

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN INFORMÁTICA**



**TESIS**

**GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO  
DE LAS METAS DE LA SEGURIDAD CIUDADANA DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2018**

**PRESENTADA POR:**

**YBAN VILCHEZ NAVARRO**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER SCIENTIAE EN INFORMÁTICA  
MENCIÓN EN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES**

**PUNO, PERÚ**

**2019**

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INFORMÁTICA



TESIS

GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y EL CUMPLIMIENTO  
DE LAS METAS DE LA SEGURIDAD CIUDADANA DE LA  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2018

PRESENTADA POR:

YBAN VILCHEZ NAVARRO

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER SCIENTIAE EN INFORMÁTICA  
MENCIÓN EN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y  
COMUNICACIONES

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

  
.....  
Dr.Sc. ALEJANDRO APAZA FARQUI

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
Dr.Sc. RUDY ÁLVARO ARPASI PANCCA

SEGUNDO MIEMBRO

.....  
M.Sc. NÉSTOR TIPULA QUISPE

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dr.Sc. JHON RICHARD HUANCA SUAQUITA

Puno, 26 de febrero de 2019.

**ÁREA:** Gestión tecnológica del conocimiento, innovación y vigilancia tecnológica.

**TEMA:** Gestión de tecnología de información y cumplimiento de metas de seguridad ciudadana.

## DEDICATORIA

A mis padres PELAYO y GREGORIA, por su infinito apoyo. Son mi razón de ser y motivos para continuar superándome y alcanzar mis objetivos.

## AGRADECIMIENTOS

- A la Universidad Nacional del Altiplano por la oportunidad que me ha brindado para alcanzar una de mis metas académicas y los catedráticos que nos impartieron sus experiencias y sabios conocimientos durante toda la maestría.
- A mi asesor Dr. Sc. Jhon Richard Huanca Suaquita, por su paciencia, apoyo y motivación constante.

**ÍNDICE GENERAL**

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE GENERAL	iii
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
ÍNDICE DE ANEXOS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	1

**CAPÍTULO I****REVISIÓN DE LITERATURA**

1.1 Marco teórico	3
1.1.1 La Seguridad Ciudadana y las Tecnologías	3
1.1.2 La Seguridad desde la Perspectiva Tecnológica	4
1.1.3 Gestión de Seguridad Ciudadana.	10
1.2 Antecedentes	15

**CAPÍTULO II****PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

2.1 Identificación del problema	19
2.2 Enunciado del Problema	21
2.2.1 Preguntas Específicas	21
2.3 Justificación.	22
2.4 Objetivos	23
2.4.1 Objetivo general	23
2.4.2 Objetivos específicos.	23
2.5 Hipótesis.	23
2.5.1 Hipótesis general.	23

**CAPÍTULO III****MATERIALES Y MÉTODOS**

3.1 Lugar de estudio	24
----------------------	----

3.2	Población	24
3.3	Método de investigación	24
3.3.1	Tipo y nivel de investigación	25
3.3.2	Descripción del ámbito de la investigación	25
3.3.3	Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	25
3.3.4	Plan de recolección y procesamiento de datos	25
3.3.5	Confiabilidad del Instrumento	26
3.3.6	Variables	26
33.6.1	Variable Dependiente	26
33.6.2	Variables Independientes	26
3.4	Operacionalización de la variable	27
3.5	Método	28
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1	Presentación y análisis de datos de la gestión de tecnologías de información y Comunicaciones	29
4.2	Presentación y análisis de datos del logro de metas de seguridad ciudadana	40
4.3	Contraste de hipótesis de la relación entre la gestión de tecnologías de información y Comunicaciones y el logro de metas de seguridad ciudadana	48
4.4	Discusión	49
	<b>CONCLUSIONES</b>	52
	<b>RECOMENDACIONES</b>	54
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	55
	<b>ANEXOS</b>	59

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Interpretación del coeficiente de confiabilidad	26
2. Estadísticas de fiabilidad	26
3. Operacionalización de las variables de la investigación	27
4. Existe TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana	29
5. Utiliza TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana	30
6. Existen proyectos TICs para la gestión de seguridad ciudadana	30
7. Sistemas de Posicionamiento Global en ingles Global Positioning System (GPS) para la seguridad ciudadana	31
8. Disponibilidad de dispositivos móviles con GPS	32
9. Uso de GPS en los dispositivos móviles	32
10. Cámaras de video vigilancia para la seguridad ciudadana	33
11. Disponibilidad de cámaras de video vigilancia en la municipalidad provincial de Puno	34
12. Uso de cámaras de video vigilancia en la seguridad ciudadana	35
13. Identificación de delito con equipos biométricos	35
14. Disponibilidad de equipos biométricos en la municipalidad	36
15. Los equipos biométricos son instalados y configurados	37
16. Capacitación de funcionarios y serenos en el uso de TICs	38
17. Capacitar a los serenos en el uso de sistemas de video vigilancia	38
18. Capacitar a los serenos en el uso de sistemas biométricos	39
19. Plan de patrullaje adecuado	40
20. Presencia inmediata de serenos en el lugar de los hechos del delito	40
21. Satisfacción con los recursos para el serenazgo	41
22. Personal de serenazgo suficiente según estándares de seguridad	42
23. Resultado del uso adecuado de TICS en las tareas de seguridad ciudadana	42
24. Normas claras que garantizan la seguridad ciudadana	43
25. Identificación de las zonas de riesgo de inseguridad	44
26. Espacios de sana convivencia segura	44
27. Confianza de algunos espacios de la ciudad en seguridad	45
28. Plan de programas preventivos de seguridad	46
29. Indicadores de prevención para la eficacia de seguridad	46



30. Conocimiento del avance presupuestal y físico en la seguridad ciudadana	47
31. Coeficiente de correlación de Spearman	48



## ÍNDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
1. Existe TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana	29
2. Utiliza TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana	30
3. Existen proyectos TICs para la gestión de seguridad ciudadana	31
4. Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) para la seguridad ciudadana	31
5. Disponibilidad de dispositivos móviles con GPS	32
6. Disponibilidad de dispositivos móviles con GPS	33
7. Cámaras de video vigilancia para la seguridad ciudadana	34
8. Disponibilidad de cámaras de video vigilancia en la municipalidad provincial de Puno	34
9. Uso de cámaras de video vigilancia en la seguridad ciudadana	35
10. Identificación de delito con equipos biométricos	36
11. Disponibilidad de equipos biométricos en la municipalidad	37
12. Los equipos biométricos son instalados y configurados	37
13. Capacitación de funcionarios y serenos en el uso de TICs	38
14. Capacitar a los serenos en el uso de sistemas de video vigilancia	39
15. Capacitar a los serenos en el uso de sistemas biométricos	39
16. Plan de patrullaje adecuado	40
17. Presencia inmediata de serenos en el lugar de los hechos del delito	41
18. Satisfacción con los recursos para el serenazgo	41
19. Personal de serenazgo suficiente según estándares de seguridad	42
20. Adecuado uso de TICS en las tareas de seguridad ciudadana	43
21. Normas claras que garantizan la seguridad ciudadana	43
22. Identificación de las zonas de riesgo de inseguridad	44
23. Espacios de sana convivencia segura	45
24. Confianza de algunos espacios de la ciudad en seguridad	45
25. Plan de programas preventivos de seguridad	46
26. Indicadores de prevención para la eficacia de seguridad	47
27. Conocimiento del avance presupuestal y físico en la seguridad ciudadana	47

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
1. Cuestionario de valoración de las acciones y tareas de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno	60
2. Cuestionario de valoración de las acciones y tareas de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno	61

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación trata sobre la gestión de tecnologías de información y el cumplimiento de las metas de la seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno, 2018, surge el interés a fin de determinar la relación que existe entre el uso las tecnologías de información empleadas en el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana, una estrategia de inclusión tecnológica que debe ser asumida en las políticas públicas de prevención del delito, específicamente en la gerencia de las seguridad ciudadana de la comuna Puneña, la inseguridad es un problema inevitable, ha sido un tema prioritario en la agenda del gobierno nacional, regional, provincial y local, es un inminente peligro, la criminalidad aqueja a los ciudadanos, siendo por consiguiente, imperativo abordar las alternativas de solución, basada en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) que permitan alcanzar el cumplimiento de las metas en la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno durante la ejecución presupuestaria del año 2018. Para ello, es necesario establecer metodologías de investigación que permitan construir indicadores relevantes que expliquen estadísticamente la relación del uso de las TICs para el logro eficaz de las metas de seguridad ciudadana, en el marco del uso eficiente de recursos asignados, tarea prioritaria que debe ser asumida por las municipalidades distritales y provinciales del país. Sin embargo, los resultados concluyen que no aún no existe la disponibilidad de la infraestructura de las TICs orientada a los quehaceres de seguridad ciudadana, tampoco se plantea adecuadas estrategias en las políticas de cumplimiento de planes, programas y operaciones de seguridad pública en la ciudad de Puno.

**Palabras clave:** criminalidad, delito, Gestión de Tecnologías de Información, indicadores, inseguridad, metas y seguridad ciudadana.

## ABSTRACT

This research work is about the management of information technologies and compliance with the goals of citizen security of the provincial municipality of Puno, 2018, interest arises in order to determine the relationship between the use of information technologies employed in the fulfillment of the goals of citizen security, a strategy of technological inclusion that must be assumed in the public policies of crime prevention, specifically in the management of citizen security in the Puno city, insecurity is an inevitable problem, has been a priority issue in the national, regional, provincial and local government agenda, it is an imminent danger, criminality afflicts citizens, and therefore, it is imperative to address alternative solutions, based on the use of Information Technology and Communications in Spanish Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) that allow achieving the fulfillment of the goals in the management of security citizen of the provincial municipality of Puno during the budget execution of the year 2018. For this, it is necessary to establish research methodologies that allow the construction of relevant indicators that statistically explain the relationship of the use of TICs for the effective achievement of citizen security goals, within the framework of the efficient use of assigned resources, a priority task that must be assumed by the district and provincial municipalities of the country. However, the results conclude that there is not yet the availability of TICs infrastructure oriented to the tasks of citizen security, nor is adequate strategies proposed in the compliance policies of plans, programs and public security operations in the city of Puno.

**Keywords:** citizen security, crime, criminality, goals, indicators, Information Technology Management and insecurity.

## INTRODUCCIÓN

La Seguridad Ciudadana está señalada como una situación de carácter social, donde principalmente prevalece la integridad de las personas, afectando y dañando la salud psicológica y física de los ciudadanos, siendo el Gobierno el encargado de garantizar la tranquilidad y armonía a la población, el patrimonio y la libertad, tiene como fin asegurar la tranquilidad y convivencia pacífica, eliminar la violencia, la adecuada utilización de los espacios públicos.

La delincuencia en el Perú constituye un problema social, y necesita de manera urgente implementar las medidas exactas con el fin de combatir la inseguridad, la ciudad de Puno no está ajena a esta realidad, siendo por consiguiente necesario adoptar estrategias eficaces y coherentes en el diseño de las alternativas de solución, no obstante, todos los intentos han fracasado, falta por descartar soluciones basadas en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones.

El presente trabajo de investigación atiende la realidad expuesta líneas arriba y se estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I se desarrolla el marco teórico de forma concisa, requerida en esta investigación, en ello se aborda algunas definiciones y conceptos utilizados, luego los antecedentes de la investigación.

En el capítulo II se hace un análisis de la problemática de la seguridad ciudadana, cuya solución se sustenta en el uso de las tecnologías de información y comunicaciones, contiene también la formulación del problema, la hipótesis, planteamiento de los objetivos de estudio, límites de la investigación, justificación del estudio.

En el capítulo III se expone el marco metodológico empezando por el diseño metodológico, definiendo el tipo de investigación, la población, el método para la recopilación de información y técnicas de análisis de datos recopilados.

En el capítulo IV se presenta el informe de los hallazgos de la investigación, usando para ello instrumentos estadísticos, cuyos resultados se presenta en tablas y gráficos que permiten la explicación de los hallazgos encontrados en el estudio según lo requerido por la investigación.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones que fueron fruto de la

investigación, seguidamente se presenta la bibliografía consultada y algunos anexos que mejoran la comprensión de este trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LITERATURA

#### 1.1 Marco teórico

##### 1.1.1 La Seguridad Ciudadana y las Tecnologías

Las tecnologías modifican las fronteras y los campos de acción. Debido a ello, los conceptos de seguridad se han reformulado, como se han modificado las formas de vida de los ciudadanos, de igual modo las instituciones han cambiado su mirada con respecto a la problemática delictual, se tiene en cuenta la participación ciudadana y a la comunidad al momento de formular políticas de seguridad, como nuevos modos de abordar la problemática y entender la seguridad, desde la función de la justicia transicional en Latinoamérica. El desarrollo de nuevas tecnologías de la comunicación y la información, fueron aplicándose paulatinamente como una herramienta para la resolución de los problemas y las demandas de seguridad en las poblaciones; con el objetivo de garantizar la prevención, la paz y una mejor calidad de vida de sus habitantes, convirtiéndose en un actor fundamental al momento de formular y desarrollar políticas públicas relacionadas a las problemáticas de la inseguridad, con el motivo de atenuar los niveles delictuales. De esta manera, los Estados se tecnificaron con métodos y diseños tanto de prevención como de punición contra los delitos que ocurridos dentro de sus jurisdicciones. Para comprender la profundidad del proceso de tecnificación del Estado dentro del campo de la seguridad ciudadana es inasible-apuntado a la incertidumbre, la desprotección, la inseguridad, las amenazas. Esta reducción o disminución de la incertidumbre es inasible en tanto aquello que atenta contra las certezas es cambiante y está históricamente determinado

(Rangugni y Russo, 2010).

De tal forma, las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) se complementaban como herramientas para generar una reducción de la incertidumbre y el riesgo social, como una protección ante las amenazas. Esas certezas (Información/conocimiento) que generan para dar confianza y protección, tenían que estar en constante desarrollo y actualización, en concordancia con las mutaciones de los delitos y futuras amenazas definió como...el derecho de los integrantes de la sociedad de desenvolverse cotidianamente con el menor nivel posible de amenazas a su integridad personal, sus derechos y el goce de sus bienes. Se asienta en la obligación del Estado de satisfacer las necesidades del ciudadano, a cambio de la delegación de poder que este ha hecho en los responsables de conducir el aparato estatal (González, 2003).

### 1.1.2 La Seguridad desde la Perspectiva Tecnológica

La implementación de las formas de pagos electrónicos, conjuntamente a la proliferación de cajeros automáticos, el e-mail, los teléfonos celulares, los Sistema de Posicionamiento Global en ingles Global Positioning System (GPS), el comercio electrónico, etc. hoy es el epicentro del proyecto de integración de las redes y bancos de datos (Mattelart, 2007).

Los dispositivos generados por la industria de la seguridad electrónica fueron los sistemas de intrusión, de video vigilancia, de controles de accesos, de reconocimientos biométricos, de geolocalización, de comunicación y de gestión de central de alarmas (López, 2013). Las características principales de sistemas de seguridad y funciones específicas en el campo de la seguridad son:

**Sistemas de Geolocalización.** - se basan en el sistema conocido mundialmente como GPS (Global Positioning System) o Sistema de Posicionamiento Global. Está compuesto por una red de 24 satélites denominada NAYSTAR, situados en una órbita a unos 20.200 km. de la Tierra, en tanto que los receptores GPS permiten determinar cualquier posición en cualquier lugar del planeta y su respectiva altitud, durante las 24 horas y bajo cualquier condición meteorológica. A través de la triangulación logra la altitud, latitud y longitud de los objetos localizados en mapas digitalizados. La expansión del GPS está ligada a los nuevos



sistemas operativos como Android que va desde el uso del celular para la localización punto a punto, hasta las principales aplicaciones Web como Twitter, Google+ y Facebook, las cuales publican la ubicación del dispositivo automáticamente.

Los sistemas se aplicaron a la seguridad pública y se comenzó a incorporar paulatinamente este tipo de tecnología en los patrulleros de las fuerzas de seguridad, con el objetivo de controlar el accionar y sus recorridos. En ese sentido, se observó cómo la geolocalización pasó a constituirse en un dispositivo disciplinario y de control, individualizando tanto a los ciudadanos, como también al mismo Estado y a sus agentes de seguridad.

