



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Análisis de la Gestión de Infraestructura y Equipamiento de un  
Puesto de Vigilancia Fronterizo e Impacto en la Calidad del  
Servicio 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

**Yangali Gamarra, Juan Antonio (ORCID: 0000-0001-7853-5732)**

**ASESOR:**

**Dr. Escudero Vílchez, Fernando Emilio (ORCID: 0000-0002-3835-8740)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Reforma y Modernización del Estado**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A las futuras generaciones

### **Agradecimiento**

A Dios por su infinita bondad al regalarme vida y salud en medio de la pandemia por el COVID- 19. Asimismo, por permitirme concluir con la meta y objetivo de lograr el doctorado.

A los miembros de la sección de seguridad de fronteras PNP - Tumbes, por su apoyo incondicional para el desarrollo y aporte del presente trabajo de investigación.

Al Dr. Fernando Escudero Vílchez, por la orientación académica para el logro de la investigación.

## Índice de Contenidos

<b>Carátula</b>	<b>i</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	19
3.3. Escenario de estudio	20
3.4. Participantes	20
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.6. Procedimiento	21
3.7. Rigor científico	21
3.8. Método de análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	39
VI. RECOMENDACIONES	40
VII. PROPUESTA	42
REFERENCIAS	1
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Profesionales para el desarrollo del plan	43
Tabla 2. Cronograma	43
Tabla 3. Presupuesto	44
Tabla 4. Presupuesto total	45

## **Resumen**

El presente trabajo tuvo como finalidad determinar de qué forma el análisis de la infraestructura y equipamiento de los puestos de vigilancia fronterizo impacta en la calidad del servicio, en el contexto de la línea de investigación reforma y modernización del Estado. La investigación se inicia con la aplicación del instrumento validado por los expertos a los participantes de la investigación. El estudio realizado corresponde al estudio cualitativo, tipo básico, con el diseño fenomenológico. La técnica de recolección de datos fue la entrevista a profundidad previo consentimiento autorizado, la misma que ha sido aplicado al personal policial del puesto de vigilancia fronterizo donde se realizó la investigación. Información que fue transcrita sin alterar el contenido para realizar luego la triangulación de las respuestas. Como resultado del estudio, se ha concluido que la infraestructura y equipamiento de los puestos de vigilancia fronterizos impactan negativamente en el personal policial y el servicio de vigilancia de fronteras poniendo en riesgo la seguridad nacional y el inadecuado servicio a la comunidad fronteriza. En la discusión coincide con el estudio Del Campo Rodríguez (2017) que manifiesta la falta de presencia del Estado al cometerse delitos transfronterizos que no son enfrentados ni percibidos por el Estado.

**Palabras clave:** Puesto de vigilancia fronterizo, recursos humanos, gestión, equipamiento, infraestructura, calidad de servicio.

## **Abstract**

The objective of the investigation was to determine how the analysis of the infrastructure and equipment of the border guard posts impacts on the quality of the service, in the context of the State reform and modernization research line. The research begins with the application of the instrument validated by the experts to the research participants. The study carried out corresponds to the qualitative study, basic type, with the phenomenological design. The data collection technique was the in-depth interview with prior authorized consent, the same that has been applied to the police personnel of the border surveillance post where the investigation was carried out. Information that was transcribed without altering the content to later triangulate the responses. As a result of the study, it has been concluded that the infrastructure and equipment of the border guard posts negatively impact the police personnel and the border surveillance service, putting national security at risk and the inadequate service to the border community. In the discussion, it coincides with the Del Campo Rodríguez study (2017) that shows the lack of presence of the State when committing cross-border crimes that are not faced or perceived by the State.

**Keywords:** Border guard post, human resources, management, equipment, infrastructure, quality of service.

## I. INTRODUCCIÓN

Los países del mundo desde sus inicios han considerado la demarcación de las fronteras como un mecanismo importante para el correcto funcionamiento de cualquier Estado como menciona Bambibre (2014), con ello, se puede instituir la jurisdicción del gobierno y sus instituciones.

Sostiene que las fronteras valen para crear identidad, “a partir de ellas se empieza a crear la noción de pertenencia a un país, a un terruño”. Bambibre (2014). En algunos países, las fronteras se usan para controlar el paso de pobladores empobrecidos como lo hace Estados Unidos con México, Israel y Palestina, las naciones prósperas construyen fuertes y severas fronteras con vigilancia militar.

En el mundo, el continuo movimiento de las personas en busca de mejorar su situación social, económica y cultural hacen que emigren en busca de países que les brinde oportunidades de cambio. Generando marginación por parte de los nativos y el aprovechamiento político de señalar que la avalancha de migrantes es peligrosa, culpar a los extranjeros del aumento de desempleo, delincuencia y conflictividad social, como sucede en Austria, Holanda y Francia que patrocinan el cierre de fronteras e incluso la expulsión de los expatriados.

A nivel de Latinoamérica las fronteras tienen peculiaridades. Albornoz-Arias et al. (2019), describe las fronteras de Colombia y Venezuela donde hay una importante concurrencia de representantes quienes trabajan para el bien común frente a manejos desacertados e irregularidades sociales y culturales constantes. Donde atraviesan creaciones imaginarias disímiles y heterogéneas, creando existencia en ella e involucrándose en un proceso económico fronterizo, diverso, segmentada en capitales tangibles e intangibles, mercados legales e ilegales, participando actores transfronterizos (Albornoz-Arias et al., 2019).

Asimismo, destaca la presencia de tráfico con origen de varias dimensiones a consecuencia de las distensiones de las empresas que tienen su origen en los desacuerdos económicos, jurídicos. También, señala el contubernio entre ciudadanos y agentes gubernamentales.

En nuestro país de acuerdo con Del Campo Rodriguez ( 2017), las fronteras ocupan el 84% de distritos que es el 26% del territorio nacional y están presente en ellos el 4.5% de la población.



