-de-la-modernidad.pdf>
- Bermúdez, C. A., Ramírez, L. P., Herrera, M. Y., y Olaya, R. W. (2022). Propuesta de mejoramiento de la seguridad mediante drones en la ciudad de Bogotá (Project Selantrophus). *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 105-115. <http://dx.doi.org/10.21017/rimci.2022.v9.n17.a115>
- Blas, G. F., Uribe, H. Y., Cacho, R. A., y Valqui, O. J. (2022). Modernización del Estado en la gestión Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 290-301. <https://doi.org/10.31876/rsc.v28i.38164>
- Borja, G. V. (2012). Bullying y acoso escolar durante el desarrollo de las clases de Educación Física revisión teórico-conceptual. *Revista digital de Educación Física*, 73-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3891770>
- Cabezas, M. E., Andrade, N. D., y Torres, S. J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Unidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <http://bitly.ws/z6Dg>

- Carrasco, D. S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Lima: San marcos.
- Castagnola, S. V. (2021). Impact of public policies on citizen security in a district of Lima. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 1-11. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774006/573669774006.pdf>
- Cechin, F. I. y Bonamigo, G. I. (2020). Políticas públicas para a população Lgbt no Brasil: Revisão de literatura. *Perspectivas em psicologia*, 40-56. <https://seer.ufu.br/index.php/perspectivasempsicologia/article/view/52211>
- Chandra, R., Kunjappan, S., y Jaishankar, K. (2018). Why Indian Criminology struggles to Influence Public Policy? *International Journal of Criminal Justice Sciences*, 3-9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1403367>
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la teoría general de la administración* (Octava ed.). McGraw-Hill Education.
- Contreras, P. (2021). Orwellian nightmares and drone policing in Chilean municipalities: Legality, surveillance and the politics of low cost. *Latin American Law Review*, 61–80. <https://doi.org/10.29263/lar07.2021.04>
- Decreto Legislativo 052. (2008). Ley orgánica del Ministerio Público - LOMP. Congreso de la República. [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_per\\_org\\_mp.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_per_org_mp.pdf)

- Delgado, T. V. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i2.2034](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034)
- Díaz, C. A. (2022). La política de estado de la seguridad ciudadana, en el distrito de Carabaylo, año 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6072-6095. [:https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3860](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3860)
- Díaz, D. J. (2022). Aplicación de políticas de gobierno abierto en entornos locales. *Revista Científica Multidisciplinar*, 3438-3452. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i3.2475](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2475)
- Donayre, M. C. (2018). Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional del Perú. *Fondo editorial Pontificia Universidad Católica del Perú*. <http://bitly.ws/z6ak>
- Emerson, G. (2020). Who Is the Citizen in Citizen Security? *Latin American Research Review*, 529-543. <https://doi.org/10.25222/larr.454>
- Fernandez, P. G., y Benitez, G. T. (2022). Análisis de las políticas de seguridad ciudadana en la reducción de la delincuencia en el distrito de Chiclayo 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4809-4831. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3439](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3439)
- Gallup. (2021). *Global Law and Order de 2021*. <https://www.gallup.com/analytics/357173/2021-law-order-report.aspx>

- Gan, G. N. (2020). Rule of law crisis, militarization of citizen security, and effects on human rights in Venezuela. *Revista Europea de Estudios Latinoamericanos y del Caribe*, 67-86. <https://doi.org/10.32992/erlacs.10557>
- García, P. J., y Devia, G. C. (2018). Cultura y violencia en latinoamérica: ¿qué hacer desde la seguridad ciudadana? *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 158–171.  
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5177/517754458012/517754458012.pdf>
- Garland, D. (2005). *La cultura del control. Crimen y orden social en la sociedad*. GEDISA.
- Guzmán, V. (2021). El método cualitativo y su aporte a la investigación en las ciencias sociales. *Gestionar: revista de empresa y gobierno*, 19-31.  
<http://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/17/47>
- Hernández, S. R., y Mendoza, T. C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.  
<http://bitly.ws/z6DY>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herrera , N. (2015). Seguridad y participación ciudadana en Viedma. Río Negro. *Revista Pilquen*, 81-91.  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/spilquen/v18n3/v18n3a07.pdf>

Hirschi, T. (1969). *A Control Theory of Delinquency*.

Informática, I. N. (2022). *Informe Técnico - Estadísticas de Seguridad Ciudadana:*

Marzo - Agosto 2022.

[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_estadisticas\\_de\\_seguridad\\_ciudadana.%20Mar-Ago2022.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_estadisticas_de_seguridad_ciudadana.%20Mar-Ago2022.pdf)

Izcará, P. S. (2014). *Manual de la investigación cualitativa*. México: Fontamara.