**Sistemas de video vigilancia públicos y privados.**- se constituyen en una forma de vigilancia sobre la totalidad de sus ciudadanos y sus instituciones alcanzándose así, niveles de control social nunca antes observadas dentro de las políticas de prevención, con el fin de tener un objetivo disuasorio, en general pasan a ser un elemento represivo, debido a que resguardan la información por un tiempo determinado; para luego, ante la ocurrencia de un hecho delictivo o su sospecha, procede a buscar en los registros de imágenes para individualizar a los sospechosos del resto de la sociedad. Los dispositivos de control se mecanizan a través del poder como información y la vigilancia como seguridad. Así lo expresa Capistrán (2003) cuando afirma que "...Todo ello expresado en la imagen no sólo como soporte y representación, sino como sustitución de la realidad, imagen como instante puro o presente puro, imagen como prueba judicial, imagen como espectáculo de lo real". Estos sistemas innovaron y pasaron a modificar sus estructuras como sus prestaciones, desde dispositivos móviles, hasta los drones y patrulleros tecnológicos de las distintas fuerzas de seguridad, y junto a software con múltiples aplicaciones. Estos sistemas, al igual que los fijos, poseen programas de reconocimiento facial e identificación de patentes. Ambos enlazados online al base de datos de permanente actualización son cotejados con los datos obtenidos por las unidades móviles, además conectado a través de las imágenes en tiempo real con la central de monitoreo, la cual activará en forma automática una alerta para que la unidad más próxima acuda a la ubicación de ese móvil policial en caso de necesitarlo, como también vimos en el caso de los GPS.

Los Drones dispositivos que están en desarrollo continuo son diseñados para diferentes aplicaciones, entre otras, la seguridad ciudadana. En ese sentido, lo que no se podía vigilar por tierra, se comenzó a vigilar por aire, a bajo costo y con pocos recursos humanos.

Las imágenes captadas por las redes de cámaras del Estado como también desde los dispositivos privados, dan forma a una mega red de vigilancia estilo panóptico que se extiende diariamente con gran impulso en las sociedades modernas, donde no hay un control sobre el que vigila y sobre qué se vigila, donde el ciudadano es convertido en un vigilante de sí mismo dentro del sistemas de videovigilancia tipo red, y no está libre del riesgo de convertirse en objeto de vigilancia, donde todos tienen la capacidad vigilar a todos, registrando sin control imágenes de otros ciudadanos.

Igualmente, todos estos sistemas de videovigilancia se van a complementar con la biometría, para conformar un sistema combinado de identificación más eficaz y eficiente de las personas.

**Sistemas biométricos y controles públicos.** - Maya (2014) reconoce los métodos de identificación, control y reconocimiento biométrico de individuos con base en rasgos físicos o conductuales distinguibles, sean reconocimiento de huellas dactilares, de rostros, de patrones de las venas, del iris, de voz y del tecleo, entre otros.

Resulta obvia la necesidad de mantener entornos públicos y privados controlados para preservar la seguridad, bien se trate de personas, objetos o información. No obstante, la condición de control a través de la vigilancia no puede ser absoluta y se requieren de sistemas sofisticados para los controles públicos. La solución para este tipo de seguridad es la implantación de los sistemas biométricos, que, desde la creación de la dactiloscopia por Juan Vucetich, se vienen desarrollando y aplicando para la identificación de las personas como para dar acceso a diferentes lugares restringidos y específicos para cada actividad deseada. Los sistemas informáticos de reconocimiento con base en uno o varios patrones biológicos requieren datos biométricos a un individuo, extraen un patrón de estos datos adquiridos y comparan el ejemplo contra una plantilla previamente registrada. Ésta, de acuerdo al tipo de aplicación, puede estar almacenada en una base de

datos centralizada. Uno de los sistemas más conocidos que disponen las fuerzas de seguridad, es el sistema AFIS que cuenta con la capacidad para identificar en forma precisa a una persona a través de la huella digital, su aplicación es tanto para medidas de orden preventivo como represivo.

Estas tienen una percepción negativa por promover una fe ciega en la tecnología que puede ser injustificada y que está guiada fundamentalmente por intereses comerciales de la creciente industria de la seguridad (alarmas, CCTV, iluminación, etc.) y desplaza el potencial de la importancia de la agencia humana en las actividades de control del crimen (Crawford, 1998). De esta manera, los dispositivos de seguridad conforman al territorio y su soberanía, utilizando a la estadística como solución para los problemas demográficos y aplican el sistema jurídico simultáneamente con la disciplina -a través de cálculos y tácticas en un conjunto de instituciones (policías, escuelas, juzgados, etc.)- con el objetivo del gobierno de la población, para obtener el control y el ordenamiento necesario, estableciendo una estructura de poder elemental del Estado. En este sentido, los conflictos eran entendidos como un desorden y por esto, era necesario restablecer el control social de alguna manera. En la misma línea de pensamiento, el fenómeno delictual era entendido como un grave desorden o una desviación del equilibrio social. Según esta visión, toda conflictividad era sinónimo de “desorden” y como tal un desequilibrio de la armonía social que debía ser reordenada o restablecida. La idea central de este paradigma del orden provino del desarrollo del pensamiento político occidental; se trataba del orden natural propio del pensamiento grecorromano, el molde de una sociedad ordenada y estamental que ha calado muy hondo en nuestra comprensión de los fenómenos sociales (Binder, 2009).

La implementación de TICs tales como los Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV), alarmas, dispositivos biométricos, geolocalización, drones, botones de antipánico, etc., son herramientas complementarias de seguridad que posicionaron muy estrechamente a los servicios de vigilancia privada con las fuerzas de seguridad pública. La Prevención Situacional Ambiental fue una de las tácticas preventivistas más utilizadas en materia de las perspectivas de seguridad ciudadana que incluyó a las nuevas tecnologías como una forma más innovadora

para abordar los problemas de la inseguridad.

La vigilancia en los centros laborales es especialmente efectiva porque es reflexiva, es decir, la gestión controla tanto a los trabajadores como a sí misma, y los estudios sobre la eficacia han tratado tanto de procesos administrativos y de supervisión como de los mecanismos productivos (Herrera, 2006).

Por ello, no sólo los Estados han creado nuevos métodos de control. Las empresas capitalistas del siglo XX han sido -y son actualmente- un lugar esencial para el ejercicio de la vigilancia laboral. Con la aplicación de las nuevas tecnologías de la información en los establecimientos laborales, los controles han aumentado e intensificado dentro de la gestión de la vigilancia disciplinaria y al mismo tiempo, estos métodos de vigilancia aparecieron también como alternativas para ser utilizados por los Estados modernos. (Herrera, 2006). También observamos cómo las TICs convergieron en un único sistema, creando una gran malla de tecnología aplicada a la seguridad y vigilancia, ejerciendo un control social con los métodos anteriormente expuestos.

Para ello, las tecnologías aplicadas a la seguridad ciudadana están conformadas por los tres sistemas esenciales para el control que son: los sistemas de videovigilancia públicos y privados, los sistemas de geolocalización, los sistemas biométricos y de controles accesos públicos.

La cantidad de videocámaras instaladas por parte de los gobiernos municipales en la provincia de Buenos Aires ascendería a las 9000 videocámaras. En la actualidad, en el conurbano hay en funcionamiento unas 6.156 cámaras y para fin de año se proyecta que lleguen a 8.000. En tanto, en toda la provincia, según datos del Ministerio de Seguridad, en la actualidad hay 9.000 cámaras activas y un total de 125 centrales de monitoreo, sobre un total de 135 municipios (Gammacurta, 2013).

Lechner (2016) menciona que la red de videovigilancia pública y privada se complementa y trabajan en conjunto con los sistemas biométricos de control de acceso público, en su objetivo de tener controlado e implantar el orden dentro espacio público. De tal modo, los dispositivos de identificación como los DNI inteligentes, las tarjetas AFA PLUS, SUBE, Patentes vehiculares con chips Diario La Voz (2013), que constituyen en una herramienta eficiente para obtener los

horarios de los recorridos, lugares frecuentados y asistidos de los individuos sujetos a esta nueva vigilancia invasiva, añadiendo los sistemas de geolocalización a través de la conectividad Internet, posibilitan que los dispositivos móviles y fijos conectados a la red, establezcan la ubicación casi exacta de los individuos sujetos al control y a la vigilancia. Este control sistemático, se mantendrá informado constantemente con las cámaras del sistema de videovigilancia públicas y privadas de su jurisdicción, de la ubicación fija y/o móvil de los individuos a ser geolocalizados e identificados previamente por los dispositivos biométricos, donde la sociedad en su conjunto pasa a ser vigilada diaria y sistemáticamente durante todo el tiempo.

Icaza (2017) expone los principales subsistemas para recibir y despachar alarmas, administrar recursos para el respectivo análisis preventivo y alerta temprana, para la gestión de datos, son: recepción de alarmas, administración de recursos, administración de incidentes, pronóstico y alerta temprana, análisis y evaluaciones, informaciones geográficas, base de datos y software de soporte básico.

El sistema tiene las funciones de pronóstico y alerta temprana, análisis y evaluación, comando y despacho, gestión de recursos, consultas colectivas y decisión en sitio ofrecen apoyos técnicos y medios eficientes.

### **Subsistema de Soporte de Hardware**

Subsistema de hardware abarca dispositivos de visualización, conmutadores de comunicaciones, servidores, terminal de operación, impresora, copiadora etc.

Este sistema se dedica a soportar el funcionamiento del sistema de software y realizar varias funciones como: principales, visualización, video vigilancia, botón de pánico, GPS, control de comunicación, almacenamiento, videoconferencia, conferencia digital, seguridad de construcción, cableado general, distribución de energía y proceso general del sistema.

El sistema Asistente Digital Personal en inglés Personal Digital Assistant (PDA) coopera con el sistema de despacho de alarmas, asegurando la comunicación entre el sitio de incidente y el centro de comando en tiempo real.

Consultas colectivas es un medio eficaz para tratar eventos imprevistos, cuyo resultado será útil para orientar el trabajo.

Recepción de alarma, tratamiento de alarma, administración de alarma, pronóstico y alerta de alarma, Análisis del procesamiento de alarma.

El subsistema de circuito cerrado de televisión en inglés Closed Circuit Television (CCTV) forma una parte importante del sistema de seguridad, se debe instalar cámaras CCTV en áreas vitales de las zonas rurales.

Los PDA transmiten a un grabador de video digital en inglés Digital Video Recorder (DVR) que está en la sala de guardia con el fin de guardar y ser revisado. El sistema de terminal de emergencia es un programa de aplicación en PDA, comprende las funciones como la recolección y el almacenamiento de datos, también se realiza el intercambio de datos con el terminal de servicio.

Subsistema de GPS se usa para ubicar los vehículos legalmente autorizados para transportar personas y mercadería que se encuentran identificados con la línea verde y buses de color verde autorizados, con el fin de mandar, despachar y gestionar los vehículos vigilados. Además, consiste en los terminales vehicular de posicionamiento y el servidor de segundo fondo de GPS en el Centro de comando.

Tecnología de aplicación de GIS mediante el mapa de ubicación de varios eventos, lo que ayuda a la policía a descubrir la posible relación entre los eventos, con esta información geográfica se puede saber los detalles del sitio. Asimismo, visualizaría el despliegue de la policía en el mapa y determina el centro policial más cercano, determinando la ruta óptima para enviar los recursos policiales, bomberos, haciendo clic en el mapa abriría registros al respecto, encontraría la unidad responsable del sitio y recomendación automática en el mapa.

Subsistema de Botón de Pánico. - ofrece conveniencia para los ciudadanos al encontrar situaciones urgentes, transmitiendo al Centro mediante la red de comunicación y el Receptor Internet Protocol (IP), el centro despacharía los recursos a los equipos periféricos de recepción de alarmas.

### **1.13 Gestión de Seguridad Ciudadana.**

Gestión en seguridad ciudadana se enmarca en las Municipalidades; como una

Gerencia de Seguridad Ciudadana que es definida por el Ministerio del Interior como: órgano de línea que se encarga de lograr ciertas condiciones adecuadas de orden y seguridad pública en un distrito. Desarrolla diferentes actividades de carácter cotidiano de vigilancia y protección de la propiedad pública y privada, promoviendo de esta manera la convivencia ordenada y pacífica, asimismo, dirige su accionar hacia la erradicación de la violencia, de los actos delictivos, a partir de actividades disuasivas y de prevención delictiva orientadas a mejorar la seguridad ciudadana en el distrito. Esta Gerencia es responsable de brindar a la población condiciones óptimas de ordenamiento y seguridad en el ámbito del distrito, para lo cual vigila y protege tanto la propiedad de carácter pública como privada, realiza acciones tendientes a erradicar la violencia de manera preventiva y recuperativa; todo esto con el fin de que los ciudadanos tengan una convivencia sana, tranquila y ordenada.

En el artículo 3° de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana define la seguridad ciudadana como la acción integrada y multisectorial con base territorial y articulada que desarrolla el Estado, con la colaboración ciudadana a fin de asegurar su protección y convivencia pacífica a través de la prevención, control y erradicación de la violencia, delitos, faltas y contravenciones; así como la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, la rehabilitación y restauración social y la atención de las víctimas.

Al respecto Salas (2011), afirma que: “La seguridad es en definitiva un asunto público, ya que forma parte de la convivencia de los ciudadanos dentro de un marco de integridad y de salvaguardar los derechos humanos; por lo que es necesario asumir la importancia de conservar el espacio público libre de riesgos y peligros. La seguridad se constituye en un bien público; en la medida que es indivisible y que por lo tanto debe de proveerse en forma equitativa e imparcial a nivel de todo el territorio de la nación”.

Entonces la Gerencia de seguridad ciudadana en los gobiernos Municipales legal y formalmente se encuentra destinada a realizar labores preventivas y de protección a los ciudadanos de su jurisdicción; así como acciones de control frente a situaciones de violencia, delincuencia u otros factores de riesgo que fomenten la inseguridad y alteren la convivencia pacífica. Diseña, ejecuta y supervisa un

conjunto de acciones y medidas o actos preventivos sistemáticos para combatir la inseguridad ciudadana en el área de su jurisdicción, como respuesta del Estado, que a través de la intervención sistemática de las instituciones gubernamentales responsables y de la comunidad organizada, enmarcadas esto en el marco de los lineamientos legales y los derechos humanos establecidos esto con el fin que la población realice sus diferentes actividades cotidianas sin riesgo ni amenaza alguna.

Es conveniente diferenciar los términos de creación, ampliación y mejoramiento, en el primer caso son intervenciones orientadas a brindar el servicio de Seguridad Ciudadana en áreas donde no existen; en tanto que la ampliación son acciones destinadas a incrementar la capacidad que brinda este servicio para brindar atención a sus nuevos usuarios. Y el mejoramiento viene a ser todas aquellas acciones destinadas a mejorar uno o varios factores de carácter productivo que estén afectando la calidad del servicio que brinda la seguridad ciudadana.

En el contexto de la política pública de seguridad ciudadana se considera que debe proveer diferentes servicios a la población, considerando cuatro aspectos esenciales: Antes: prevención de la violencia y el delito; Durante: control y persecución del delito; Después: rehabilitación y reinserción social, y la atención a víctimas.

Respecto al Logro de Metas en materia de seguridad ciudadana, González (2010) afirma que: “Se refiere al proceso de consecución de las metas en una gestión operativa parte de fundamentalmente de la especificación sistemática de un plan”. Consecuentemente el logro de metas, en general, se verifican a través del cumplimiento de las acciones planificadas y por ende con la consecución de los objetivos trazados. Respecto a las dimensiones del cumplimiento de metas en seguridad ciudadana se consideran:

La capacitación de funcionarios; se refiere al proceso en el que se capacita al responsable de la Oficina de Presupuesto de la municipalidad y al Secretario Técnico del Comité de Seguridad Ciudadana, en lo que respecta a la formulación y ejecución del Plan Local de Seguridad Ciudadana y su financiamiento; tomando en cuenta la calidad y la participación de las capacitaciones programadas.



El patrullaje, cuya ejecución debe responder al plan previamente diseñado y dirigido a sectores donde se producen una mayor actividad delictiva, el cual puede ser integrado por miembros de la Policía Nacional del Perú, Serenazgo, Fiscalizadores, y Policía Municipal. Así también, su cumplimiento se evalúa a través de las intervenciones realizadas y lo resultados obtenidos a partir de ellas. Otro indicador importante está relacionado al manejo de informes trimestrales que se constituyen en insumos para orientar la intervención y sus resultados; la información resulta imprescindible para el conocimiento concreto de la problemática, los recursos, potencialidades, limitaciones, etc. así como en la formulación de las alternativas de solución ya brinda datos exactos sobre los que se ha de intervenir; permitiendo dosificar y racionalizar adecuadamente los recursos existentes; ofrece por tanto la posibilidad de trabajar sistemáticamente. Al respecto Arredondo (2011) considera que dicha información para ser útil requiere que sea exacta, objetiva, valida, continua, oportuna y comparable. Sin embargo, en nuestro contexto, el manejo de informes es escaso, poco confiable y en el peor de los casos inexistentes, no permitiendo desarrollar adecuados sistemas operativos de intervención; ni un cálculo de riesgo acertado.