El mismo autor identifica los problemas hallados en las fronteras tales como: Del Campo Rodríguez (2017), detalla la ausencia institucional del Estado, exiguos presupuestos asignados a los gobiernos locales, altos índices de pobreza y pobreza extrema, déficit de infraestructura, altas tasas de desnutrición y anemia, elevados índices de mortalidad infantil, funcionarios públicos que exigen trato diferenciado. Asimismo, decepción de la población hacia el gobierno central y sus propios gobiernos regionales, comunidades nativas que incrementan sus demandas de autonomía, amenaza de penetración geopolítica y cultural por parte de los países de frontera, presencia activa de organizaciones no gubernamentales (ONGs) que promueven el divisionismo con el resto del país y entre las propias poblaciones, presencia de actividades ilícitas.

Ministerio de Relaciones Exteriores (2017) señala que las zonas de fronteras enfrentan problemas de seguridad, donde se observan casos de tráfico de madera, en cuya actividad ilegal se talan los árboles en forma indiscriminada. Comercio ilegal de drogas, tráfico con seres humanos, minería ilegal, contrabando, conflictos sociales por derechos ambientales y territoriales, desplazamiento de grupos insurgentes colombianos (FARC), incursión con organizaciones criminales, incursión de población indígena fronteriza, invasión de fuerzas armadas vecinas, migración, y emergencia sanitaria. Con esta situación, el Estado peruano deja de percibir ingentes cantidades de dinero expresados en millones de dólares, lo que perjudica al erario nacional, la pequeña, mediana y gran industria.

Todos los países del mundo tienen políticas de seguridad fronteriza moderna, sofisticada y con tecnología de vanguardia. El Perú, también cuenta con políticas de seguridad de frontera territorial, cuya responsabilidad recae constitucionalmente en la Policía Nacional del Perú. Sin embargo, se observa la debilidad en cuanto al fortalecimiento de las fronteras y la lucha contra los actos delictivos en la zona de frontera. Las mismas que se encuentran desamparadas en cuanto a la infraestructura, apoyo logístico y personal policial. Tal situación genera en la población una percepción de inseguridad e insatisfacción con el servicio policial. El problema de investigación se ha planteado de la siguiente manera: ¿Cómo influye la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021?

La tesis, cuenta con tres categorías: Gestión de infraestructura y equipamiento, vigilancia fronteriza y calidad de servicio. Con las que se abordó el presente estudio. En Gestión de infraestructura y equipamiento las subcategorías son: Recursos humanos, recursos tecnológicos, recursos logísticos, recurso infraestructura y recursos financieros. En la categoría vigilancia fronteriza, las subcategorías son: Marco legal, sistema de vigilancia de fronteras, organización, fronteras. En la Categoría calidad del servicio, las subcategorías son: Elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

En este contexto, la tesis tiene como objetivo general, determinar de qué forma el análisis de la infraestructura y equipamiento (PNP) impacta en la calidad del servicio en las fronteras del país. Asimismo, el estudio cuenta con siete objetivos específicos: Identificar por qué los recursos humanos impactan en la empatía con la población en un puesto de vigilancia fronterizo 2021. Determinar por qué el marco legal impacta en la seguridad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021. Definir de qué forma los recursos tecnológicos y la capacidad de respuesta impacta en la seguridad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021. Establecer que los recursos logísticos impactan en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021.

Otro objetivo específico es demostrar por qué la infraestructura impacta en el sistema de vigilancia de fronteras de los puestos de vigilancia fronterizo 2021. Asimismo, definir por qué los recursos financieros impactan en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizos 2021 y por último definir de qué manera la organización impacta en los elementos tangibles de los puestos de vigilancia fronterizo 2021.

## II. MARCOTEÓRICO

Shmite et al., (2017) en el artículo; Siria: encrucijada territorial de actores geopolíticos regionales y globales, para el estudio se analizó la situación social, económica y política. También, distribución de las crónicas de la geografía política coetáneas, peculiaridades del problema y diferentes representantes que interceden en la beligerancia. El investigador relaciona las extensiones históricas, económicas, jurídicas, políticas, culturales. Así como aspectos subjetivos del grupo social determinado en el espacio y tiempo. La conflagración bélica de Siria resultó con graves incidencias en el problema humano, lo que se hizo extensivo en el extranjero, afectando el sistema de vida cotidiano de sus coterráneos quedando a la deriva los tratados internacionales referentes al acuerdo de la jurisprudencia de los individuos

Benedetti (2020) en el Artículo, Four concepts on vast land extension borders, key for the construction of the geographical thinking of Argentina, hace referencia a Cuatro conceptos de frontera que permitieron delinear los términos geopolíticos de Argentina, en base a la historia desde la época colonial a la fecha, para lo cual usaron las nociones de límite doméstico, demarcaciones oriundas. Las cuales originaron los límites con el resto de los países fronterizos. Concluye que frontera son desde el punto de vista imaginario aspectos geográficos que se igualan y brindan las características de un territorio del país.

Benedetti (2018) en el artículo, Algunas marcas de la nación y el nacionalismo en los estudios latinoamericanos sobre fronteras, propone objetivos, herramientas para un conocimiento científico y crítico sobre fronteras, dando mayor énfasis y perseverancia de la relación entre la noción de límite del territorio, representación del estado y nación, en base a un trabajo de revisión de las últimas décadas de América del sur.

Cruz (2018) en el artículo Las fronteras como espacios de configuraciones territoriales simultáneas. El caso de la República de Malí en África sostiene mencionar sobre frontera africana es aludir la actuación del Estado y sus políticas que no funcionan, sin permitir ver las dimensiones de inclusión y exclusión. Asimismo, refiere que se están generando varias fronteras al interior de la República de Mali, entre las que se encuentran dominios empresariales del extranjero, un límite ciudadano controlado, otros fragmentos de origen africano e

islámico. Teniendo como meta la identificación de los segmentos geográficos fronterizos.

Blanco & Marinelli (2017) en el artículo Human Trafficking Victims versus Irregular Migrants. Challenges and Guidelines for the Attention and Protection of Foreigners Victims of Human Trafficking in Perú, explican que las fronteras son las zonas más usadas por el comercio ilegal de personas, especialmente mujeres, niños y adolescentes por lo que el estado peruano mantiene una política pública sobre el tema. La trata de personas se realiza a pesar de existir un ordenamiento jurídico drástico para los responsables.