<http://bitly.ws/z6Ed>

Janssen, M., y Helbig, N. (2018). Innovating and changing the policy-cycle: Policy-makers be prepared! *Government Information Quarterly*, 99-105.

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.11.009>

Jáuregui, M. M., Napaico, A. G., Napaico, A. M., y Vicuña, M. P. (2022). A look at the quality of service based on the modernization of public management: an emerging situation in Peru. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 1723-1739.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3188](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188)

Kaplún, A. M. (2022). El impacto de las políticas públicas sobre salud, vivienda y seguridad en los derechos de las mujeres que ejercen prostitución. *Revista de ciencias sociales*, 27-41.

<https://doi.org/10.17502/mrcs.v10i1.523>

Laswell, H. (1992). *La orientación hacia las políticas, en el estudio de las políticas públicas*, Luis Aguilar Villanueva. México: Miguel Ángel Porrúa.

[https://cienciadelapolitica.files.wordpress.com/2017/02/luis-aguilar-villanueva\\_el-estudio-de-las-politicas-publicas.pdf](https://cienciadelapolitica.files.wordpress.com/2017/02/luis-aguilar-villanueva_el-estudio-de-las-politicas-publicas.pdf)



- Lee, C. C., Zeng, M., y Kang, L. (2022). The Impact of Green Development on Modernization in China: Evidence from 108 Cities in the Yangtze River Economic Belt. *Emerging Markets Finance and Trade*, 3664–3688. <https://doi.org/10.1080/1540496X.2022.2067475>
- Lewis, D. (1981). Causal decision theory. *Australasian Journal of Philosophy*, 5-30. <https://doi.org/10.1080/00048408112340011>
- Lorenc, V. F. (2014). Émile Durkheim y la teoría sociológica de la acción. *Andamios*, 299-322. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632014000300012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000300012&lng=es&tlng=es).
- Martínez, J., Salazar, C., y Améstica, R. L. (2020). ¿Son los Gobiernos locales más eficientes cuando su coalición política está en el Gobierno central? Un estudio para el caso de las municipalidades en Chile. *Estudios de economía*, 49-78. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-52862020000100049>
- Martínez, R. A., y Navarro, P. J. (2020). De la Mano Dura al Enfrentamiento Directo: vaivenes de las políticas públicas en El Salvador. *Revista de Sociología e Política*, 1-20. <https://doi.org/10.1590/1678-987319277102>
- Matus, C. (1989). *Política, planificación y gobierno*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social.
- Mendéz, M. J. (2020). *Políticas públicas: enfoque estratégico para América Latina*. México: Fondo de Cultura Económica. <http://bitly.ws/z6yo>

- Millán, S. P. (2019). Modernización del Estado e Indicadores de Desempeño del Sector Público. *Ensayos de Política Económica*, 123-143. <https://erevistas.uca.edu.ar/index.php/ENSAYOS/article/view/2463>
- Ministerio del Interior. (2019). Propuesta de Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023. <http://bitly.ws/z6CS>
- Ministerio del Interior. (2022). Decreto Supremo N° 006-2022-IN. *Diario el Peruano*, 26-36. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-multisector-decreto-supremo-n-006-2022-in-2079733-1>
- Molina, M. G., Ramírez, G. A., y Oquendo, L. T. (2018). Cooperación y articulación intersectorial e interinstitucional en salud pública en el modelo de mercado del sistema de salud colombiano, 2012-2016. *Revista Salud Pública*, 286-292. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n3.62648>
- Monsalve, B. Y. (2009). Seguridad ciudadana, desempeño policial y la calidad de vida en las políticas sociales. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales*, 37-47. <http://ve.scielo.org/pdf/rvecs/v15n1/art03.pdf>
- Morales Bardales, M. S. (2022). *Articulación interinstitucional y la seguridad ciudadana del Distrito de Nuevo Chimbote, 2022*. Chimbote: ucv.
- Muggah, R. (2017). The Rise of Citizen Security in Latin America and the Caribbean. *International development policy*. <https://doi.org/10.4000/poldev.2377>