Los operativos frente a la inseguridad ciudadana tienen como meta ejecutar las acciones previstas en el Plan de Operativos; de allí que su cumplimiento se mide a través del nivel alcanzado y los resultados logrados.

Recuperación de Espacios Públicos, en este campo se plantea como metas identificarlas zonas de riesgo e incrementar los espacios de sana convivencia; esto con el fin de reducir la existencia de zonas de riesgo en los que se produce una alta incidencia delictiva e incrementar la cantidad de espacios considerados seguros para garantizar una convivencia pacífica a la comunidad.

Prevención frente a la inseguridad ciudadana. Este considera la calidad de los programas preventivos, los cuales están dirigidos a la Policía Escolar, Club de Menores, Red de Cooperantes, Patrullas Juveniles, Brigadas de Autoprotección Escolar (BAPES) y Juntas Vecinales.

En este contexto, el Ministerio de Economía y Finanzas. (2017), promueve un Programa de Incentivos y mejora de la gestión municipal para combatir la inseguridad ciudadana.

Así también es importante resaltar una adecuada gestión operativa por parte la municipalidad, en la cual no solo se van a planificar los programas correspondientes a seguridad ciudadana, los cuales deben estar diseñados en base a una información real y que busquen disminuir los altos índices de inseguridad que se vive en la localidad, sino también permitirá determinar si el personal a cargo de ejecutar dicho programa se encuentra plenamente capacitado y si cuenta con los instrumentos necesarios para cumplir con dicha labor, sino que se podrá analizar si el personal a cargo de ejecutar lo planificado, así también permitirá conocer si la logística con la que cuenta la municipalidad para hacer frente a la inseguridad es suficiente e idónea, esto se verá reflejado en el cumplimiento de determinadas acciones que conforman las metas de seguridad ciudadana,, cabe precisar que la información que se pueda obtener de los patrullajes integrados, así como de los operativos preventivos que se ejecutan brindaran información fidedigna e importante para poder diseñar y planificar nuevas acciones que para combatir la inseguridad, dando a conocer no solo los logros sino las necesidades que debe cubrir la municipalidad para mejorar su gestión.

Finalmente, los aspectos legales más importantes que respaldan la seguridad ciudadana son:

Constitución Política del Perú, respecto a la seguridad ciudadana hace referencia principalmente al artículo 44º, en el cual señala que: “Son deberes primordiales del Estado: defender la soberanía nacional; garantizar la plena vigencia de los derechos humanos; proteger a la población de amenazas contra su seguridad; y promover el bienestar general”, este artículo expresa el derecho que tiene la población a la protección por parte del Estado toda vez que se ponga en riesgo su seguridad.

Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, el cual hace referencia en su Art. 3º a la creación del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, organización a la que le atribuye el objetivo de coordinar de manera eficiente y eficaz la intervención del Estado; además de la realización de acciones de promoción de la participación de la población con el fin de garantizar la paz social”.

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, la cual en su Art. 85º señala

que: “Las Municipalidades, en seguridad ciudadana, son responsables de establecer un Sistema de Seguridad Ciudadana en su jurisdicción, con la participación de la Policía Nacional y la sociedad civil; y normar el establecimiento de los servicios de serenazgo, vigilancia ciudadana, rondas urbanas o similares, de nivel distrital o de centros poblados en la jurisdicción provincial, de acuerdo a Ley”. Se precisa entonces que a través de esta Ley se otorga a las Municipalidades la responsabilidad de garantizar la seguridad ciudadana en el ámbito local de su distrito, para lo cual establece la coparticipación de otros organismos como la Policía Nacional y otros propios de la sociedad civil, que pueden ser juntas vecinales, rondas campesinas, etc.

Decreto Supremo N° 394-2016-EF: A través de este Decreto se aprueba aquellos procedimientos necesarios para el logro del cumplimiento de metas; así como la asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de las acciones del Programa de Incentivos. Decreto Supremo N° 011-2014-IN: Este Decreto aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Resolución Ministerial N°010-2015-IN: A través de esta Resolución se aprueba todos los lineamientos establecidos tanto para la formulación como para la aprobación, el desarrollo de las acciones y la evaluación de los planes sobre la seguridad ciudadana; así también señala lineamientos respecto a la supervisión y control evaluativo de los Comités de Seguridad Ciudadana.

## 1.2 Antecedentes

Aguirre (2016) muestra los posibles apoyos de Internet en la prevención del delito. La prevención comunitaria está necesariamente vinculada con la gobernanza y, dada la interacción exigida por la gobernanza entre autoridades y ciudadanos, sus alcances son transversales a partir de un análisis cualitativo del uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en prevención delictiva en los casos del área urbana de Monterrey, México.

Suasnabas Pacheco *et al.* (2017) en su trabajo del uso de la tecnología como herramienta de soporte, orientado a aumentar el índice de seguridad vehicular, peatonal y de bienes. Con el objetivo: Contar con herramientas tecnológicas apropiadas, debidamente implementada, que permita incrementar los niveles de seguridad, utilizando materiales y métodos según los enfoques de la metodología de la investigación educativa como un

proceso de investigación acción, obtiene muy pocos elementos de seguridad capacitados por parte de la seguridad privada. Concluye: que las herramientas tecnológicas apropiadas, debidamente implementadas permiten incrementar los niveles de seguridad.

Según Sanz (2008) la seguridad ha cobrado durante este nuevo siglo una dimensión inédita; sin embargo, hoy día es un factor de calidad y formas de vida, relacionado con el diseño urbano. Por ello, existen nuevos paradigmas de análisis como el de la “geoprevención” que ha demostrado ser una estrategia útil y efectiva para prevenir el crimen y los sentimientos de inseguridad; dicha orientación puede integrarse en el paradigma multidisciplinar de la “geoprevención”. Para conseguir disminuir o erradicar esas vulnerabilidades se emplea: el control natural de accesos, la vigilancia natural, el refuerzo del territorio, el mantenimiento de los espacios públicos y participación comunitaria. La aplicación de futuras estrategias para la reducción de la violencia deberá ponerse en relación directa con otras estrategias territoriales.

Aguirre (2013) menciona que la democracia representativa padece una crisis de legitimidad porque faltan espacios deliberativos y decisorios eficientes donde puedan participar los ciudadanos. Ante esto, los nuevos medios TICs (blogs, Twitter, Facebook, Web 2.0 y Web 3.0) presentan la oportunidad de superar algunos límites comunicativos y políticos y con ello auxiliar a la democracia. El objetivo de esta investigación explora esas posibilidades al indagar para un análisis teórico conceptual de la participación ciudadana y de la distinción entre gobernabilidad y gobernanza; también con una descripción operativa práctica sobre la evolución de los medios comunicativos de cara al quehacer político. Como resultado se obtiene la diferenciación y evaluación de las redes sociales cibernéticas en función de los diversos espacios públicos. Finalmente, se discute y concluye el impacto que pudieran tener las redes sociales cibernéticas y sus derechos o formas de participación política. Siendo el Departamento de Policía de Memphis (MPD), Estados Unidos, junto con la Universidad de Memphis, inició el proyecto Blue CRUSH (Crime Reduction Utilizing Statistical History), usando software especializado para el análisis de datos para explotar la información histórica de registros criminales y de reportes policiales y realizar análisis predictivo, a partir de la información de dichos registros y de la obtenida por los policías en el mismo lugar de los hechos (a través de dispositivos móviles en línea) optimizando la distribución de policías en las diferentes zonas de la ciudad, fortaleciendo sus capacidades para enfrentar a la delincuencia común

y organizada, a través del uso de las tecnologías de la información.

Entre los antecedentes nacionales, tenemos a Mejía (2015) tuvo como objetivo: Determinar el impacto de la información generada a partir de las plataformas de recopilación de datos sobre crimen y seguridad en el diseño de las estrategias de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima entre el 2010 y el 2014. Una investigación descriptiva de diseño no experimental; cuyos resultados concluyeron en que una de las herramientas para combatir la delincuencia y la violencia en sus diferentes modalidades es la información sobre las características, los índices delincuenciales y de violencia, la frecuencia y lugares donde ocurren, etc.; es a partir de dicha información, que es posible formular los planes de acción contra la delincuencia, a nivel preventivo represivo y de recuperación. Actualmente no existen datos fidedignos sobre los índices de violencia y delincuencia por cuanto un sector importante no realiza la denuncia respectiva, esto por la burocracia y la poca credibilidad en las autoridades responsables.

Salazar (2015) señala que para establecer las acciones de Seguridad Ciudadana que se implementan en el distrito del Magdalena del Mar realizó la investigación descriptiva, de diseño no experimental; concluyendo en que, en el distrito de Magdalena, no se han estado realizando acciones relacionadas a la Seguridad Ciudadana, por parte de la Policía Nacional a través de la Comisaría y mucho menos por las autoridades Municipales, estas instituciones no trabajan en forma conjunta sino separada. Esta Municipalidad no cuenta con un Plan Local de Seguridad Ciudadana; existe desconocimiento de la Ley por parte de los miembros de la Policía de la Comisaría, se evidencia un déficit de efectivos policiales que influye en el incumplimiento de la función operativa policial y ausencia de un sistema logístico adecuado.

Hurtado y Gonzales (2015) abordan la gestión y planificación municipal en el Perú, para analizar la gestión y planificación municipal en el Perú, procediendo a analizar e interpretar los resultados de los instrumentos de planificación y gestión municipal del año 2013, La investigación descriptiva, de diseño no experimental; estudió 1,838 municipalidades del Perú; y concluye en que el 49.95% de municipalidades en el Perú, tienen formulado un plan Operativo Institucional- POI, el proceso de la implementación del presupuesto por resultados no ha logrado una acogida total; pues es bajo el índice solo alcanza a 29.76% de municipalidades que han desarrollado indicadores que permiten

comprobar el cumplimiento de las metas y por ende de los objetivos del Plan de Desarrollo Local de Seguridad Ciudadana, lo que refleja la existencia de improvisación en la intervención frente a la inseguridad ciudadana; además de la incapacidad técnica para acceder a la asignación de recursos y presupuestos del Estado. Se comprueba además el escaso desempeño municipal en el desarrollo local y el mal uso de los recursos.

Choque (2015) evaluó la implementación de los componentes del sistema de control interno en la Oficina de Seguridad Ciudadana de una Municipalidad, en una investigación descriptiva de diseño no experimental; aplicada a una población de 23 trabajadores de la Municipalidad. Concluyó en que los niveles de desarrollo de los componentes de control interno de la Oficina de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad son aceptables para el logro de sus objetivos; respecto al componente Evaluación de Riesgos la actitud de desempeño del personal de la Oficina son diferentes; en el componente Actividades de Control Gerencial la actitud de desempeño del personal de la Oficina también son diferentes; en el componente Información y Comunicación la actitud de desempeño del personal de la Oficina también son diferentes así como en el componente Supervisión la actitud de desempeño del personal.

Gómez (2014) determinó los alcances de la seguridad ciudadana en el distrito de Cayma utilizando una metodología cualitativa, a través de entrevistas y encuestas realizadas a 82 vigilantes del distrito de Cayma, la investigación concluye en que los alcances de la seguridad ciudadana por parte de la municipalidad no llega a todos los espacios convirtiéndose en una zona de vulnerabilidad por abandono y desatención, y que la inseguridad ciudadana en Cayma se ha incrementado por influencia de la crisis social.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 21 Identificación del problema

“La seguridad en general se asocia con el orden público, el cual es identificado como un estado de paz social; que tipifica la agresión o amenaza como trasgresión de la ley o como delito”. (Rodríguez, 2013).

A nivel mundial la seguridad ciudadana se ha visto afectada, en diferentes grados y magnitudes, la violencia en sus diferentes formas y modalidades, la tasa de homicidios por cada 100.000 habitantes es un indicador clave para caracterizar un país violento; en la región latinoamericana en países como El Salvador los homicidios superan los 30 por cada 100.000 habitantes; en tanto que Chile es el país con menores cifras de violencia con 5 homicidios cada 100.000 habitantes (ICPC, 2015).

En las dos últimas décadas las tendencias fundamentales de la inseguridad y la seguridad no han experimentado cambios sustanciales; esto a pesar de que se ha institucionalizado el discurso sobre seguridad ciudadana; las comunales municipales establecen metas para mitigar la inseguridad ciudadana, sin embargo, los resultados son mínimos debido a su complejidad, a pesar de la inversión efectuada en la mejora de buenas prácticas, en algunos países; se ha incrementado la inseguridad.

Por un lado, Pacheco *et al.* (2017) sostiene que las universidades como entidades educativas de soporte científico, cultural, social y tecnológico, debe intervenir en el mejoramiento cualitativo del desarrollo socioeconómico. adoptando herramientas tecnológicas apropiadas, debidamente implementada, que permita incrementar los niveles de seguridad, aplicando una propuesta innovadora de enfoque metodológico para la investigación

de la seguridad ciudadana, reporta que el 75.8% de los encuestados concuerdan que existen muy pocos elementos de seguridad capacitados por parte de la seguridad privada, determinando que las herramientas tecnológicas apropiadas, debidamente implementadas permiten incrementar los niveles de seguridad. La inseguridad ciudadana es considerada como un problema público de carácter social que afecta tanto la integridad física como su desempeño en la vida diaria. La violencia genera la necesidad de abordar la delincuencia a nivel local, regional y nacional, destacando que, los gobiernos vienen asumiendo un rol protagónico frente a la inseguridad ciudadana. Los problemas que afectan fundamentalmente a la seguridad ciudadana en nuestro país son: La delincuencia común y la organizada, el narcotráfico y drogadicción, la corrupción, la subversión y el terrorismo, la violencia en los jóvenes, manifiestan en pandillas y a través de las barras bravas; siendo un problema también importante la presencia de la niñez abandonada.

Para Gómez (2010) “una Política Pública de Seguridad Ciudadana busca satisfacer las expectativas y demandas de las personas y permitir que estos se desarrollen en armonía dentro del marco de la ley, valores y respeto que debe existir en la comunidad. Así, el Estado en cualquier país del mundo cumple el rol importante de a través de sus Políticas Sociales brindar protección a la población permitiendo el libre disfrute de actividades en los espacios públicos, garantizando una convivencia armónica y pacífica; de allí la importancia de que estas se formulen estratégicamente respondiendo al contexto, la problemática y los recursos necesarios. En este contexto, la población peruana perciben un alto índice de inseguridad como producto del incremento de la delincuencia común contra las personas, la propiedad privada y pública; pues la gente en general se siente totalmente desprotegida; también perciben que la delincuencia se encuentra en constante crecimiento y la asumen como una permanente amenaza para su convivencia diaria. “Se considera como problema público a la situación externa que afecta negativamente el bienestar de carácter social, la armonía social, afecta el medio ambiente, y atenta contra la existencia de la propia comunidad (Muñoz, 2011).

Entonces para entender la inseguridad como un problema crónico y severo en la sociedad es imprescindible que se entienda que esta debe involucrar la inseguridad que existe en términos reales y concretos; así como la forma en que se abordara su solución. Las deficiencias mostradas en este sentido han ido generando una gran desconfianza en las instituciones gubernamentales encargadas de la seguridad pública; por cuanto la intervención



policial y la represión denominado “mano dura” no han servido para afrontar esta problemática; demostrándose de esta manera la ineficiencia frente a esta problemática. La sociedad demanda soluciones que permita a los ciudadanos desarrollarse actividades de manera normal y continúa; siendo las municipalidades, junto con las fuerzas del orden asumen la responsabilidad de realizar acciones de prevención, sanción, de rehabilitación y reinserción; así como realizar acciones de asistencia y de protección a las víctimas.

La Gerencia de Seguridad Ciudadana de los gobiernos distritales y provinciales coadyuvan al logro del objetivo del Estado cual es el de atender y aliviar un problema tan importante que afecta a la población como es el de la inseguridad ciudadana; para lo cual debe planificar, ejecutar, monitorear y evaluar acciones directas en las que se consideren operaciones de patrullaje tanto particulares de los gobiernos locales como aquellos de manera conjunta con otras instituciones del Estado como es la Policía Nacional, esto a nivel general y también selectivo; además de considerar acciones para brindar un servicio de auxilio y de protección a los ciudadanos como parte de su responsabilidad en el proceso de protección de la vida y de la integridad física, a fin de mantener el orden público, garantizar la seguridad y convivencia pacífica.