Albornoz et al., (2018) en el artículo, Conflictos en la frontera, los derechos y las políticas de un pacto social, estudian una situación de las fronteras que comparten Colombia y Venezuela, siendo un aporte de teorías y métodos a fin de entender la socialización en la frontera. Los aportes teóricos, metodológicos de un estudio histórico, complementa el conocimiento hacia los pasos de la humanización de los límites a fin de edificar la situación. Las fronteras son áreas importantes en la geografía política de cada país. También son lugares de dominio y mandato del Estado donde confluyen individuos y grupos organizados.

Tapia, (2017) en la investigación, Las fronteras, la movilidad y lo transfronterizo: Reflexiones para un debate, en base al estudio documental concluye: Que el concepto transfronterizo se denomina así al intercambio realizado como consecuencia del movimiento de los individuos en su actividad cotidiana al realizar diferentes prácticas e intercambios en la zona de frontera. Señala que la visión de los límites territoriales ha cambiado a partir de la transformación en Alemania y la unión de Europa, problemas de terrorismo en la región europea, Estados Unidos de Norteamérica y dificultades con los emigrantes de origen sirio. Lo cual motivo a reflexionar para el cambio en la gestión de fronteras. Iniciando distintas miradas integradoras tanto en el continente europeo y Latinoamérica, creándose la Comunidad Económica Europea y el Mercado Común del Sur, generándose otro tipo de problemas por lo que se adoptó el cierre de las fronteras, agravándose aún más con la pandemia por COVID-19

Soto, (2017) en el libro, Repensar las fronteras, la integración regional y el territorio, en base a estudios realizados plantea que coexiste el ambiente que opera por encima de las fronteras el cual no se puede definir en pertenencia a un país u

otro. Creando una cultura nueva con la conjunción de ambos países, surgiendo un nuevo saber que se extienden a lo largo de la frontera. Por lo que los gobiernos de turno tienen que considerar la nueva realidad.

Peña et al., (2019) en el artículo la política de fronteras de Colombia ante las nuevas amenazas de seguridad y defensa, señalan que al estar Colombia en una situación geopolítica privilegiada y al movimiento social dinámico de las fronteras el terrorismo y narcotráfico han hallado los lugares idóneos para su accionar, lo cual origina una gran amenaza en la tranquilidad y la protección del estado. Mencionan los frecuentes desencuentros de la frontera con Venezuela. Por lo que sostiene que hay que incrementar los componentes de resguardo colectivo mutuo y el sistema de normas legales avocadas a la reducción de problemas.

Zepeda et al., (2018) en el libro Guatemala: fronteras y mercados ilegales en la era de la globalización, investigan, analizan su organización y particularidades en la organización fronteriza mundial con un análisis de las empresas informales que incurren en la comisión de ilícitos penales. Identifica el perfil de la frontera en Guatemala y los problemas transfronterizos que presentan, en los mercados prohibidos que se realizan en las fronteras como venta de estupefacientes, fraude, tráfico de armas, y de personas. Siendo un problema bilateral entre los países colindantes y el resto del mundo.

Dammert et al., (2017) de acuerdo con el libro, Una aproximación a las fronteras desde los mercados ilegales en el Perú, las discusiones e investigaciones sobre fronteras nos remiten a intervenciones bélicas para demarcar la frontera, sin embargo, existe nueva visión por las diversas actividades que se realizan en ellas. Para el autor es necesario formar una contribución en las reuniones destacando la envergadura de los temas referentes a la problemática fronteriza tomando en cuenta su peculiaridad social y territorial, el importante ingreso y salida de personas, productos y dinero. Además de los mercados marginales.

Melby (2018) en su tesis "CEBAF Centro Bilateral de Atención en Frontera: Desaguadero Bolivia – Provincia Ingavi", indica que la dependencia binacional de servicio en frontera se encuentra situada en la comuna de Desaguadero Bolivia, frontera con Perú, lugar donde se realiza contrabando. Propone que en este espacio funcionen Aduana, Senamig, Senasag y Policía Fronteriza, en relación con las necesidades de los visitantes y el comercio. Asimismo, deben tener áreas de

circulación y servicios e internet, agencias de bancos, cafetería, la construcción debe estar pensada para acoger a 350 personas en tiempos de feria las que ingresan a Bolivia y las que salen a Perú. “La implementación del CEBAF como un centro de servicios integrados en frontera es un paso hacia el orden y el respeto a las leyes en cuanto a tránsito internacional además será más fácil de ser tomado en cuenta como parte del cordón bioceánico. Morfológicamente será una nueva visión de lo que es la cultura andina como origen formal de una infraestructura nueva”.

Calderón y Frey (2018) en el artículo, El ordenamiento territorial para la gestión del riesgo de desastres en Colombia, manifiesta que la independencia que tienen los municipios y departamentos respaldados por la norma legal de sistematización de su territorio (LOOT) permitirá la rápida respuesta a posibles desastres en el país. Involucro esto a las fronteras con Colombia por que cada cual pertenece a un departamento y municipio.

Caballero y Barriga (2017) de acuerdo con el estudio Hacia el ordenamiento territorial en espacios fronterizos. Una aproximación a partir del caso de la triple frontera entre el Perú, Brasil y Bolivia. Tuvo como fin estudiar los diversos manejos que se han efectuado en la sistematización del espacio geográfico que ocupa el gobierno peruano, brasileño y boliviano, especialmente ubicados en las zonas peruana de Madre de Dios y zona brasileña de Bolpera. Habiéndose realizado la investigación dentro de las normas legales, los acuerdos y tratados de integración transfronterizos. Concluyen, señalando que al ser espacio en plena urbanización deben ser tratadas de manera preferencial y unificada. Asimismo, determina que la administración de esta parte del territorio debe ser dirigida a la unificación y reducción del marco legal en la categorización del espacio terrestre en la región tripartita.