- Nurul, H. M., Novica, K. E., y Mas, R. S. (2022). A Systematic Literature Review of E-Government Evaluation. *Journal of Local Government Issues (LOGOS)*, 32–48. <https://doi.org/10.22219/logos.v5i1.19784>
- Olson, E., y Martin , R. (2017). Improving Citizen Security in the Americas: Why Taking an Urban Approach Is Warranted. *Latin American Program*, 1-15. <https://n9.cl/8jnqo>
- Ortegón, Q. E. (2020). *Políticas Públicas: Métodos conceptuales y métodos de evaluación* (Segunda ed.). Huancayo: Universidad Continental, Fondo Editorial. <http://bitly.ws/z6Aa>
- Paes-Machado, E. (2003). *Violencia, sociedad y justicia en América Latina*. Buenos aires: CLACSO.
- Perry, J. (1996). *Effective Enterprises, Effective Administrators*. In *The Handbook of Public Administration* (Segunda ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. (2021). <http://bitly.ws/z6BB>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. *Diario el Peruano*, 2-39. <http://bitly.ws/z6BU>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2020). *Análise sobre inovação em segurança cidadã e direitos humanos na América Latina e no Caribe: Uma perspectiva das políticas públicas e da gestão institucional*. PNUD. <https://www.undp.org/es/latin-america/publications/an%C3%A1lisis-sobre->

innovaci%C3%B3n-en-seguridad-ciudadana-y-derechos-humanos-en-  
am%C3%A9rica-latina-y-el-caribe

Ramos, H. B. (2022). Estudio del fortalecimiento del orden ciudadano contra las bandas juveniles en San Vicente de Cañete, Lima 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 157-171.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3480](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3480)

Resolución de Consejo Universitario N° 0470-2022/UCV. (2022). Código de ética en investigación de la universidad Cesar Vallejo. *Universidad Cesar Vallejo*, 1-19. <http://bitly.ws/z6EI>

Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Perason.

Ruiz, L. D., y Cádenas, A. C. (s.f). ¿Qué es una política pública? *Revista Jurídica IUS*, 1-26. <http://bitly.ws/z6AM>

Saidou, A. K. (2019). Citizen Participation in Public Security Policies in Africa: A Comparative Analysis of the Examples of Burkina Faso and Niger. *International development policy/Revue internationale de politique de développement*. <https://doi.org/10.4000/poldev.3216>

Salazar, V. C. (2019). *Políticas Públicas*. México: Konrad Adenauer Stiftung. <http://bitly.ws/z6Aq>

Sánchez, C. P. (2016). Dimensiones de la Política. *Revista Principia Iuris*, xiii(26), 193-212.

<http://revistas.ustatunja.edu.co/index.php/piuris/article/view/1142/1108>

- Sánchez, E. F., y Juárez, J. C. (2019). Política de seguridad en México: combate al narcotráfico. Entre la seguridad nacional y la seguridad pública. *Revista IUS*, 229-250. <https://doi.org/10.35487/rius.v13i44.2019.613>
- Saravia, J. I. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos xix-xxi). *En Líneas Generales*, 143-161. <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Secchi, L., De Souza Coelho, F., y Pires, V. (2020). *Políticas públicas - conceitos, casos práticos, questões de concursos*. Brasil: Cengage. <http://bitly.ws/z6ya>
- Silveira, N. R., Ratton, J. L., Almeida, d. M., y Gama, M. C. (2022). Políticas públicas e redução da criminalidade: uma avaliação do Programa Pacto pela Vida do Estado de Pernambuco. *Economia Aplicada*, 175-202. <https://doi.org/10.11606/1980-5330/ea136812>
- Solis, T. M., Contreras, R. R., y Sánchez, R. L. (2021). Políticas Públicas, su impacto en la Seguridad Ciudadana. *Políticas Públicas, su impacto en la Seguridad Ciudadana*, 31-46. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7878910>
- Tafur, P. J. (2022). El derecho del acceso a la información, transparencia de la gestión pública y datos abiertos en los gobiernos locales del Perú. *Revista científica de Sistemas E informática*, 1-15. <https://doi.org/10.51252/rcsi.v2i1.274>

- Tamayo, S. M. (1997). El análisis de las políticas públicas . Madrid, España: Alianza editorial.
- Trebilcock, M. P., y Luneke, A. (2019). Crime Prevention and the Coproduction of Security: Outcomes of Citizen Participation at the Neighborhood Level in Neoliberal Chile. *Latin American Perspectives*, 56-72.  
<https://doi.org/10.1177/0094582X18803681>
- Trüdinger, E. M., y Steckermeier, L. C. (2017). Trusting and controlling? Political trust, information and acceptance of surveillance policies: The case of Germany. *Government information quarterly*, 421-433.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.07.003>
- Trüdinger, E. M., y Ziller, C. (2022). Considered effective? How policy evaluations and How policy evaluations and threat perceptions affect support for surveillance in the context of terrorism. *Politics & Policy*, 894-912.  
<https://doi.org/10.1111/polp.12498>
- Vázquez, H. M. (2022). La evaluación de políticas y programas públicos en los gobiernos municipales de México. *Encrucijada, Revista Electrónica Del Centro De Estudios En Administración Pública*.  
<https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2022.40.81273>
- Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., Becker, M., y Müller , W. M. (2021). Open government data: A systematic literature review of empirical research. *Electron Markets*, 1-24. <https://doi.org/10.1007/s12525-022-00582-8>

Yunching, L. L. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2601-2623.