En este contexto, la manera en que se entiende la seguridad ciudadana implica necesariamente la urgencia de dar solución estratégica basada en el uso de las tecnologías que aborden las deficiencias observadas en la provisión de esta; para lo cual se ha de tener en cuenta fundamentalmente el uso de información y procesos de automatización en el diseño estratégico de las políticas relacionadas a la seguridad ciudadana.

## **22 Enunciado del Problema**

¿Cuál es la relación entre los niveles de Gestión de Tecnologías de Información y el nivel de logro de las metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Puno, 2018?

### **2.2.1 Preguntas Específicas**

- ¿Cuál es el nivel de uso de las Tecnologías de Información en la Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿Cuál es el nivel de logro de metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Puno, 2018?

- ¿Cuál es la asociación entre los niveles de Gestión de Tecnologías de Información y comunicaciones y los niveles de logro de las metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Puno, 2018?

### 23 Justificación.

Cabero (2014) considera que ante el clima de inseguridad creciente, la reacción por parte de las autoridades públicas, tanto en el ámbito municipal como en otros ámbitos gubernamentales, se ha centrado en el desarrollo de políticas inmediatas de carácter reactivo, medidas de acción directa como el aumento del número de policías o la adquisición de nuevo material; es decir medidas de corto plazo que poco o nada contribuyen a configurar una solución sostenible, por ello es necesario plantear nuevas estrategias efectivas como es el uso de las tecnologías de información y comunicaciones.

La municipalidad provincial de Puno no viene alcanzando los objetivos esperados y por el contrario sigue en incremento la inseguridad ciudadana, presentando como principal problema la baja capacidad operativa, la cual está condicionada por la infraestructura, los equipos, unidades móviles y materiales de seguridad requeridos; principalmente a la modernización de logística basada en la Tecnologías de Información y Comunicaciones; a pesar de contar con presupuesto destinado para este fin e incluso el acceso al incentivo que da el gobierno por resultados obtenidos. La existencia de instrumentos de gestión de tecnologías diseñadas para enfrentar la inseguridad ciudadana no es evaluada de acuerdo a los nuevos paradigmas que permitan introducir mejoras y dar secuencia a la intervención.

En este contexto, según Lechner (2016) las políticas públicas de seguridad ciudadana y las fuerzas de seguridad públicas, han incorporado un conjunto de costosas y sofisticadas innovaciones tecnológicas, con el fin de mejorar la eficacia sobre la prevención y reducción del delito. Por ello, entendemos que la justicia transicional es un actor fundamental para estas políticas, debido a que, si no son reguladas y auditadas, pueden provocar una sistemática vulneración de derechos.

## 24 **Objetivos**

### 2.4.1 **Objetivo general**

Determinar la relación entre los niveles de Gestión de Tecnologías de Información y el nivel de cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Puno, 2018.

### 2.4.2 **Objetivos específicos.**

- Identificar los niveles de Gestión de Tecnologías de Información en la Municipalidad en el área de la seguridad ciudadana de la Provincial de Puno.
- Identificar el nivel de logro de las metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Puno, 2018.
- Asociar los niveles de Gestión de las Tecnologías de Información y los niveles de cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana de la Municipalidad provincial de Puno, 2018.

## 2.5 **Hipótesis.**

### 2.5.1 **Hipótesis general.**

Los niveles de Gestión de Tecnologías de Información tienen relación con los niveles de logro de las metas de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1 Lugar de estudio

Lugar de Estudio: Ciudad de Puno.

Distrito: Puno.

Provincia: Puno

Región: Puno

Fecha de Inicio: Mayo del 2018

Fecha de Finalización Febrero del 2019

#### 3.2 Población

La población está formada por todos los trabajadores entre funcionarios, serenos contratados y nombrados que laboran en el área de gerencia de seguridad ciudadana entre funcionarios y serenos conformada de 109 trabajadores de la municipalidad provincial de Puno durante 2018. Por consiguiente, no hay muestra.

#### 3.3 Método de investigación

En método seguida en el presente trabajo es Método Inductivo puesto que se analizaron casos particulares, cuyos resultados han sido tomados para extraer conclusiones de carácter general.

### 3.3.1 Tipo y nivel de investigación

**Tipo de Investigación:** Cuantitativa no experimental con encuesta social y datos recogidos de revisión bibliográfica para la discusión.

**Nivel de investigación:** Descriptivo

### 3.3.2 Descripción del ámbito de la investigación

Se trata de una población que labora en la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno, durante el año 2018, quienes están abocados a mitigar la inseguridad de la ciudad de Puno, utilizando diferentes recursos económicos, logísticos y tecnologías de información y comunicación, que busca alcanzar con eficacia el cumplimiento de metas de seguridad ciudadana.

### 3.3.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos para esta investigación se han efectuado mediante la aplicación de una encuesta a los serenos y funcionarios que trabajan en la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno durante el año 2018, planteado con un cuestionario de 27 preguntas, en escala de Likert, con ella se ha recogido información sobre la realidad actual de las tecnologías de información y comunicaciones aplicadas en el logro de metas de seguridad ciudadana.

### 3.3.4 Plan de recolección y procesamiento de datos

Para el procesamiento de la información, se utilizó la creación de la base de datos, tablas y gráficos estadísticos, se utilizó el programa Excel y el contraste de hipótesis se realizó con el programa estadístico IBM SPSS 21.

Para la contrastación de la Hipótesis se utilizó la prueba conocida como:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde  $\rho$  es el coeficiente de Spearman

$D$  es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de  $x - y$ .  $N$  es el número de parejas.

### 3.3.5 Confiabilidad del Instrumento

La fiabilidad del instrumento dirigido a los funcionarios y serenos contratados y nombrados que trabajan en la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno fue validado con una consistencia interna de la prueba piloto con alfa de Cronbach ( $\alpha=0,874$ ) de acuerdo a la tabla siguiente:

Tabla 1

*Interpretación del coeficiente de confiabilidad*

Rangos Magnitud
0.81 a 1.00 Muy Alta
0.61 a 0.80 Moderada
0.41 a 0.60 Baja
0.01 a 0.20 Muy baja

Fuente: (Ruíz, 2007).

La cual es considerada como Muy alta confiabilidad según Ruiz (2007).

Esta confiabilidad se ha determinado con la información de toda la población 109 encuestados a nivel confirmatorio, obteniendo el siguiente resultado:

Tabla 2

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos	Casos válidos
0.817	27	109

En consecuencia, se tiene el alfa de Cronbach de 0.817, sigue siendo muy alta confiabilidad.

### 3.3.6 Variables

#### 3.3.6.1 Variable Dependiente

Y: Logro de metas de seguridad ciudadana.

#### 3.3.6.2 Variables Independientes

X: Gestión de tecnologías de información y comunicaciones

### 34 Operacionalización de la variable

La siguiente tabla muestra las variables, dimensiones, indicadores del instrumento de medición usadas en el trabajo de investigación.

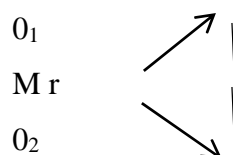
#### Operacionalización de las variables de la investigación

VAR.	DIMENSIONES	INDICADORES
X	Tecnologías de Información y Comunicaciones	P1: ¿Existe las TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana? P2: ¿Utiliza las TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana? P3: ¿Existen proyectos TICs para la gestión de seguridad ciudadana?
	Sistemas de geolocalización	P4: ¿Es necesario Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) para la seguridad ciudadana? P5: ¿Debe disponer dispositivos móviles con GPS? P6: ¿Debe utilizar GPS en los dispositivos móviles?
	Sistemas de Video vigilancia	P7: ¿Es necesario las cámaras de videovigilancia para la seguridad ciudadana? P8: ¿En la municipalidad, se disponen de sistemas de cámaras de videovigilancia? P9: ¿En la municipalidad, se utilizan sistemas de cámaras de videovigilancia para la seguridad ciudadana?
	Sistemas Biométricos	P10: ¿Para identificar los delincuentes es necesario los equipos biométricos? P11: ¿La municipalidad cree que debe disponer equipos biométricos? P12: ¿Se encuentra debidamente instalada y configurada los equipos biométricos?
	Capacitación	P13: ¿Personal de alta dirección y serenazgo debería estar entrenada para utilizar las TICs? P14: ¿Debe capacitar al personal de serenazgo para utilizar los sistemas de videovigilancia? P15: ¿Debe capacitar al personal de serenazgo para utilizar los sistemas biométricos?
Y:	Plan de patrullaje	P16: ¿Tiene un plan de patrullaje adecuado? P17: ¿Se hace presente en el lugar de los hechos de inmediato el personal de serenazgo? P18: ¿Ha quedado satisfecho con los recursos de serenazgo?
	Plan operativo	P19: ¿Considera que hay personal de serenazgo es suficiente según estándares de seguridad? P20: ¿Resulta adecuado el uso de TICS en las tareas de seguridad ciudadana? P21: ¿Considera que las normas son claras y garantizan la seguridad?
	Recuperación de Espacios Públicos	P22: ¿Tiene Identificado las zonas de riesgo de inseguridad? P23: ¿Tiene espacios de sana convivencia en seguridad ciudadana? P24: ¿Inspira absoluta confianza algunos espacios de la ciudad?
	Plan de prevención	P25: ¿Cuenta con un plan de programas preventivos de seguridad? P26: ¿Existen indicadores de prevención que permita evaluar la eficacia de seguridad? P27: ¿Conoce los resultados de avance presupuestal y físico de la seguridad ciudadana?

### 35 Método

El diseño aplicado es de corte transversal porque se realiza en un momento determinado, con un grupo de personas y es correlacional, por cuanto busca determinar la existencia o no de algún grado de relación entre dos o más variables (Hernández *et al.*, 2010).

El esquema es el siguiente:



Donde:

$O_1$  = Gestión de Tecnologías de Información

$O_2$  = Cumplimiento de metas

$r$  = Relación de las variables de estudio



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación y análisis de datos de la gestión de tecnologías de información y Comunicaciones

Tabla 3  
*Existe TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	19	17%
En desacuerdo	50	46%
Indiferente	40	37%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	109	100%

En la figura 1 indica que el 17% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad tiene TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana, un 46% de los encuestados está en desacuerdo y el 37% de los encuestados manifiestan ser indiferentes.

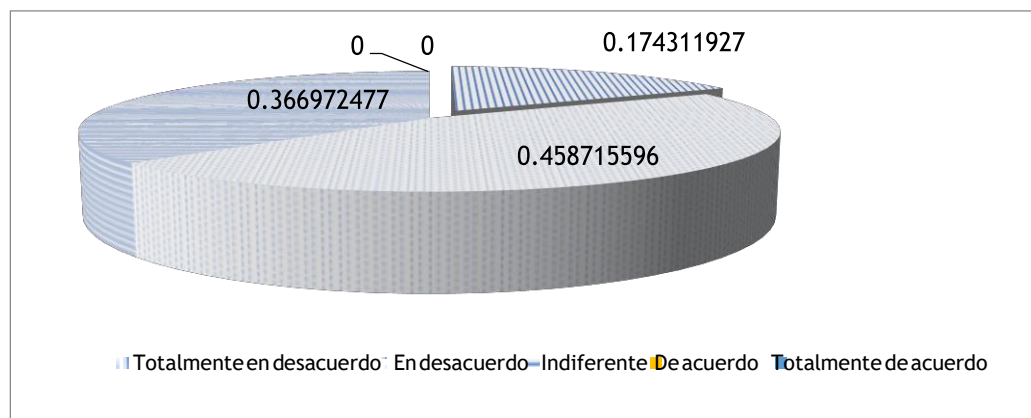


Figura 1. Existe TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana

Tabla 4  
*Utiliza TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	36	33%
En desacuerdo	45	41%
Indiferente	28	26%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En relación si utiliza las TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana, en la siguiente figura indican que el 36% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo, un 41% están en desacuerdo que en la municipalidad utilicen las TICs y un 26% de los encuestados manifiestan ser indiferentes, es decir no precisan la importancia de las TICs para la seguridad ciudadana.

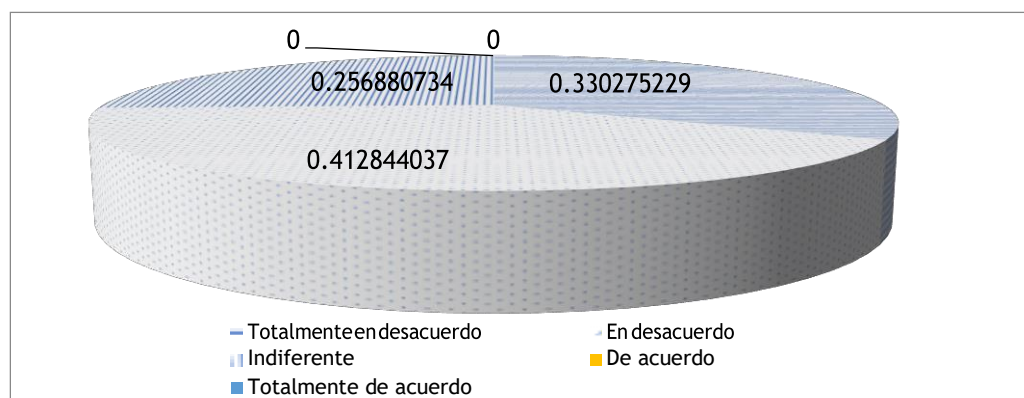


Figura 2. Utiliza TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana

Tabla 5  
*Existen proyectos TICs para la gestión de seguridad ciudadana*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	20	18%
En desacuerdo	47	43%
Indiferente	42	39%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la figura 3 indica que el 18% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad cuenta con proyectos de TICs en la gestión de la seguridad ciudadana, un 43% de los encuestados está en desacuerdo y el 42% de los encuestados manifiestan ser indiferente.

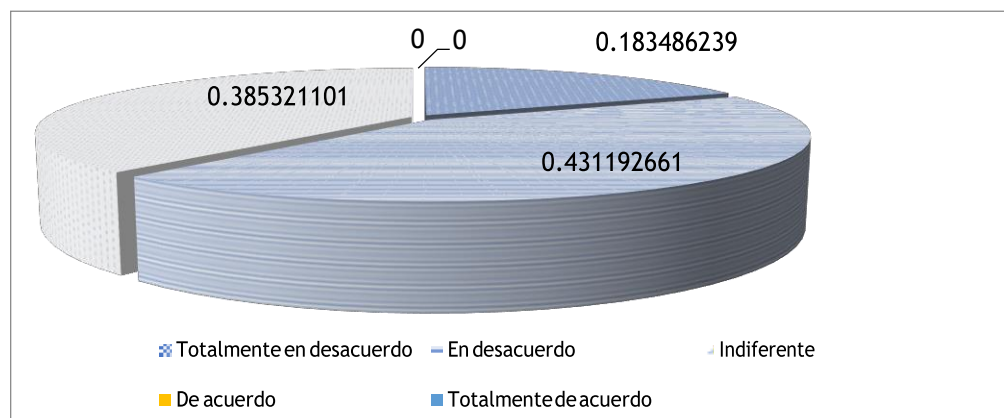


Figura 3. Existen proyectos TICs para la gestión de seguridad ciudadana

Tabla 6

Sistemas de Posicionamiento Global en ingles Global Positioning System (GPS) para la seguridad ciudadana

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	19	17%
Indiferente	35	32%
De acuerdo	31	28%
Totalmente de acuerdo	24	22%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 19% de los encuestados indican que están en desacuerdo sobre la necesidad de Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) para la municipalidad provincial de Puno, un 32% de los encuestados manifiestan indiferente, un 28% de los encuestados indican estar de acuerdo, y 22% están totalmente de acuerdo sobre la necesidad de contar con GPS para la seguridad ciudadana. En resumen, un 50% respaldan que sería necesario incorporar sistemas de posicionamiento satelital en las tareas de seguridad.