Carrión et al., (2020) en el artículo, Políticas y prácticas de ordenamiento territorial en América Latina, tienen como meta investigar sobre la política, metodología, dando cuenta de un nuevo enfoque de organización revolucionaria con participación de la población con la perspectiva de reordenamiento territorial con el objeto de rescatar un nuevo esquema de la administración territorial, critican el actual ordenamiento legal y político que mantienen la violencia, dominación y aprovechamiento.

Rodríguez et al., (2018) de acuerdo con el artículo, Fronteras internas y hegemonías predicativas en Chile: El caso de la Patagonia Austral, manifiestan que los pobladores de Puerto Mont y la Patagonia Austral no se sienten identificados con Chile, concluyen que con una descentralización y autonomía de los municipios se verá el desarrollo social de las fronteras internas y externas.

Velasco, (2020) en el artículo, Hacia una visión cosmopolita de las fronteras. Desigualdades y migraciones desde la perspectiva de la justicia global, indica que los países tienen un control de sus fronteras para ello cuentan con un sistema normativo que contravienen a las normas internacionales sobre el particular, el estudio propone que las naciones brinden las oportunidades a las personas en vista que las medidas restrictivas que presentan frenan las expectativas económicas de los migrantes.

Lois (2020) en el artículo Los Estados cierran sus territorios por seguridad... pero los virus están emancipados de las fronteras, realiza una investigación respecto al cierre de fronteras en la Unión Europea, acción que tomaron los gobiernos por la presencia de la pandemia por coronavirus, en vista que el virus viaja con la persona diseminando el mal por varios países. No sólo cerraron fronteras, también dictaron cuarentenas, aislamientos, restricciones a la movilidad. La frontera, entonces, borra la dimensión de ser (o no ser) personas enfermas, y se proyecta como esa trayectoria, quien habilita el camino a personas infectadas que propagan el virus a otros ciudadanos al trasladarse de un lugar a otro, responsabilizando de esta actitud a los extranjeros.

Campion (2018) en el artículo Las fronteras como espacios de poder y resistencia en el periodo colonial, realiza la investigación en forma integral, sobre el crecimiento de las fronteras en la época del Virreinato en el Perú. Explica que con el devenir del tiempo existió el desarrollo de las fronteras de la costa, sierra y Amazonia, interviniendo España en algunos espacios. Sin embargo, los indígenas pusieron resistencia al dominio y esclavitud de los europeos. Para el autor la zona fronteriza era franjas de firmeza para los aborígenes quienes luchaban contra la opresión de los invasores, donde se organizaban para atacar los espacios coloniales o para zafarse del yugo español, cuya incidencia se daba en las zonas de la selva.

Calderón (2017) en el estudio *Borders within Europe, border deactivation, cross-border cooperation and institutions: The Iberian Raya case*, plantea el caso de la cooperación fronteriza entre España y Portugal. Realiza el estudio a través de la descripción panorámica de las personas e instituciones que la realizaron, tuvo como consecuencias: Las contramarchas se realizaron con la desarticulación de la frontera. Se revisa las dificultades aplazadas y los retos por hacer. Concluye que hay ambigüedad por la verificación de los avances en infraestructura, transporte, comunicación, intercambio de comercio. Quedando pendiente el aspecto cultural, antropológico-sociológico, cuyos avances son nulos.

Mulero (2018) en el artículo, *Fronteras y territorios: la gestión de las áreas protegidas en cuestión*, el autor hace alusión al problema del incremento de las áreas protegidas dentro del territorio español, que se hace bastante complicada, en los procesos que se sigue y las conformaciones de modelos múltiples que integran distintas escalas, así tenemos: la escala intercontinental (Biosfera del mar Mediterráneo), internacional (frontera portuguesa), interregional (áreas protegidas), interprovincial (Parques). Asimismo, Mulero (2018) identifica una innovación en las cuestiones de áreas protegidas y pocos alcances en la administración de estas en frontera. Así como las reestructuraciones de la política fronteriza para obtener mejores beneficios.

Castilla (2018) en el artículo, *Organismos de financiamiento público e internacional en la construcción y reconfiguración de las fronteras en Pampa del Indio, Chaco*, estudia la frontera Pampa del Indio ubicada en la provincia de Chaco – Argentina, con un enfoque antropológico, socioeconómico y gubernamental. Relaciona las transformaciones en comunidades indígenas existentes en la zona fronteriza, de los manejos oficiales aplicadas en esas comunidades, por el Banco Mundial y el Instituto del Aborigen Chaqueño, dichas políticas públicas forman fronteras figuradas geográficas que perjudican a los grupos de aborígenes, generando conflictos territoriales y culturales. Sostiene que frontera no sólo es una idea de orden físico, existen símbolos que lo representan como los ideales, de carácter económico, político, social, cultural, lingüístico, de identidad, entre otros. Estos no permanecen quietos, están en pleno movimiento generando fronteras.

Zegarra (2020) en la tesis, *Estudio de la gestión del riesgo de desastres vinculados a inundaciones en la trifrontera entre Perú, Brasil y Bolivia y sus*



impactos en el desarrollo, enfoca su estudio en base a la variación del estado del sistema del clima terrestre, contar con planes de contingencia para las zonas fronterizas que se ven afectadas por inundaciones, cambios temporales de la naturaleza, cuyo perjudicado es el poblador de las zonas limítrofes de Perú, Brasil y Bolivia. Sostiene que sin importar el territorio que ocupa, cuando hay un desastre natural se apoyan mutuamente para enfrentar el problema. Destaca la intervención de los gobiernos locales.

Zárate (2017) De acuerdo con el estudio, State, socioenvironmental conflict and violence in the Amazon border of Brazil, Colombia and Perú, las fronteras de los mencionados países históricamente son vías para la explotación, comercialización, carga explotación ilegal de madera, recursos de la fauna acuática de la selva, el narcotráfico y minería, convirtiendo la zona en lugares problemáticos, conflictivos, violentos e inseguros. El autor sostiene que no hay presencia del Estado pese a encontrarse en esas zonas personal militar y policial. Se aprecia debilidad y diferencia en las políticas fronterizas.