[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2783](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783)

Ziller, C., y Helbling, M. (2021). Public support for state surveillance. *European journal of political research*, 994–1006. [https://doi.org/10.1111/1475-](https://doi.org/10.1111/1475-6765.12424)

6765.12424

**Alfredo Prado Canchari**

Licenciado en Administración de Empresas, Magister y Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, con Especialización profesional en Gestión Pública y Docencia Digital para la Educación Superior, autor de libro Gestión comercial y competitividad empresarial de las microempresas de manufactura en Perú. actualmente docente de la Escuela de formación Profesional de la Policía Nacional del Perú – Andahuaylas e Investigador de la Inspectoría General de la Policía Nacional del Perú.

**Celita Alarcon Nuñez**

Licenciada en Administración de Empresas, y estudios de maestría en Administración: mención Gestión Pública y Desarrollo Empresarial, con Especialización profesional en Gestión Pública y Docencia Digital para la Educación Superior, actualmente laborando en la Dirección del Instituto de Investigación de la Universidad Nacional José María Arguedas.

**Henry Wilfredo Agreda Cerna**

Investigador RENACYT, Licenciado en Administración (UNT, Perú), Maestro en Administración de la Educación (UCV, Perú), Contador Público (UCV, Perú) y Doctorante en Administración (UNSAAC, Perú); actualmente docente Ordinario Asociado adscrito al Departamento Académico de Ciencias Empresariales en la Universidad Nacional José María Arguedas (DACE-UNAJMA, Perú), Presidente del Comité Editorial de la UNAJMA.

**Hugo Daniel García Juárez**

Doctor en Ingeniería Industrial obtenido en la Universidad Nacional de Piura, Magister en Ingeniería Industrial obtenido en la Universidad Nacional de Trujillo, Ingeniero Industrial por la Universidad Nacional de Trujillo, Profesor de la Universidad Cesar Vallejo, Universidad Privada del Norte, Universidad Tecnológica del Perú y de la Universidad Nacional de Trujillo, en el departamento académico de Ingeniería Industrial. Experiencia profesional en el sector privado ocupando cargos de jefatura y gerencia en el sector industrial manufacturero y de servicios; en el sector público trabajó durante diez años en dos niveles del estado, nivel provincial y regional. Autor de artículos científicos aceptados y publicados en revistas científicas.

**Héctor Yván Peláez Camacho**

Master en Administración de la Educación obtenido en la Universidad Cesar Vallejo, Licenciado en Administración obtenido en la Universidad Nacional de Trujillo, Profesor en la Universidad Cesar Vallejo y en la Universidad Nacional de Trujillo, en los departamentos académicos de Ingeniería Industrial y de Administración, respectivamente. Experiencia profesional en el sector privado ocupando cargos gerenciales en el sector comercial y de comercio internacional; en el sector público trabajó en los tres niveles del estado, nivel provincial, regional y de gobierno central. Autor de artículos científicos aceptados y publicados en revistas científicas.

**Rosario Leticia Valer Montesinos**

Doctora en Educación; Magíster en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa ambos estudios por la Universidad Cesar Vallejo; Licenciada en Administración por la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Docente en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el departamento Académico de Administración. Experiencia profesional en el sector privado y público en instituciones ligadas al sector educación. Autor de libros elaborados a partir de investigaciones y tesis elaboradas.

**Liss Merling Campos Peña**

Contadora Pública Colegiada, Magister en Economía mención en Gestión Pública y Desarrollo Regional de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, miembro del comité de auditoría, auditora independiente, especialista en gestión pública, en contrataciones del estado, control patrimonial, planeamiento, presupuesto y talento humano, ponente en temas de liderazgo, asociación, cooperativismo y gestión de las organizaciones productivas, contadora y funcionaria en Instituciones públicas y privadas, docente de pregrado de la escuela profesional de contabilidad de la Universidad Nacional José María Arguedas.

**Delma Diana Reynoso Canicani**

Doctora en Educación con mención en Gestión y Ciencias de la educación y Maestro en docencia universitaria y pedagógica obtenido en la Universidad San Pedro (USP, Perú), Bachiller en Contabilidad y Contador Público obtenido en la Universidad Tecnológica de los Andes (UTEA, Perú), colegiada en el Colegio de Contadores Públicos de Apurímac, con más de 10 años de experiencia profesional en el ámbito público y privado; actualmente docente Ordinario en la categoría de Asociado, adscrito al Departamento Académico de Contabilidad y Finanzas de la Universidad Nacional José María Arguedas y Autora de artículos científicos publicados en revistas indizadas.





 SCAN ME



**Tinta&Pluma**  
Editorial



OPEN  ACCESS