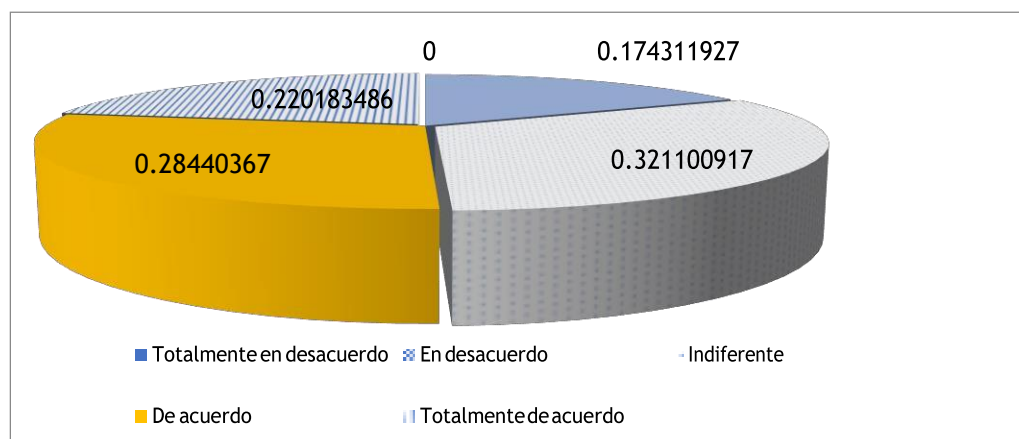


Figura 4. Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) para la seguridad ciudadana

Tabla 7  
*Disponibilidad de dispositivos móviles con GPS*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	15%
Indiferente	28	26%
De acuerdo	39	36%
Totalmente de acuerdo	26	24%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 15% de los encuestados indican que están en desacuerdo que la municipalidad no cuenta con la disponibilidad de dispositivos sean equipos celulares o parque automotor, es decir patrulleros que tienen incorporados sistemas GPS para acciones de la seguridad ciudadana, un 26% indican la indiferencia sobre la disponibilidad de GPS, mientras el 36% de los encuestados están de acuerdo, reforzando a ello un 26% de los encuestados manifiestan estar totalmente de acuerdo, que sí se disponen dispositivos móviles con sistemas GPS para la seguridad ciudadana.

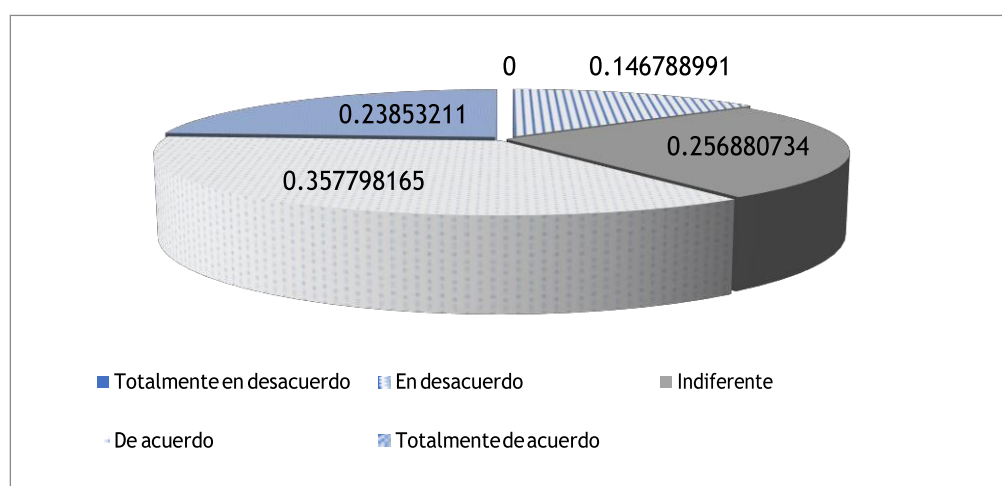


Figura 5. Disponibilidad de dispositivos móviles con GPS

Tabla 8  
*Uso de GPS en los dispositivos móviles*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	16	15%
Indiferente	22	20%
De acuerdo	42	39%
Totalmente de acuerdo	29	27%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 15% de los encuestados indican que están en desacuerdo que la municipalidad utilizan GPS para el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana, un 20% de los encuestados está en desacuerdo y la vez de acuerdo, lo más importante que el 39% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con utilizar GPS para las acciones de seguridad ciudadana, a ello suma un 27% de estar totalmente de acuerdo en utilizar ya sean celulares con GPS y Patrulleros con dicho sistema..

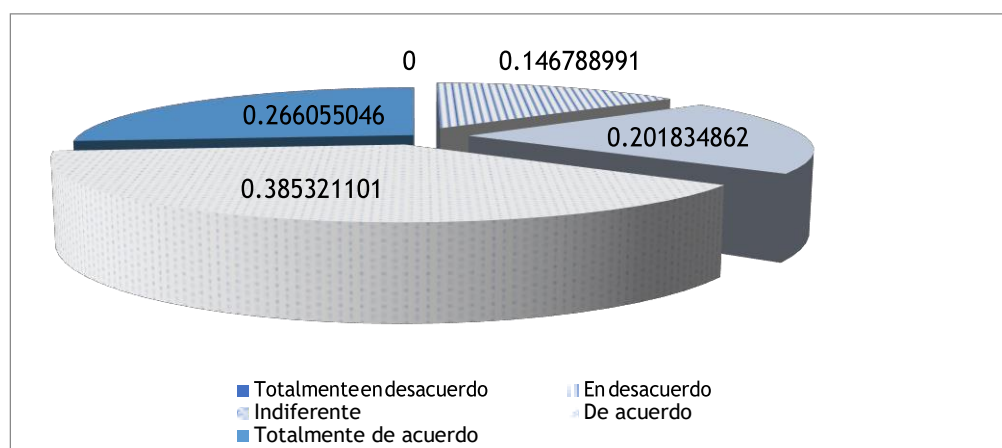


Figura 6. Disponibilidad de dispositivos móviles con GPS

Tabla 9

*Cámaras de video vigilancia para la seguridad ciudadana*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	34	31%
En desacuerdo	36	33%
Indiferente	35	32%
De acuerdo	4	4%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 31% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo sobre la necesidad de contar con sistemas de cámaras de videovigilancia para la municipalidad provincial de Puno, para control virtual de la seguridad ciudadana, un 33% de los encuestados están en desacuerdo, el 32% de los encuestados manifiestan estar indiferentes y sólo el 4% indican estar de acuerdo, respecto la necesidad de videovigilancias.

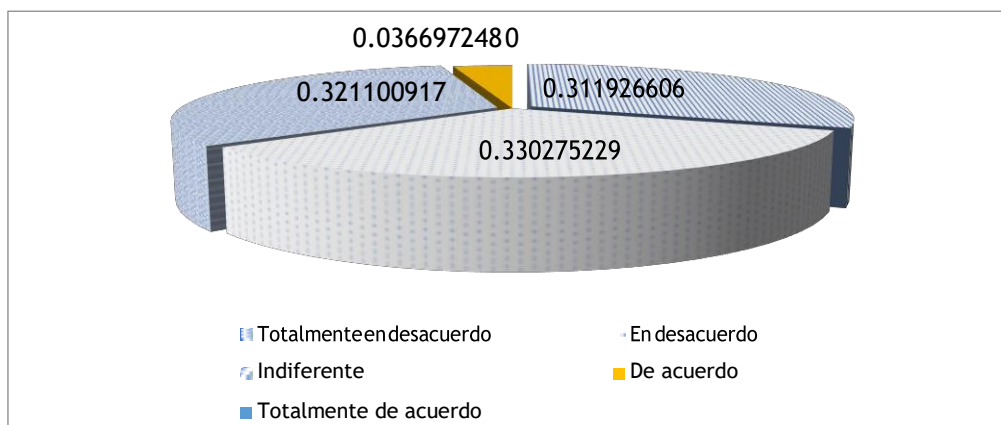


Figura 7. Cámaras de video vigilancia para la seguridad ciudadana

Tabla 10

Disponibilidad de cámaras de video vigilancia en la municipalidad provincial de Puno

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	25	23%
En desacuerdo	46	42%
Indiferente	38	35%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 23% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad provincial de Puno dispone sistemas de cámara de videovigilancia para la seguridad ciudadana, un 42% de los encuestados está en desacuerdo y el 35% de los encuestados manifiestan estar indiferentes, es decir no hay una conciencia clara sobre la implementación de la tecnología de cámaras de videovigilancia en las acciones de seguridad ciudadana.

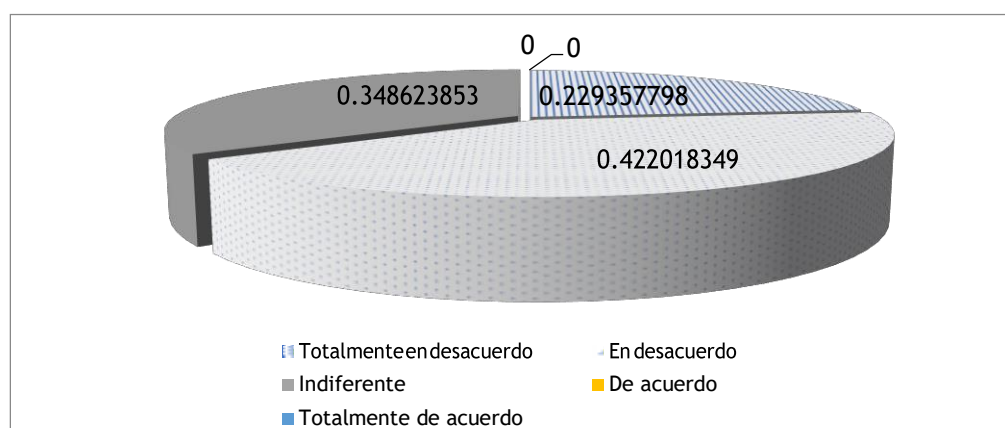


Figura 8. Disponibilidad de cámaras de video vigilancia en la municipalidad provincial de Puno

Tabla 11  
*Uso de cámaras de video vigilancia en la seguridad ciudadana*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	25	23%
En desacuerdo	44	40%
Indiferente	40	37%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 23% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que en la municipalidad provincial de Puno se utilice sistemas de cámaras de videovigilancia para el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana, un 40% de los encuestados está en desacuerdo y el 37% de los encuestados manifiestan estar indiferentes en el uso de sistemas de cámaras instaladas en las principales arterias de la ciudad, para efector de control automático de vigilancia de las calles.

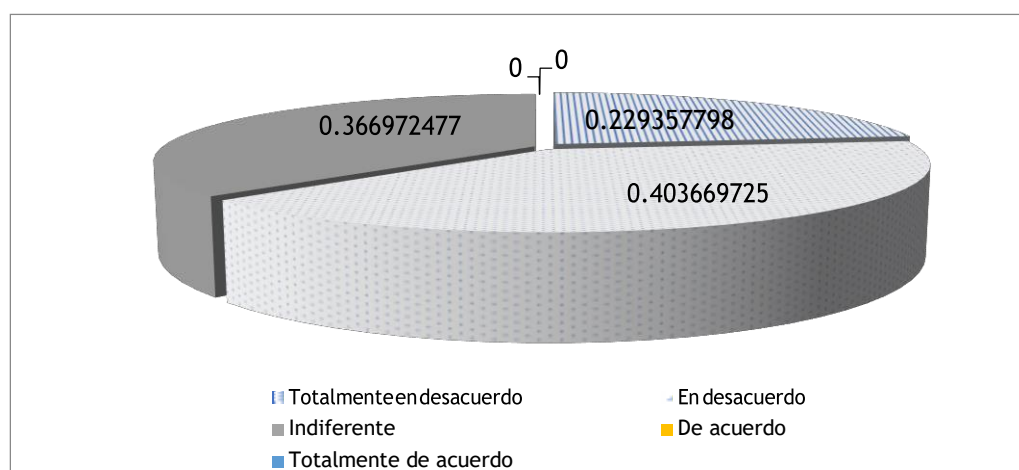


Figura 9. Uso de cámaras de video vigilancia en la seguridad ciudadana

Tabla 12  
*Identificación de delito con equipos biométricos*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	18	17%
En desacuerdo	48	44%
Indiferente	43	39%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 17% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que en la municipalidad provincial de Puno se identifique con sistemas biométricos a los que cometen el delito en las instalaciones de serenazgo encargados de la seguridad ciudadana, un 44% de los encuestados está en desacuerdo y el 39% de los encuestados manifiestan ser indiferentes, es decir, para asegurar las instalaciones de serenazgo debería contar con sistemas biométricos de identificación del delincuente, el cual a la fecha no se tiene.

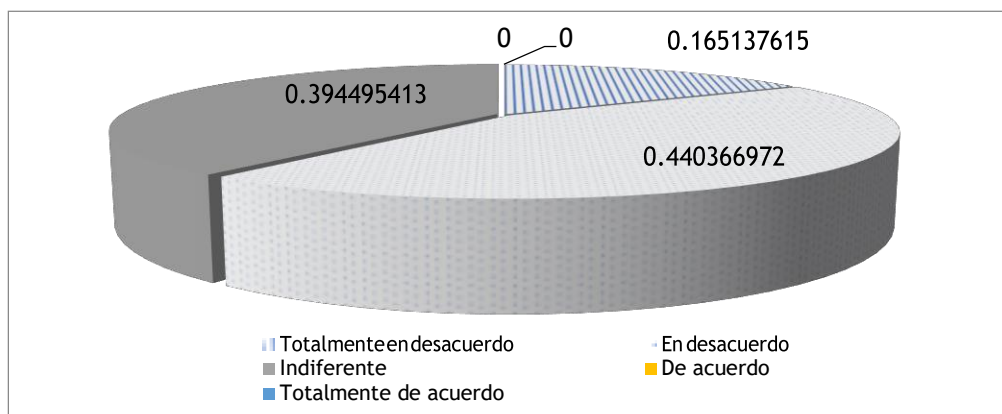


Figura 10. Identificación de delito con equipos biométricos

Tabla 13

Disponibilidad de equipos biométricos en la municipalidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	26	24%
En desacuerdo	44	40%
Indiferente	39	36%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	109	100%

En la siguiente figura indica que el 24% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad provincial de Puno disponga de equipos biométricos para identificar al delincuente, como medida de la seguridad ciudadana, un 40% de los encuestados está en desacuerdo y el 39% de los encuestados manifiestan ser indiferentes en el conocimiento de la disponibilidad de los equipos biométricos.



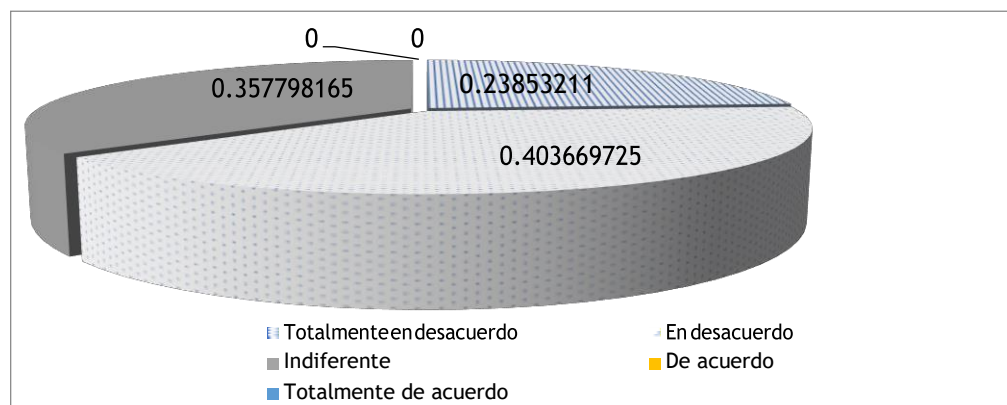


Figura 11. Disponibilidad de equipos biométricos en la municipalidad

Tabla 14

Los equipos biométricos son instalados y configurados

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	15	14%
En desacuerdo	57	52%
Indiferente	37	34%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 14% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad provincial de Puno se utilice debidamente instalada e configurada los equipos biométricos para el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana, un 52% de los encuestados está en desacuerdo y el 34% de los encuestados manifiestan ser indiferentes en el uso de los equipos sobre el uso, instalación y configuración en las instalaciones de serenazgo.

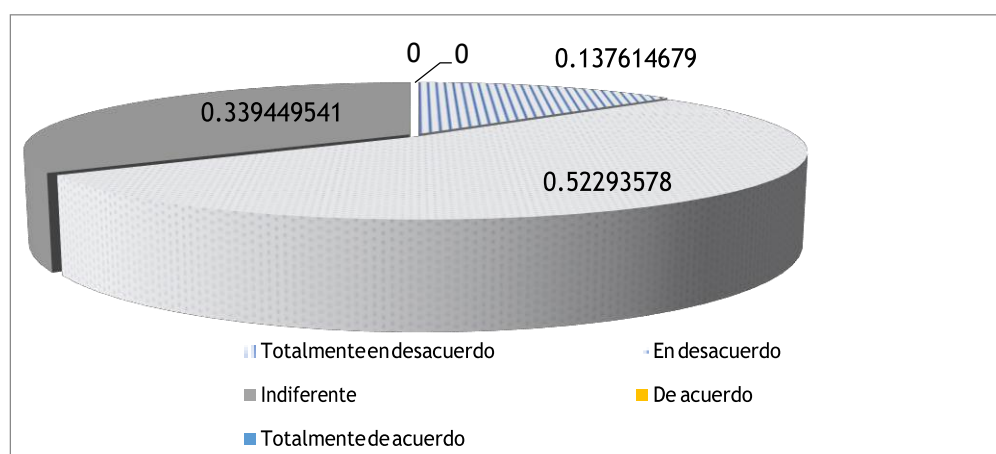


Figura 12. Los equipos biométricos son instalados y configurados  
Tabla 15

*Capacitación de funcionarios y serenos en el uso de TICs*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	0	0%
En desacuerdo	32	29%
Indiferente	28	26%
De acuerdo	33	30%
Totalmente de acuerdo	16	15%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 29% de los encuestados indican que están en desacuerdo que en la municipalidad Provincial de Puno se realice capacitaciones a funcionarios y personal de serenazgo en el uso de las TICs para el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana, un 26% de los encuestados están indiferentes, el 30% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo y 16% totalmente de acuerdo sobre la realización de capacitaciones en materia de TICs para seguridad ciudadana.