Aquino et al., (2017) en el artículo, Patrimonialización y gestión del territorio en la triple frontera de Brasil, Argentina y Paraguay: continuidades y desafíos del parque Iguazú, investiga sobre los pasos a identificar los espacios y recursos naturales ubicados en la frontera, existe tres formas de regulación en el uso de la tierra de acuerdo con los intereses de cada país.

Dammert et al., (2020) en el artículo, Human trafficking in the Andean region: Socio-spatial dynamics in the Peruvian borders, en las fronteras se realizan muchas actividades ilícitas y la trata de personas es la que se practica especialmente con mujeres en la frontera Perú, Ecuador y Bolivia. Además, el tema es poco tratado en la agenda política. La investigación se realiza en base a medios de comunicación escritos, datos estadísticos, fuentes de organismos internacionales. Identifica tres variantes de tráfico de personas. Indica que las fronteras al no tener la presencia del Estado es un lugar inmejorable para realizar la actividad ilegal. Concluye que esta situación hace que se construyan nuevas vías para la proliferación de los delitos transfronterizos lo que se generaliza en las fronteras y repercute a nivel mundial.

Meza y Toaquiza (2020) en la tesis "Desmembramientos territoriales del Ecuador en la Época Republicana", indica que Ecuador en la actualidad geográfica

y proporcionalmente cuenta con un espacio territorial reducido en relación con el resto de los países sudamericanos, argumento atribuido que no fue bien delimitado en la época de la colonia y en la república fue perdiendo territorio “producto de firmas de tratados, protocolo y acuerdos de paz. Concluye que, el país ha experimentado un gran cambio en sus límites territoriales”.

Zusman (2017) en el artículo, La técnica y la definición de fronteras, sostiene que la técnica tiene presencia en la conformación de la frontera, primero en la formación de los estados nacionales y en universalización. Existe una dualidad entre la técnica y la movilidad. La primera de ellas trata de dominar el medio ambiente y el segundo controla el movimiento poblacional. El uso de drones, documentos biométricos hacen pensar en otra forma de relación entre naciones, los mismos generan actividades interculturales, apoyo político, económico, tecnológico que contribuyan a entablar un vínculo horizontal y solidario.

Schindel (2018) en el artículo “Biometrics, Body Normalization and EU Border Control”, hace referencia al uso de la tecnología biométrica para identificar a las personas que cruzan las fronteras en la comunidad de Europa. El avance tecnológico ha rebasado aspectos éticos y derechos individuales. La digitalización puede vulnerar el derecho de la persona cuando se hace uso de la tecnología al usar aparatos para la identificación de las personas, lo cual cuestiona por invadir el ámbito privado y la integridad personal.

Alvites (2019) en el artículo, International migration, borders and States. How to interpret the border regime of South America?, el estudio cualitativo realiza el análisis respecto a una probable correspondencia entre el tránsito de las personas a nivel internacional, países y límites fronterizos. Concluye que Sudamérica es una subregión del régimen de frontera global. Manifiesta que existe una discriminación de las personas que migran de un país a otro, siendo identificados como procedentes de Latinoamérica o de otro continente.

Chaparro et al., (2018) En el artículo “The drone as a technological tool for territorial control”, los drones nacen 1848 con la creación del carruaje aéreo a vapor y se consolida en Reino Unido en 1916. dándole uso valioso y operativo. El autor sostiene que se evidencia la superioridad tecnológica en los países que cuentan con ellos. Dando a conocer que con esta tecnología moderna se puede ingresar a las naciones sin hacer notar su presencia, logrando invadir los territorios y hasta a

sus ocupantes. En base a las fábricas que cuentan países como Estados Unidos de Norteamérica, China, Rusia, Francia, Reino Unido e Israel, se evidencia el poderío tecnológico frente a otros países.

Aranda e Ovando (2018) en el artículo *Noções de segurança e controle no Plano Fronteira Norte: uma expressão da teichopolítica*, sostiene que la tecno política es una expresión conocida en la globalización segmentada. En ese sentido, ella no propone solamente la construcción con murallas. Chile en la década del 70 minó grandes extensiones fronterizas colindantes con el Perú, Bolivia y Argentina. La investigación revisó la implementación del plano como expresión de tecno-política, así como el contenido de las políticas públicas. Concluye que impactan los resultados de capturas por TID, operatoria policial que están dentro de las memorias en las instituciones públicas respectivas.

Ocho & Llanos (2020) en el artículo *¿Why is the socio-environmental frontier an important concept in territorial studies?*, realiza la investigación desde el horizonte de la sociedad económica en relación con el medio ambiente deteriorado como punto de partida para el estudio territorial, aplicado en la política internacional.

Perrier (2020) en el artículo, *"The "border" according to Paul de La Pradelle"*, en base al estudio que realiza sobre la frontera Paul de La Pradelle desde la perspectiva jurídica, desarrolla los conceptos de: delimitación como línea y frontera, franja de contribución, asimismo contrasta lo que se denomina frontera originaria a manera de esencia de tesis de la jurisprudencia interno público, frontera universal como objeto de tesis de las leyes internacionales estatal y privativo.

Turégano (2020) en el artículo, *"Borders, mobility and citizenship"*, sostiene que el concepto de frontera se ha revisado como construcción social, política muy dinámica como espacio de tensión y conflictos. Aborda una nueva concepción desde la ciudadanía con derechos y libertad de movimiento. El autor sostiene que hay necesidad de circunscribir un orden político, normativo que pueda proteger y garantizar los derechos y libertad de movimiento.

Carrizo & Forget (2017) en el artículo científico, *"Frontiers and energy fronts in Argentina"*, señala que desde el uso de la energía se vio un avance en el desarrollo de la integración fronteriza, vía la tecnología, que hace que se integren las naciones y desarrollen actividades recíprocas. Por otro lado, fortalecen las políticas públicas en energía, apoyando al progreso socioeconómico del país.