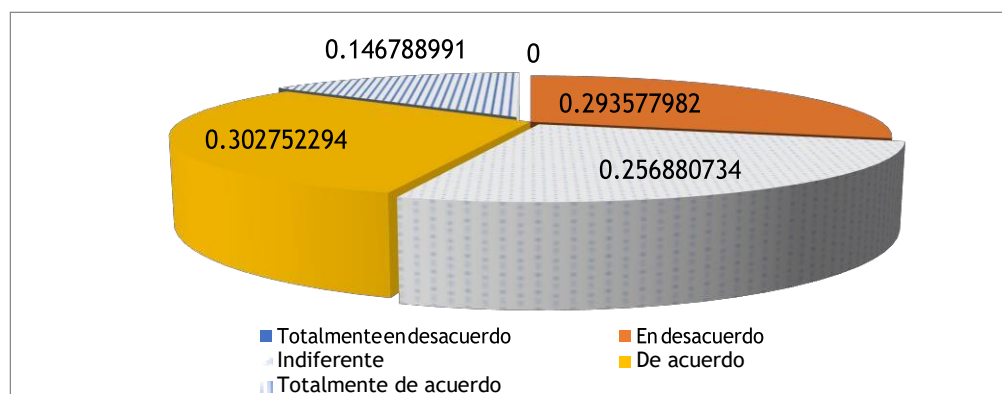


Figura 13. Capacitación de funcionarios y serenos en el uso de TICs

Tabla 16

*Capacitar a los serenos en el uso de sistemas de video vigilancia*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	28	26%
Indiferente	40	37%
De acuerdo	39	36%
Totalmente de acuerdo	1	1%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 1% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que en la municipalidad Provincial de Puno se realice capacitaciones a personal de serenazgo en el uso de sistemas de videovigilancia para el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana, un 26% de los encuestados están en desacuerdo, un 37% de los encuestados están indiferentes, el 36% de los encuestados manifiestan estar de

acuerdo y 1% en totalmente de acuerdo sobre la realización de capacitaciones en el uso de sistemas de videovigilancia para seguridad ciudadana.

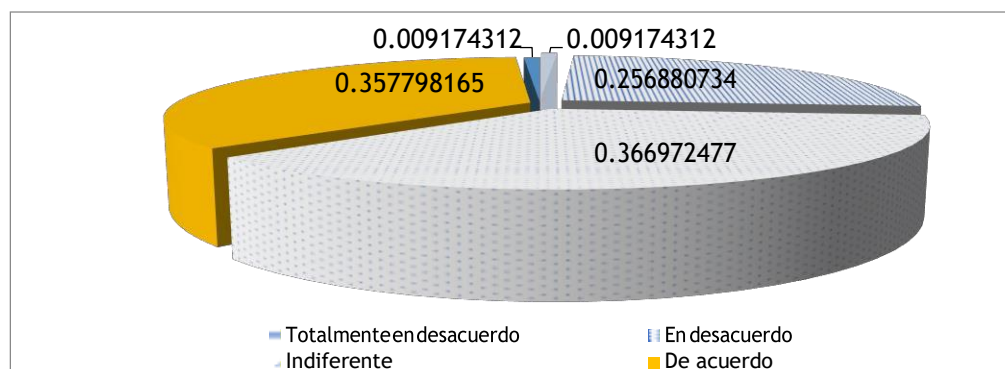


Figura 14. Capacitar a los serenos en el uso de sistemas de video vigilancia

Tabla 17

Capacitar a los serenos en el uso de sistemas biométricos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	1	1%
En desacuerdo	32	29%
Indiferente	30	28%
De acuerdo	45	41%
Totalmente de acuerdo	1	1%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 1% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad provincial de Puno realice capacitación en el uso de sistemas biométricos para la seguridad ciudadana, un 29% de los encuestados está en desacuerdo y el 28% de los encuestados manifiestan ser indiferentes, sin embargo, ya el 41% de encuestados muestran predisposición a ser capacitados en el uso de sistemas biométricos para efectos de garantizar la identificación del delincuente a ello suma 1% que está totalmente de acuerdo.

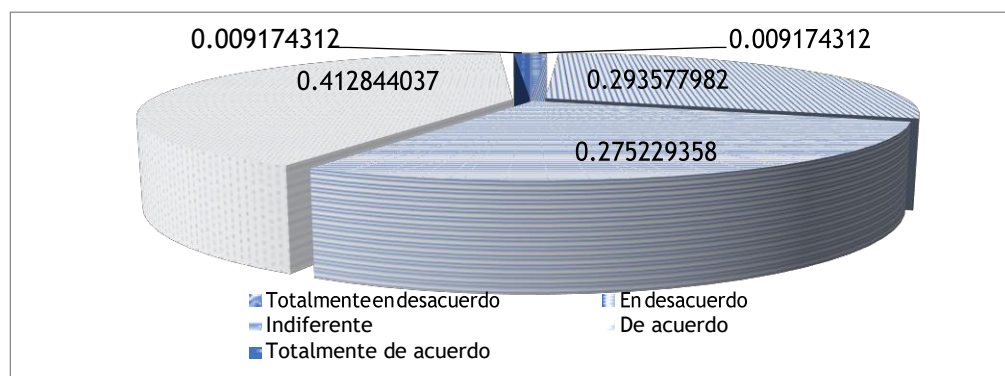


Figura 15. Capacitar a los serenos en el uso de sistemas biométricos

**42 Presentación y análisis de datos del logro de metas de seguridad ciudadana**

Tabla 18  
*Plan de patrullaje adecuado*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	17	16%
En desacuerdo	54	50%
Indiferente	38	35%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 16% de los encuestados señalan que están totalmente en desacuerdo sobre la existencia de un plan de patrullaje en la municipalidad provincial de Puno para el cumplimiento de la seguridad ciudadana, un 50% de los encuestados está en desacuerdo y el 35% de los encuestados manifiestan ser indiferentes sobre un plan adecuado de patrullaje en la ciudad de Puno, por lo que, existe la inseguridad latente sobre todo en las zonas periféricas de la ciudad.

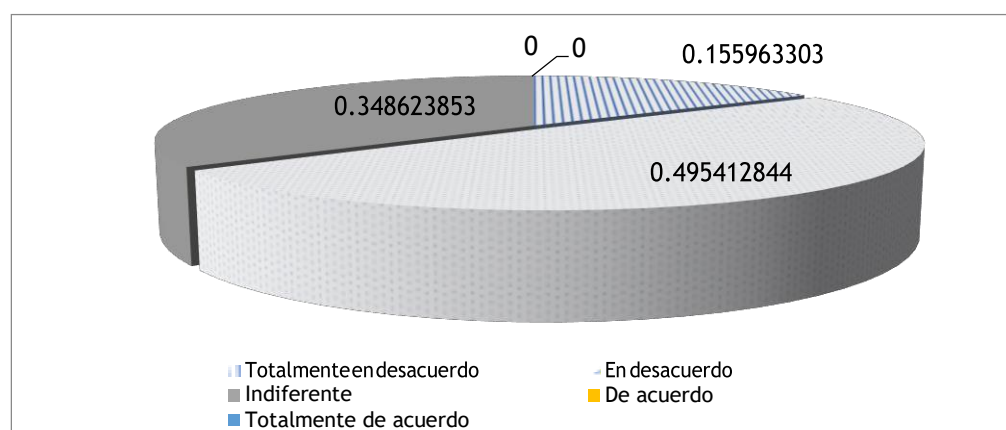


Figura 16. Plan de patrullaje adecuado

Tabla 19  
*Presencia inmediata de serenos en el lugar de los hechos del delito*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	29	27%
En desacuerdo	44	40%
Indiferente	36	33%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 27% de los encuestados indican que están totalmente

en desacuerdo que los serenos de la municipalidad provincial de Puno se constituyan inmediatamente en el lugar de los hechos del delito, un 40% de los encuestados está en desacuerdo y el 33% de los encuestados manifiestan ser indiferentes a la intervención oportuna al delito, debido a la falta de movilidad apropiada y la falta de recursos que viabilicen esta acción.

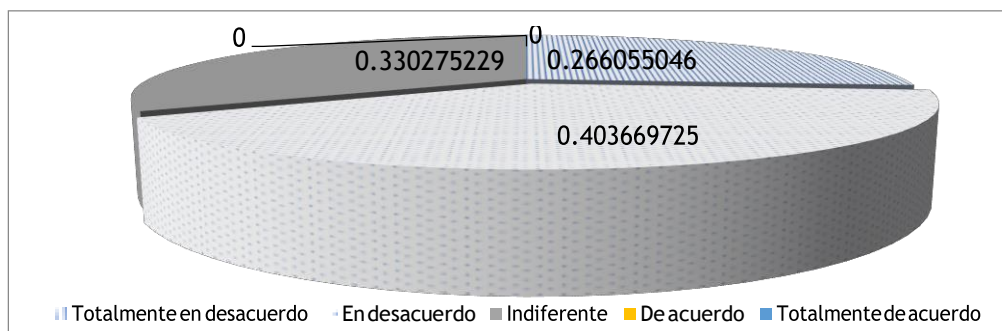


Figura 17. Presencia inmediata de serenos en el lugar de los hechos del delito

Tabla 20  
Satisfacción con los recursos para el serenazgo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	17	16%
En desacuerdo	55	50%
Indiferente	37	34%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 16% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad provincial de Puno disponga recursos suficientes para una adecuada tarea de serenazgo, un 50% de los encuestados está en desacuerdo y el 34% de los encuestados manifiestan ser indiferentes frente a los recursos asignados para las tareas de seguridad ciudadana en la comuna provincial.

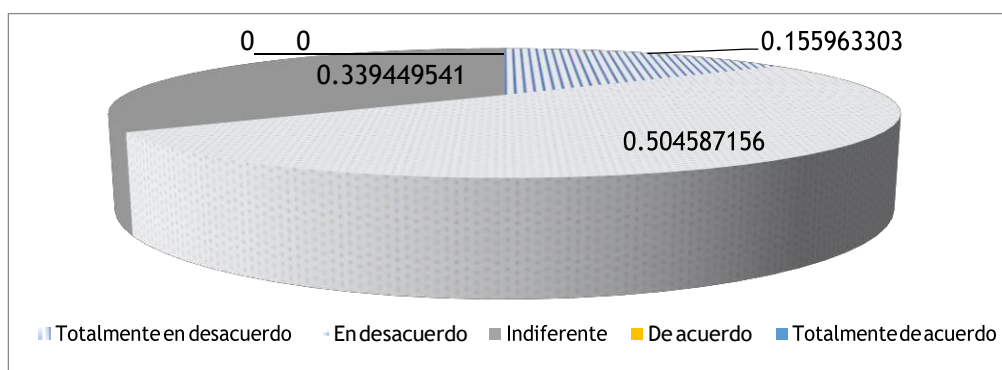


Figura 18. Satisfacción con los recursos para el serenazgo

Tabla 21  
*Personal de serenazgo suficiente según estándares de seguridad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	17	16%
En desacuerdo	57	52%
Indiferente	35	32%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 16% de los encuestados señalan que están totalmente en desacuerdo que en la municipalidad provincia de Puno exista suficiente número de serenos para abastecer la seguridad ciudadana, de acuerdo a la población, un 52% de los encuestados está en desacuerdo y el 32% de los encuestados manifiestan estar indiferentes, ya que la población de la ciudad de Puno, en la actualidad no manifiesta la seguridad, ni la integridad física.

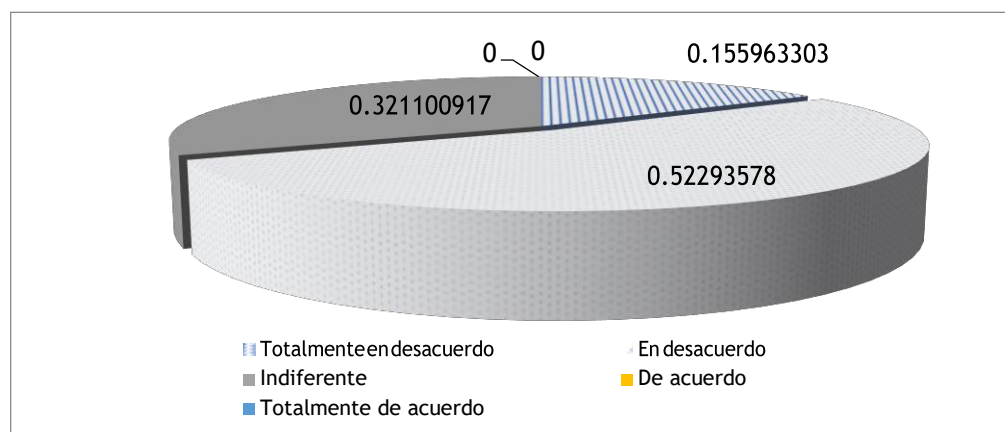


Figura 19. Personal de serenazgo suficiente según estándares de seguridad

Tabla 22  
*Resultado del uso adecuado de TICS en las tareas de seguridad ciudadana*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	26	24%
En desacuerdo	37	34%
Indiferente	46	42%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 24% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que en la municipalidad provincial de Puno resulten adecuado el uso de TICS para el cumplimiento operativo de la seguridad ciudadana, un 34% de los

encuestados está en desacuerdo y el 46% de los encuestados manifiestan ser indiferentes a los resultados de TICs en el operativo de la seguridad ciudadana.

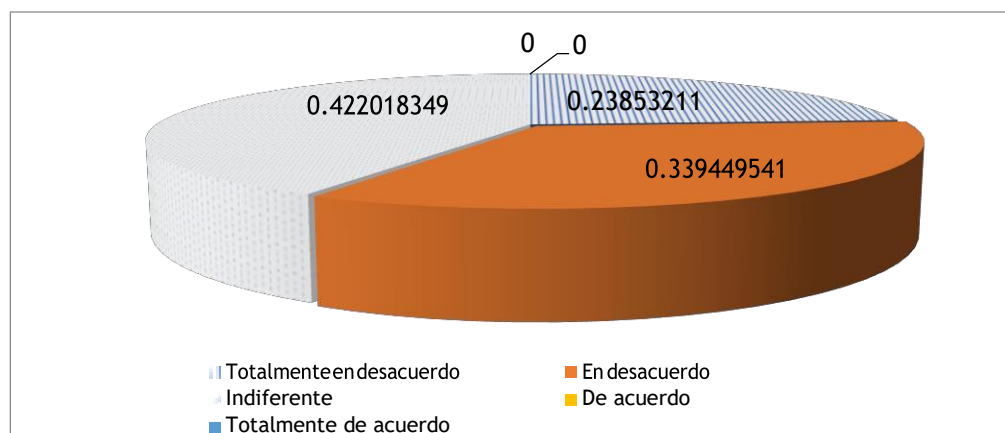


Figura 20. Adecuado uso de TICs en las tareas de seguridad ciudadana

Tabla 23

*Normas claras que garantizan la seguridad ciudadana*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	14	13%
En desacuerdo	62	57%
Indiferente	33	30%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	109	100%

En la siguiente figura indica que el 13% de los encuestados señalan que están totalmente en desacuerdo que las normas sean claras para garantizar la seguridad en la municipalidad provincial de Puno, un 57% de los encuestados está en desacuerdo y el 30% de los encuestados manifiestan estar indiferentes sobre la reglamentación precisa al alcance de los serenos.