Ramos (2018) en el artículo, *Between power and resistance: analysis of the non-territorial mobility in the border zone of the region of Tarapacá, Chile*, realiza su investigación en base a las experiencias constatadas en los pasos fronterizos de la region de Tarapacá, donde se manifiesta un tránsito continuo de ciudadanos bolivianos, personas que llevan consigo sus vivencias, tradiciones y costumbres. Manifiesta, que territorio es primero que nación, se debe observar la noción de frontera, teniendo en cuenta la constatación realizada respecto a una frontera viva.

Massimo (2021) en el artículo “Encarar las fronteras: rostros, algoritmos, emociones”, expresa las características que presentan las personas en su tránsito por las fronteras haciendo de estas zonas dinámicas de vida. Manifiesta que existen en las fronteras tecnología biométrica invasiva, no sólo de rostros sino también de sentimientos.

García (2018) en el artículo, *Local dimensions of security and cross-border cooperation on the Amazon border of Brazil, Colombia and Perú*, expresa que, si bien existe estudios del significado de fronteras, estas son débiles para la seguridad y defensa de la faja fronteriza. Cuestiona la existencia de políticas públicas que están diseñadas de forma vertical quitándoles espacio de intervención a los representantes de la localidad. Estudia los enfoques de seguridad, cooperación y crónicas más allá de las fronteras por parte de los ciudadanos en Colombia, ubicados en la zona tripartita de Perú, Brasil y Colombia.

Morea (2020) En el artículo “Models of Development and Sovereignty in Latin America: A Vision from Territorial Management”, desde el punto de la economía se ha extendido la explotación de diversos recursos naturales, la cual no ha tenido una racional explotación a falta de un marco legal que reglamente. este problema, ha sido el común denominador en los países de Latinoamérica, siendo necesario la presencia de los gobiernos en el reordenamiento de la administración geográfica.

Suárez et al., (2018) en el artículo *Invisible Borders in Medellin's Communes 16 and 70 (2008-2013): Power, Territory, and Resistance*, detallan que la presencia del Estado es muy frágil en las fronteras territoriales de Colombia, añadido a esto la situación paupérrima en la que realizan su vida cotidiana. Medellín vive en constante intimidación a causa de personas violentas armadas que imponen sus reglas, generando aún más pobreza por el alto consumo y venta de drogas especialmente a los más jóvenes. Generando una suerte de “fronteras invisibles”.

Luna (2020) en el artículo *Links between Mexican business elites and experts: expanding the market borders*, indica que los empresarios mexicanos se destacaron por la acumulación de recurso monetario y organización, Con los cambios ingresados a raíz del avance tecnológico en el presente siglo, también se renovaron y pretenden influir en las instituciones públicas y límites geográficos a fin de lograr afianzar sus ingresos.

Peña et al., (2019) en el artículo *La política de fronteras de Colombia ante las nuevas amenazas de seguridad y defensa*, la presencia de actividades ilegales en la frontera de Colombia y Venezuela atentan contra la seguridad y defensa nacional. Asimismo, se encuentra amenazada por fuerzas paramilitares que provienen del interior del país y otras de Venezuela, enfrentando deseos de expansión territorial apoyados por China y Rusia.

Preci (2019) en el artículo *“The maritime frontier in the Argentine legal system”* sostiene que la frontera marítima es parte importante del territorio, el cual debe ser considerado en la carta magna de Argentina promoviendo su desarrollo, controlando la delincuencia en sus diversas modalidades.

Troncoso (2017) en el artículo *Drug trafficking and the challenge to security in the triple andean borderline*, la zona tripartita que comparte Perú, Bolivia y Chile, es una zona de libre tránsito para el narcotráfico en perjuicio de Chile. Asimismo, siendo un riesgo para la tranquilidad pública de los tres países involucrados.

Fuertes (2021) en el artículo *“Una propuesta imprescindible para la seguridad y defensa del Ecuador”*, la comisión de ilícitos penales en las zonas fronterizas de Ecuador y Colombia, tiene mayor connotación el comercio de estupefacientes que traen a colación diversos tipos de delitos, fortalecidos con la incursión de grupos paramilitares que tienen presencia en la frontera, resultando una amenaza para la seguridad nacional. Propone se forme una nueva agrupación de élite para contrarrestar a este tipo de amenazas.

Gaete (2020) en el artículo *“Social Trends and their Implication for Global Security and Defense”*, los movimientos sociales marcan las pautas para el cambio social. También orientan a los gobiernos generar estrategias que coadyuven en la tranquilidad de la población, protección de la nación, frente al cambio social que viene enfrentando el mundo, las personas desean ser reconocidas como sujetos con derechos.

Arciniegas (2018) en el artículo, La integración y el desarrollo fronterizo en la comunidad andina. reflexiones sobre su origen y evolución, hace un trabajo de investigación en torno a las normas que dieron origen a la integración fronteriza de la comunidad andina. Asimismo, hace un pequeño esbozo como se han desarrollado las zonas de integración fronteriza en Latinoamérica.

Jiménez et al., (2017) en el artículo “Prospectiva para ciudades fronterizas Ecuador Perú”, ante el desarrollo desigual de las poblaciones fronterizas, surge la necesidad de planificar el progreso social, económico, cultural de los espacios territoriales, aplicando las políticas públicas e inversión por parte del Estado, orientando el crecimiento de la economía local, regional y nacional.

Jiménez (2019) en el artículo, Criminalización de la economía informal en las Fronteras sudamericanas. Estudio de caso de la Triple Frontera del Paraná y la Triple Frontera Central Sur Andina, desde un punto vista del estudio cualitativo, investiga sobre el contexto informal de los comerciantes de productos de segundo uso en dos mercados fronterizos paralelos ubicados en Paraguay y en Tacna-Perú. Al cual le da una orientación delictiva por la forma como se realiza dicha actividad comercial, en vista que afecta la economía de los países.

Ormasa Cevallos & Guerrero Baena (2021) en el artículo “Quality management and bussines growth: Bibliometric analysis” los autores analizan la gestión de calidad y el dominio que puede ejercer en la expansión, evolución y desarrollo de la empresa en base a un estudio bibliométrico sobre la creación probada de estos tópicos a partir de 1999-2018. En el estudio arroja que el 2018 fue un año de aportes y producción concluyendo que: La administración de la eficacia juega un papel inclusivo en el crecimiento de los negocios siendo una constante en su crecimiento

Villalobos Fonseca (2021) en el artículo Technological Development in Police Matters: A Successful Recipe for Crime Prevention, el autor realiza la investigación en base a la violencia delincuencia de América Latina, destacando que el avance de la tecnología a coadyuvado en varios países, para el autor es muy bueno integrar en las instituciones este progreso, entre ellos:

El avance de la tecnología ha traído consigo innovaciones que deben ser usadas en las instituciones policiales a fin de incrementar su presencia en la sociedad en forma positiva previniendo y contrarrestando la comisión de

ilícitos penales, haciendo uso de los grandes datos, GPS, reconocimiento facial, monitoreo unificado, uso de aviones teledirigidos, robot entre otros.

Dammert (2019) en el artículo ¿Reform without governing? Institutional challenges of the police in Latin America, la autora señala que los problemas sociales en Latinoamérica se han incrementado entre ellos la inseguridad ciudadana, así como el índice de criminalidad en sus diferentes modalidades, cuyo común denominador se observa en Latinoamérica, siendo la corrupción otro de los graves problemas que encarnan las instituciones policiales, el abuso de poder, la parsimonia, negligencia. Siendo necesario la reforma en estas instituciones, plantea un gobierno civil, limitar la libertad política, incrementar el proceso de transparencia, rendición de cuentas, vigorizar su capacidad y su certeza institucional. Concluye que “así se reforma bastante y se gobierna poco”.

Castillejo & Alonso (2018) en el artículo A restoring reading about the police’s “ethical codes”: much more than police mediation, las autoras resaltan la importancia del trabajo policial en apoyo a la justicia para ello hacen un estudio universal sobre los códigos éticos y la influencia que ellos tienen dentro del contexto español.

Londoño Portela (2018) en el artículo “Method of Police Training” frente a la problemática que presenta la policía colombiana en la formación académica de sus integrantes proponen reorientarla en nueve pasos, Entre ellos la actualización y capacitación de los instructores para cumplir con el objetivo para que desarrollen destrezas en la comunicación, audición, lectura, expresión y escritura. Aunado a esto el crecimiento particular, competitivo del policía, quién debe influir y coadyuvar en el cambio personal e institucional. Induciendo a la transformación de aspecto con motivación aprendizaje y responsabilidad.

Agudo Sanchíz & Suárez de Garay (2018) en el artículo, The Conversatorio as an exercise in social pedagogy. Obstacles and opportunities for the establishment of an agenda of Citizen Security and Proximity Police, los autores realizan el estudio cualitativo en base a la conversación que sostiene la población con los integrantes de la policía mexicana en vista que existe un divorcio entre ambos, lo cual se fortalece con nuevas iniciativas de carácter educativos no convencionales, siendo esta parte de la reforma policial en México.

Frederic (2018) en el artículo, "Police Work politización in Buenos Aires. Gendarmes and local pólíce facing proximity Policing", realiza un estudio etnográfico con la problemática policial en Buenos Aires – Argentina, cuyo incremento ha sido desproporcionado tanto en policías y gendarmes quienes realizaban su trabajo en barrios, villas y zonas comerciales, en mérito a un proceso político que se implantó también en Brasil con la denominación de policía comunitaria. Poniendo en relieve una injerencia innecesaria de la política en este tipo de trabajo.

Cujabante Villamil (2020) en el artículo, Cybersecurity and cyber defense in Colombia: a possible model for civil-military relations, se refieren a la creación de sistemas manejados por máquinas computadoras para intervenir a nivel de redes, cuyos operadores tienen la capacidad de interactuar en tiempo real. Para ello analizan las fuentes primarias y secundarias, Siendo esta iniciativa desde ámbito civil con participación dentro del ámbito de la protección y seguridad de fronteras.

Hurtado Noriega & Doria Velarde (2020) en el Artículo New roles for the armed forces in security. Experiences from México, Colombia, and Perú, los autores hacen referencia a la época del periodo latente de beligerancia mundial entre los países capitalistas y comunistas, predominando en Latinoamérica, siendo los nuevos roles de las fuerzas armadas el apoyo a la institución policial en campos netamente funcionales de este cuerpo, en circunstancias que sobrepasen su capacidad de respuesta a la problemática social. Esto es sin contar con el marco legal de estas actividades. Explican el pro y contra de la actividad militar a la policía.

Alvarado (2020) en el Artículo "The Sociology of crime and violence in Latin America: a fragmented field", el autor hace un análisis del origen de la sociología del crimen y la violencia en nuestro continente, tomando a estas actividades delictivas y de violencia como una distorsión, infracción a conductas de la sociedad y a los dispositivos legales convencionales.

Sánchez Suárez et al, (2021) en el artículo científico "Current challenges of logistics and supply chain", las autoras, realizan un estudio bibliométrico sobre las nuevas formas de aplicar la logística en las instituciones después del COVID-19, aplicando y dando mayor énfasis en la educación de ingeniería renovada, gestión de un nuevo inventario para las compras organizadas.



Congreso de la Republica (2021) En el marco jurídico peruano existen normas que reglamentan las acciones y actividades de las instituciones públicas, entre ellas a los miembros de la institución policial quienes son pasibles de ser sancionados al cometer faltas en sus diferentes grados. Congreso de la Republica (2016) en este contexto la normatividad es vigente para definir las funciones, competencias, organización y atribuciones de la PNP.