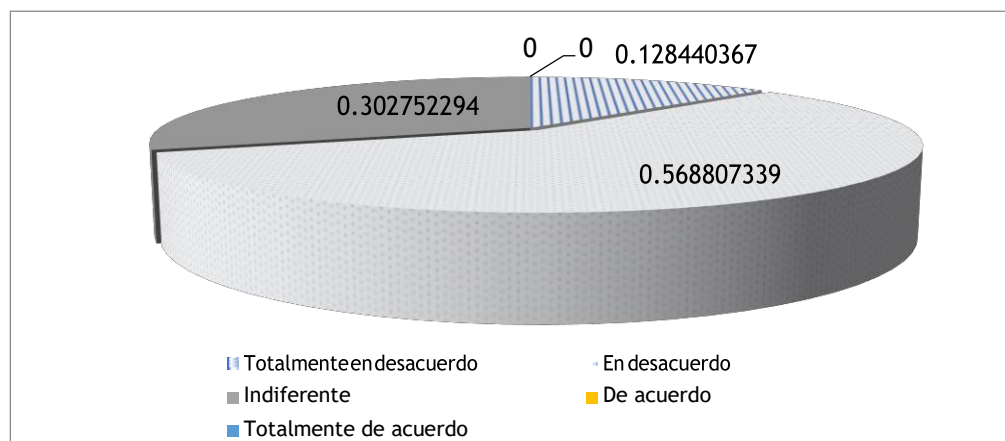


Figura 21. Normas claras que garantizan la seguridad ciudadana

Tabla 24  
*Identificación de las zonas de riesgo de inseguridad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	16	15%
En desacuerdo	67	61%
Indiferente	26	24%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 15% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que el serenazgo de la municipalidad provincial de Puno tiene identificado de mayor riesgo de la seguridad ciudadana, un 61% de los encuestados está en desacuerdo y el 24% de los encuestados manifiestan estar indiferentes en la identificación de lugares de mayor inseguridad.

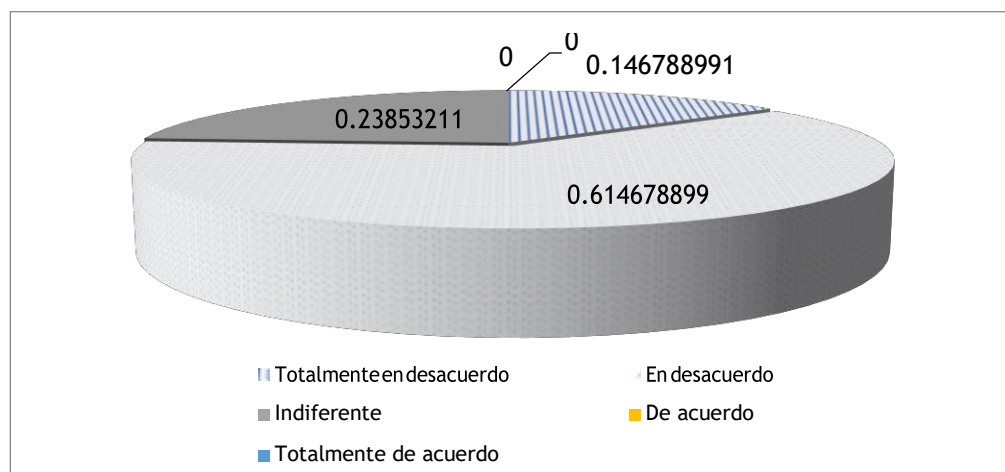


Figura 22. Identificación de las zonas de riesgo de inseguridad

Tabla 25  
*Espacios de sana convivencia segura*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	29	27%
En desacuerdo	52	48%
Indiferente	28	26%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 27% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad provincial de Puno tenga espacios de sana convivencia, es decir lugares que garantizan la seguridad, un 48% de los encuestados está



en desacuerdo y el 36% de los encuestados manifiestan estar indiferentes sobre el conocimiento de la existencia de espacios de sana convivencia.

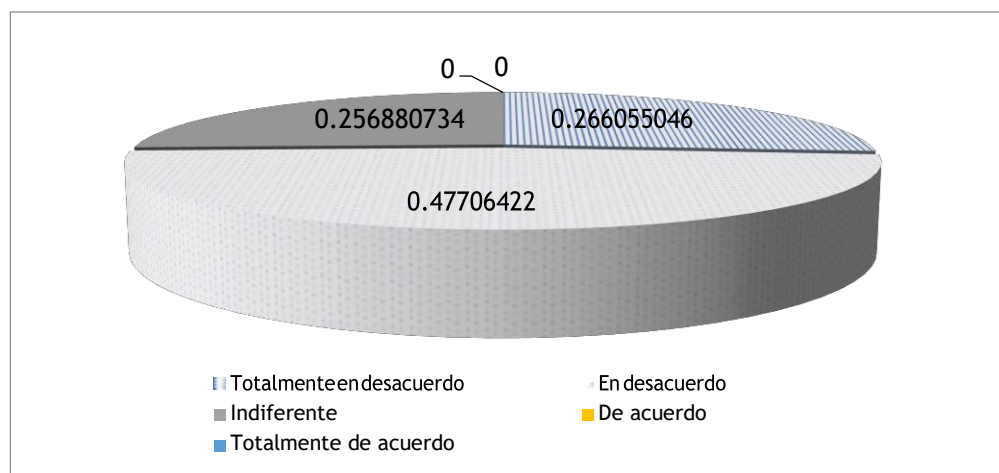


Figura 23. Espacios de sana convivencia segura

Tabla 26

Confianza de algunos espacios de la ciudad en seguridad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	17	16%
En desacuerdo	60	55%
Indiferente	32	29%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 16% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad provincial de Puno disponga algunos espacios de la ciudad que inspiren absoluta confianza de la seguridad ciudadana, un 55% de los encuestados está en desacuerdo y el 39% de los encuestados manifiestan estar indiferentes.

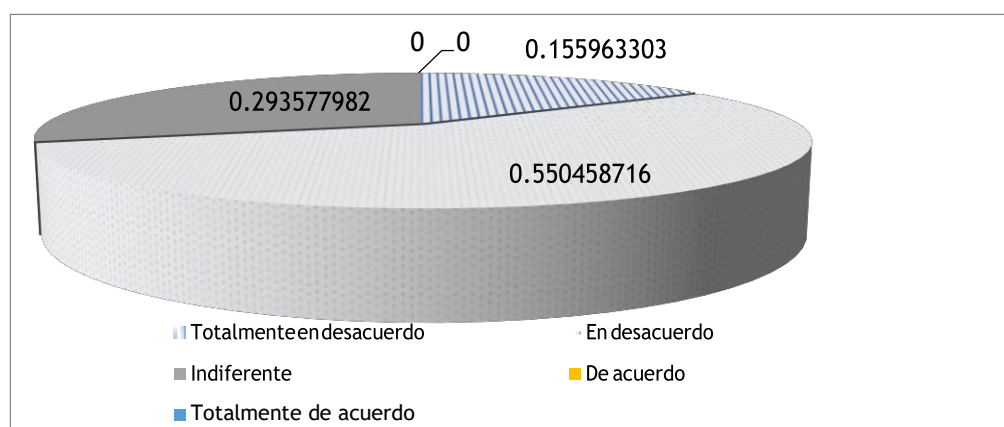


Figura 24. Confianza de algunos espacios de la ciudad en seguridad

Tabla 27  
*Plan de programas preventivos de seguridad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	16	15%
En desacuerdo	70	64%
Indiferente	23	21%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 15% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad provincial de Puno cuente con programas preventivos de seguridad, un 64% de los encuestados está en desacuerdo y el 21% de los encuestados manifiestan estar indiferentes frente a la existencia de un plan de programas preventivos de seguridad.

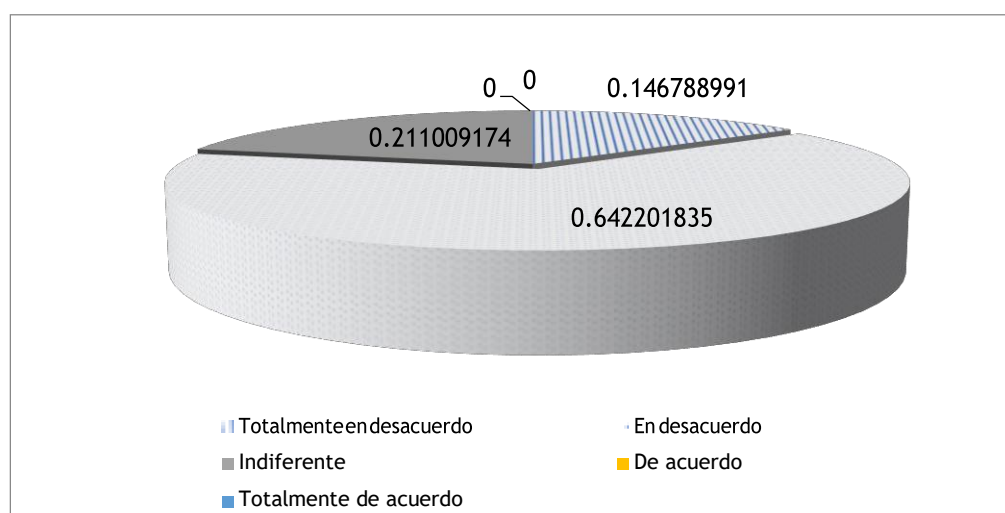


Figura 25. Plan de programas preventivos de seguridad

Tabla 28  
*Indicadores de prevención para la eficacia de seguridad*

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	30	28%
En desacuerdo	62	57%
Indiferente	17	16%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

En la siguiente figura indica que el 28% de los encuestados indican que están totalmente en desacuerdo que la municipalidad provincial de Puno disponga de indicadores que midan resultados concretos de seguridad, un 57% de los encuestados está en desacuerdo

y el 15% de los encuestados manifiestan estar indiferentes sobre formas de medir los resultados prevención de la seguridad.

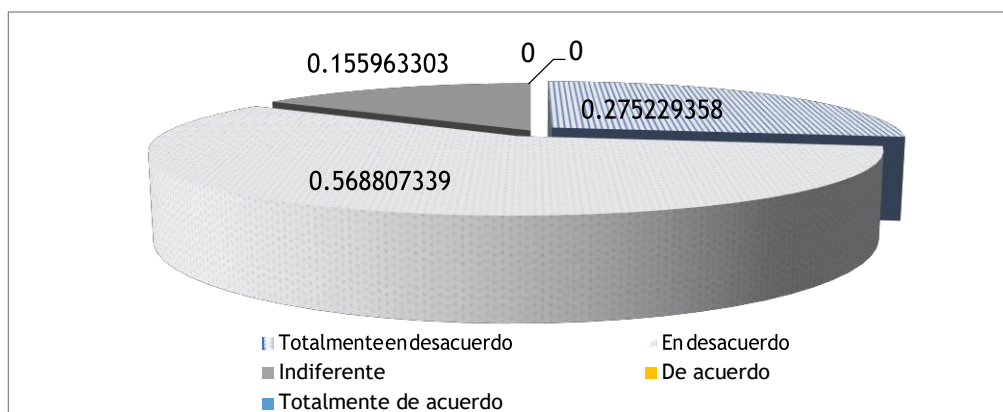


Figura 26. Indicadores de prevención para la eficacia de seguridad

Tabla 29

Conocimiento del avance presupuestal y físico en la seguridad ciudadana

Valoración	Frecuencia	Porcentaje %
Totalmente en desacuerdo	30	28%
En desacuerdo	52	48%
Indiferente	27	25%
De acuerdo	0	0%
Totalmente de acuerdo	0	0%
Total	109	100%

En la siguiente figura indica que el 28% de los encuestados señalan que están totalmente en desacuerdo que el personal de serenazgo conozca sobre el avance de ejecución presupuestal, así como el cumplimiento de las metas físicas de seguridad ciudadana, un 44% de los encuestados está en desacuerdo y el 25% de los encuestados manifiestan estar indiferentes sobre el cumplimiento de programación presupuestal y resultados físicos de seguridad ciudadana.

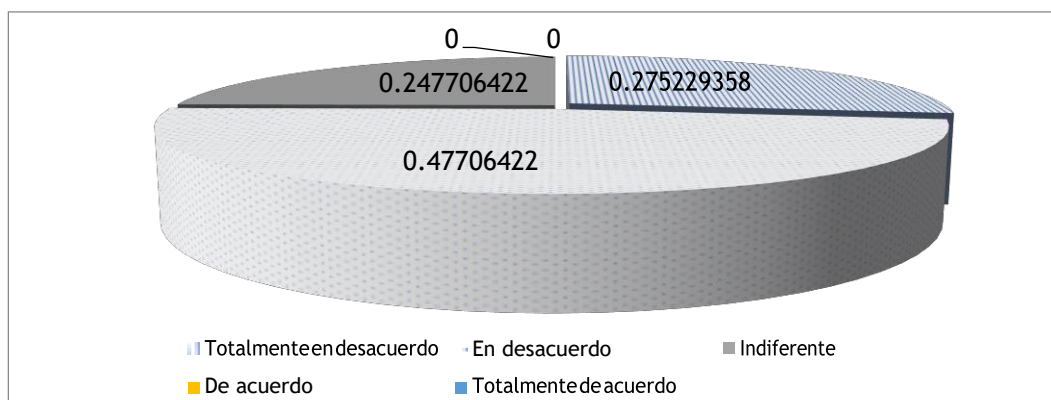


Figura 27. Conocimiento del avance presupuestal y físico en la seguridad ciudadana

### 43 Contraste de hipótesis de la relación entre la gestión de tecnologías de información y Comunicaciones y el logro de metas de seguridad ciudadana

Para realizar la contrastación de la Hipótesis, se utilizó el Coeficiente de correlación de Spearman,  $\rho$  (ro) como medida de correlación entre dos variables categóricas, como lo son las variables materia del presente estudio. Luego, el valor de  $\rho$  permitió tomar la decisión estadística correspondiente a cada una de las hipótesis formuladas. El coeficiente de correlación de Spearman da un rango que permite identificar fácilmente el grado de correlación (la asociación o interdependencia) que tienen dos variables mediante un conjunto de datos de las mismas, de igual forma permite determinar si la correlación es positiva o negativa (si la pendiente de la línea correspondiente es positiva o negativa).

El estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas.

Prueba de hipótesis específicas

H<sub>1</sub>: Los niveles de Gestión de Tecnologías de Información tienen relación con los niveles de logro de las metas de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018.

H<sub>0</sub>: Los niveles de Gestión de Tecnologías de Información no tienen relación con los niveles de logro de las metas de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018.

2.- NIVEL DE CONFIANZA: 99%, NIVEL DE SIGNIFICACIÓN: 1%

3.- ESTADÍSTICO DE PRUEBA: Coeficiente de correlación de Spearman.

Tabla 30  
*Coeficiente de correlación de Spearman*

Rho de Spearman	X	Coeficiente de correlación	X	Y
			1.000	.533**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	109	109
	Y	Coeficiente de correlación	.533**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	109	109

4.- DECISIÓN: Dado que  $p < 0.05$  se rechaza la  $H_0$

5.- CONCLUSIÓN: Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman para determinar si existe asociación o interdependencia entre las variables del estudio, se puede comprobar que la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones se relacionan con el logro de las metas de seguridad ciudadana en la gerencia de la seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno de manera directa estadísticamente con muy alta significancia.

#### 44 Discusión

En la ciudad de Puno, en más de 73% señalan estar entre totalmente en desacuerdo y en desacuerdo por no existir el apoyo de TICs para el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana, mientras que, Aguirre (2016) muestra los posibles apoyos de Internet para la prevención comunitaria delictiva, sus alcances son transversales a partir de un análisis cualitativo del uso de TICs realizado en área urbana de Monterrey México, comparando esta realidad a la municipalidad provincial de Puno el 74% no utilizan las TICs .

Sobre la existencia de proyectos TICs para la gestión de seguridad ciudadana 61% señalan estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, cuando de acuerdo a Suasnabas-Pacheco et al. (2017) sostienen que el uso de las tecnologías como herramienta de soporte debidamente implementada permite incrementar los niveles de seguridad. No obstante, en el presente trabajo de investigación se determina que 50% están de acuerdo con la necesidad de contar GPS como iniciativa a nivel de expectativa, 66% están dispuestos a usar GPS mediante celulares o unidades de patrullaje, mientras que el 63% están en desacuerdo con el uso de cámaras de videovigilancia y 65% también manifiestan su desacuerdo con la disponibilidad de sistemas de control biométrico para la identificación de delito.

Según Sanz (2008) la seguridad ha cobrado una dimensión inédita; sin embargo, hoy día es un factor de calidad y formas de vida, relacionado con el diseño urbano. Por ello, existen nuevos paradigmas de análisis como la “geoprevención” una estrategia útil y efectiva para prevenir el crimen; dicha orientación se integra para disminuir o erradicar esas vulnerabilidades se emplea: el control natural de accesos, la vigilancia natural, el refuerzo del territorio, el mantenimiento de los espacios públicos y participación

comunitaria. Al respecto,

Aguirre (2013) en su trabajo de la participación ciudadana a través de las redes sociales, concluye que la democracia representativa padece una crisis de legitimidad porque faltan espacios deliberativos y decisorios eficientes para la participación de los ciudadanos. Ante esto, surge TICs (blogs, Twitter, Facebook, Web 2.0 y Web 3.0) que presentan la oportunidad de superar algunos límites comunicativos y políticas de gobernabilidad – gobernanza para la diferenciación y evaluación de las redes sociales como espacios públicos. El proyecto Blue CRUSH (Crime Reduction Utilizing Statistical History), usó software especializado para el análisis predictivo de datos históricos de registros criminales y de reportes policiales obtenida por los policías en el mismo lugar de los hechos (a través de dispositivos móviles en línea) optimizando la distribución de policías en las diferentes zonas de la ciudad, fortaleciendo sus capacidades para enfrentar a la delincuencia común y organizada, a través del uso de las tecnologías de la información.

Hurtado y Gonzales (2015) aborda la gestión y planificación municipal en el Perú, para analizar la gestión y planificación municipal en el Perú estudió 1,838 municipalidades del Perú; y concluye en que el 49.95% de municipalidades en el Perú, tienen formulado un plan Operativo Institucional- POI, solo el 29.76% de municipalidades han desarrollado indicadores que permiten comprobar el cumplimiento de las metas, lo que refleja la existencia de improvisación en la intervención frente a la inseguridad ciudadana; además de la incapacidad técnica para acceder a la asignación de recursos y presupuestos del Estado. Se comprueba además el escaso desempeño municipal en el desarrollo local y el mal uso de los recursos. Frente a esta situación en la municipalidad provincial de Puno un 66% señalan estar en desacuerdo sobre la existencia del plan de patrullaje, es decir, también existe una alta improvisación de las tareas de patrullaje, respecto al conocimiento del avance presupuestal y cumplimiento de las metas físicas el 76% estar en desacuerdo. Es decir, no existe la transparencia en el manejo de recursos en la gestión de seguridad Ciudadana.

Gómez (2014) determina los alcances de la seguridad ciudadana en el distrito de Cayma utilizando una metodología cualitativa, a través de entrevistas y encuestas realizadas a 82 vigilantes del distrito de Cayma, la investigación concluye en que los alcances de la seguridad ciudadana por parte de la municipalidad no llega a todos los espacios convirtiéndose en una zona de vulnerabilidad por abandono y desatención, y que la

inseguridad ciudadana en Cayma se ha incrementado por influencia de la crisis social. Frente a esta realidad la municipalidad provincial de Puno tampoco está ajena, pasa exactamente lo que ocurre en Cayma.

## CONCLUSIONES

- Se logró determinar estadísticamente de manera significativa a través del coeficiente de correlación de Spearman la asociación o interdependencia entre la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones permitirá eficazmente lograr las metas en la gerencia de la seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno, 2018, de lo contrario, se impondrá los factores que hacen que la población se sienta insegura, inestable y con una grande preocupación de cuando las dependencias municipales harán algo para poder eliminar la plaga delincinencial existente.
- Se logró definir la variable independiente como la Gestión de Tecnologías de Información y comunicaciones identificada en cinco dimensiones como son: Tecnologías de Información y Comunicaciones, sistemas de geolocalización, sistemas de video-vigilancia, sistemas biométricos y capacitación utilizada en la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad Provincial de Puno, 2018, los cuales no resultan estar acordes (altamente en desacuerdo y en desacuerdo) en las actividades realizadas.
- Se logró definir planes para el cumplimiento de las metas de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Puno, 2018 identificado en cuatro dimensiones como son: plan de patrullaje, planes operativos, recuperación de espacios públicos y planes de prevención cuyas ejecuciones dentro del presupuesto permitan alcanzar las metas de seguridad. los resultados señalan que son (altamente en desacuerdo y en desacuerdo) en el cumplimiento de las metas.
- Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman se determinó la existencia de la asociación o interdependencia entre las variables del estudio, comprobando que la gestión de las tecnologías de información y comunicaciones se relacionan con el logro de las metas de seguridad ciudadana en la gerencia de la seguridad ciudadana de



la municipalidad provincial de Puno, 2018 de manera directa estadísticamente con muy alta significancia

### RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno implementar la infraestructura de tecnologías de información y comunicaciones a fin de brindar un servicio de calidad al ciudadano de la capital de la región de Puno.
- La seguridad ciudadana debe ser implementada y articulada con el plan de seguridad ciudadana en todos los niveles del estado y con la adquisición de cámaras de vigilancia, motos, vehículos y la capacitación a su personal de serenazgo, rondas vecinales para poder de manera articulada afrontar a los actos delictivos que se vive en el distrito.
- La gerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno debe brindar de manera oportuna, eficiente y eficaz los servicios a los ciudadanos, con calidad de servicio, así los ciudadanos se sentirán partícipes de ese cambio y recuperarán la confianza perdida por administración anteriores.
- La municipalidad implementar más políticas de seguridad y de manera articulada con la policía y las demás entidades hacer lucha frontal contra la inseguridad que se vive capital de la provincia y región de Puno.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. (2013) Nuevos alcances de la participación ciudadana a través de las redes sociales. *Culturales*, 2, (1). Monterrey, México.
- Aguirre, J. (2016). La prevención comunitaria del delito a través de la gobernanza local. *OBETS. Revista de Ciencias Sociales*, 2, (11). Monterrey, México.
- Aguirre, J. (2016). La tecnología de información y comunicación en prevención del delito. *Revista Urvio*, 18. Quito, Ecuador
- Arredondo, R. (2011). *Características Generales de la Información*. Buenos Aires, Argentina: Humanitas.
- Binder, A. (2009). El control de la criminalidad en una sociedad democrática. Ideas para una discusión conceptual. en Kessler, G. (Comp.). *Seguridad y ciudadanía: nuevos paradigmas, reforma policial y políticas innovadoras*. Buenos Aires: Edhasa.
- Capistrán Bañuelos, J. I. (2003). *Videovigilancia en la Sociedad Panóptica Contemporánea. Razón y palabra*. Available from: <http://www.razonypalabra.org.mx>
- Cabero, J. (2014). *Análisis y perspectivas de la Seguridad Ciudadana*. Madrid, España: Colex..
- Capistrán Bañuelos, J. I. (2003). Videovigilancia en la Sociedad Panóptica Contemporánea. *Revista digital Razón y palabra*. Available from: <http://www.razonypalabra.org.mx>
- Crawford, A. (1998). Crime Prevention and Community Safety. Politics, Policies and Practices. en Sozzo, M. (Comp.). *Seguridad Urbana y Tácticas de Prevención del Delito. Cuadernos de Jurisprudencia y Doctrina Penal*, 10. Buenos Aires, Argentina
- Choque, C. (2015). *Evaluación de la implementación de los componentes del Sistema de*

- Control Interno en la oficina de Seguridad Ciudadana de una Municipalidad. Arequipa, 2014* (Tesis de maestría en Gestión Pública). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Gammacurta, G. (2013). Es desaparejo el uso de las cámaras en el conurbano. *Diario digital Ambito.com* Available from: <http://ambito.com/noticia.asp?id=706479>
- Gomez, M. (2014). *La seguridad ciudadana en el gobierno municipal del distrito de Cayma* (Tesis de Magister en Gestión Pública). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Gómez, P. (2010). *Elementos para la construcción de Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana*. Available from: [http://www. Comunidadyprevencion.org/w](http://www.Comunidadyprevencion.org/w)
- González, P. (2003). Seguridad ciudadana. *Cuaderno, 2*. Guatemala: FLACSO.
- González, G. (2010). *La inseguridad en el Perú, serie Políticas Sociales*. Lima, Perú
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P (2010). *Fundamentos Metodológicos de la Investigación*. México: Trillas.
- Herrera, C. G. (2006). El panóptico moderno. *Revista de filosofía: A Parte Rei, 46*.
- Hurtado, A. y Gonzales, R. (2015). *La gestión y planificación municipal en el Perú* (Tesis de Magister en Gestión Pública). Universidad Nacional de Jaén, Cajamarca, Perú.
- Icaza Álvarez, D. (2017). EJE 07-10 Sistemas de seguridad ciudadana por georeferenciación y geolocalización para zonas rurales del cantón Cuenca incorporados al SIS ECU 9-1-1 del Ecuador. *Memorias, 1(XVI)*, 413 - 418. Universidad Del Azuay. Available from: <http://revistas.uazuay.edu.ec/index.php/memorias/article/view/88>
- ICPC, (2015). *Informe experiencias exitosas en prevención de la criminalidad en américa latina. Una perspectiva territorial de las políticas públicas de seguridad en América Latina*. Available from: <http://www.crime-prevention-intl.org>
- Diario La Voz (2013). La ITV costara \$ 150 y se controla autos por chips, publicado en el diario digital LA VOZ. Available from: <http://lavo.com.ar/politica/la-itv-costara-150>
- Lechner, M. (2016). *Tecnologías aplicadas a la seguridad ciudadana: desafíos para la justicia transicional ante nuevos mecanismos de control social*. Universidad nacional de Quillmes. Repositorio institucional RIDAA. Available from: <https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500>.
- López Martínez, D. (2013). *Estado de la industria de la seguridad privada en España*

- (Tesis de grado). Facultad de ciencias económicas y empresariales. Universidad de León. España. Available from: <http://buleria.unileon.es/bitstream/handle>
- (Mattelart, A. (2007). Sociedad del conocimiento, sociedad de la información, sociedad de control, entrevista de Antonia García Castro a Armand Mattelart. *Revista Cultures & Conflits*. Available from: <http://conflits.reues.org/2622>
- Maya Vargas, A. (2014). *Sistema biométrico de reconocimiento de huella dactilar en control de acceso de entrada y salida* (Bachelor's thesis). Universidad Militar Nueva Granada, España
- Mejía, S. (2015). *Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: Un análisis de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima entre el 2010 y el 2014*. Lima, Perú.
- Ministerio de Economía y Finanzas - MEF (2017). *Evaluación de Diseño y Ejecución Presupuestal – EDEP. Seguridad Ciudadana – Policía Nacional del Perú*. Available from: <http://www.mef.gob.pe>
- Muñoz, F. (2011). *Seguridad Ciudadana: Diagnóstico y propuestas*. Chile.
- Rodríguez, C. (2013) Documentación comercial. *Revista Empresarial*, 17. Argentina: Humanitas.
- Pacheco, L. S., Fernández, J. E., & Albán, G. P. G. (2017). Uso de la tecnología como herramienta de soporte, orientado a aumentar el índice de seguridad vehicular, peatonal y de bienes. *Dominio de las Ciencias*, 2(3).
- (Rangugni, V. y Russo, D. (2010). *La seguridad ciudadana. Secretaria de seguridad interior – cuadernos de seguridad. Colecciones manuales y protocolos*. Buenos Aires, Argentina
- Salas Peña (2011). La seguridad pública y su apoyo en políticas públicas. *Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública*. Universidad Nacional Autónoma de México. México
- Salazar, Santiago (2015). *Acciones de Seguridad Ciudadana en el distrito de Magdalena del Mar* (Tesis de Magister en Gestión Pública). Universidad de Lima, Lima, Perú.
- Sanz, F. H. (2008). La seguridad en las ciudades: el nuevo enfoque de la geoprevisión. Scripta Nova. *Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*. Universidad de Barcelona. España
- Suasnabas-Pacheco, L. S., Fernández-Escobar, J. E., & Guevara-Albán, G. P. (2017). Uso de la tecnología como herramienta de soporte, orientado a aumentar el índice de

seguridad vehicular, peatonal y de bienes. Universidad de la Rioja. Dominio de  
las Ciencias, vol. 3 N° 2.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325854>.

Constitución Política del Perú (1993).

### **Normas Legales**

Decreto Supremo N° 011-2014-IN.

Decreto Supremo N° 394-2016-EF

Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades



## ANEXOS

**Anexo 1.** Cuestionario de valoración de las acciones y tareas de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno

**CUESTIONARIO DE VALORACIÓN DE LAS ACCIONES Y TAREAS DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO**

Estimado sereno por favor responder la siguiente encuesta para valorar las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) en las acciones y tareas de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno, considerando ¿Qué tan acuerdo esta con ... ?.

1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo y 5: Totalmente de acuerdo

<b>INDICADORES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
P1: Existencia de las TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana					
P2: Uso de las TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana					
P3: Existencia de proyectos de las TICs para la gestión de seguridad ciudadana					
P4: Necesidad de Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) para la seguridad ciudadana					
P5: Disponibilidad de dispositivos móviles con GPS					
P6: Uso de GPS en los dispositivos móviles					
P7: Necesidad de las cámaras de video vigilancia para la seguridad ciudadana					
P8: Disponibilidad en la municipalidad, de cámaras de video vigilancia					
P9: Disponibilidad en la municipalidad, de cámaras de video vigilancia para la seguridad ciudadana					
P10: Necesidad de equipos biométricos para identificar a los delincuentes					
P11: Disponibilidad en la municipalidad, de equipos biométricos					
P12: Disponibilidad en la municipalidad, instalada y configurada los equipos biométricos					
P13: Personal de alta dirección y serenazgo está entrenada para utilizar las TICs					
P14: Personal de serenazgo capacitado para utilizar cámaras de video vigilancia					
P15: Personal de serenazgo capacitado para utilizar los sistemas biométricos					
P16: Cuanta con plan de patrullaje adecuado					
P17: Se constituye en el lugar de los hechos de inmediato el personal de serenazgo					
P18: Satisfacción con los recursos de serenazgo					
P19: Suficiente personal de serenazgo según estándares de seguridad					
P20: Resulta adecuado el uso de TICS en las tareas de seguridad ciudadana					
P21: Considera que las normas son claras y garantizan la seguridad					
P22: Tiene Identificado las zonas de riesgo de inseguridad					
P23: Tiene espacios de sana convivencia en seguridad ciudadana					
P24: Inspira absoluta confianza algunos espacios de la ciudad					
P25: Cuenta con un plan de programas preventivos de seguridad					
P26: Existencia de indicadores de prevención que permita evaluar la eficacia de seguridad					
P27: Conoce los resultados de avance presupuestal y físico de la seguridad ciudadana					



Anexo 2. Cuestionario de valoración de las acciones y tareas de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno

Cas	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	X	Y	
1	3	2	3	5	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	41	27
2	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	42	26	
3	3	2	2	2	5	2	1	2	3	3	2	3	5	4	3	3	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	2	42	24	
4	2	3	2	5	5	3	2	3	2	2	3	2	4	2	4	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	44	28	
5	3	1	3	2	3	5	2	2	3	2	1	3	4	3	4	3	1	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	41	29	
6	1	2	1	3	4	4	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	30	21	
7	2	1	2	3	5	5	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	43	30	
8	3	1	3	2	3	3	1	1	1	3	1	3	3	4	4	3	1	3	3	3	1	2	3	1	2	3	2	36	25	
9	1	2	1	4	3	5	2	2	1	1	2	1	4	3	4	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	36	19	
10	2	3	2	4	4	4	3	3	1	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	45	26	
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	48	28	
12	3	2	3	4	3	4	2	2	3	1	2	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	41	28	
13	2	1	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	44	29	
14	3	1	3	4	4	5	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	36	27	
15	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	4	4	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	32	22	
16	2	2	3	4	4	5	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	43	28	
17	2	3	2	4	4	5	3	3	3	3	3	2	5	3	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	47	18	
18	2	2	2	3	4	5	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	41	27	
19	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	40	25	
20	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	51	33	
21	2	2	3	5	5	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	45	27	
22	1	1	1	3	3	4	2	1	1	1	2	1	4	2	4	3	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	31	25	
23	1	1	1	3	4	3	1	2	1	3	1	3	2	3	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	33	15	
24	3	2	3	3	5	5	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	1	2	47	25
25	2	3	2	2	4	5	3	3	2	2	3	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	3	44	25
26	3	2	2	5	4	5	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	44	28	
27	2	3	2	4	5	4	2	3	2	2	3	2	4	3	4	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	45	25	
28	3	1	3	5	4	5	1	1	3	2	1	3	4	3	4	3	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	43	24	
29	1	2	1	2	3	3	2	2	1	1	2	1	3	3	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	30	21	
30	3	1	3	4	3	4	1	1	2	2	1	2	4	4	2	3	1	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	37	21	
31	2	1	2	3	4	3	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	32	20	