Policia Nacional del Perú (2011) en la Directiva Nro. -2011-DGPNP, dispositivo vigente entorno a reglas sobre el proceso de edificación de recintos policiales y puestos de vigilancia fronterizo de la PNP en nuestro país, instaura reglas e instrucciones con carácter técnico administrativo para la edificación de instalaciones policiales, entre ellos lo puestos de vigilancia, a nivel nacional

Congreso de la Republica (2020) Ley Nro. 31084, que rige la normatividad en base al presupuesto de la administración pública establecida para el año el año 2021, define gasto público en los diferentes sectores que tiene la administración pública, cuyo instrumento de gestión asigna por intermedio del sector Interior, la asignación presupuestal a la institución policial. En cuanto al presupuesto el Congreso de la Republica (2004) establece la existencia de la norma del sistema peruano de presupuesto, que instaura los lineamientos para el gasto en el sector público.

### **III. METODOLOGÍA**

La importancia del marco metodológico se basa en teorías consultadas, donde se conceptualiza el cuadro metodológico como un grupo de actividades conexas dirigidas a referir procedimientos que las formalidades de forma y de fondo, definiendo cómo se llevará a cabo la investigación, este trabajo consiste en desarrollar los conocimientos del problema de estudio (Azüero, 2018).

Por lo que, el marco metodológico nos da un espectro de fondo para resolver el problema propuesto con base científica a fin de generar conocimiento nuevo.

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

Tipo básico, aplicado. Diseño fenomenológico

Zorrilla (1993) menciona que la investigación básica también se conoce como pura o fundamental, su objetivo es incrementar el desarrollo científico, creando nuevos conocimientos teóricos, no es de su interés las aplicaciones o resultados, busca desarrollar una teoría fundada en principios y leyes. Respecto a la investigación aplicada, dice que tiene relación directa con la básica en vista que tiene una dependencia de los hallazgos y adelantos de la investigación básica y se enriquece con ellos, siendo su característica el interés en el estudio, uso y resultados prácticos del conocimiento. La investigación aplicada busca saber para actuar, crear, fundar y cambiar.

En cuanto al diseño fenomenológico Moran (2011) manifiesta que la fenomenología fue instituida a principios del siglo XX por Husserl como método de investigación contrario a los métodos racionalistas del siglo XVII se orienta a “describir los fenómenos en el más amplio sentido, como todo lo que aparece en la manera en que aparece al que experimenta.

### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.**

El trabajo de investigación tiene tres categorías:

Categoría A: Gestión de infraestructura y equipamiento y subcategorías Recursos humanos, recursos tecnológicos, recursos logísticos, recursos infraestructura, recursos financieros.

Categoría B: Puestos de vigilancia fronterizos con las subcategorías marco legal, sistema de vigilancia de fronteras, organización, fronteras.

Categoría C: Calidad del servicio y subcategorías elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La definición categoría gestión de infraestructura, teniendo como referencia al INEI, muchas comisarías de nuestro país, carecen de soporte logístico de infraestructura, así como de materiales básicos, el 52% del total de comisarías no cuentan con título de propiedad, al no estar legalizados no se puede mejorar ni realizar construcciones cuasando falta y deterioro de las existentes. Casi el cincuentaitres por ciento cuenta con una construcción deplorable, el setenta por ciento carecen de equipos informáticos de última generación, impidiendo el acceso a la información rápida y oportuna. Ramos Ruíz. C.A (2014)

La definición de la categoría vigilancia fronteriza de acuerdo con el Comando Conjunto de las FF.AA. (2020) es el análisis metódico de carácter permanente del

área espacial fronteriza de la nación, a partir del aire, mar y tierra. Se realiza mediante inspecciones de reconocimiento permanente a través de medios visuales y el sistema de comunicación integrados, para evitar la transgresión de nuestro territorio, protegiendo, además la preservación y subsistencia de los hitos que se encuentran en la frontera.

La definición categoría calidad del servicio, la calidad se crea, se produce y se adopta procesos, sistemas y procedimientos. Por lo que señala que “se debe implementar un sistema de gestión de calidad”. (Gonzales, 2016)

### **3.3. Escenario de estudio**

La tesis se realizó en el Puesto de Vigilancia Fronterizo de la PNP “Cóndor Flores”, situado en la Región Tumbes, provincia Zarumilla, distrito Mata Palo, centro poblado El Caucho, jurisdicción Policial del frente policial Tumbes. Colindante con la frontera con Ecuador. Cuyas principales características de la población que la habita es de extrema pobreza, sin educación completa y sin presencia del Estado para la solución de sus principales necesidades básicas.

La actividad económica de la población se basa en la agricultura y crianza de animal vacuno y animales menores que les sirven de sustento para su alimentación. Asimismo, el escenario de estudio está en condiciones infrahumanas e insalubre donde laboran personal policial brindando los servicios a la población con los pocos recursos que cuentan.

### **3.4. Participantes**

Los participantes del proyecto de investigación fueron miembros policiales quienes laboran en el Puesto de Vigilancia Fronterizo PNP Cóndor Flores – Tumbes. Asimismo, el jefe del Puesto de Vigilancia de Cóndor Flores, jefe de la Sección de Fronteras de Tumbes, jefe de la división de Seguridad de Fronteras de Lima.

Los participantes tienen formación académica policial en la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú, quienes ostentan el grado de Coronel, Capitán. Así como formación en la Escuela de Suboficiales de la misma institución policial, los mismos tienen el grado de Suboficial Superior y Suboficial de Tercera.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para el trabajo de investigación se usó la entrevista a profundidad.

Taylor y Bogdan (2008) indican que las entrevistas cualitativas son flexibles y dinámicas. Las entrevistas cualitativas han sido descritas como no directivas, no

estructuradas, no estandarizadas y abiertas. Utilizamos la expresión "entrevistas en profundidad" para referirnos a este método de investigación cualitativo. Por entrevistas cualitativas en profundidad entendemos reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, encuentros éstos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras. Las entrevistas en profundidad siguen el modelo de una conversación entre iguales, y no de un intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación, y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas.

### **3.6. Procedimiento**

Para la tesis se inició con la elaboración de la guía de entrevista a profundidad hecha en base a las subcategorías, la misma que una vez validada por los expertos, fue aplicada a los participantes del estudio, previa solicitud escrita y/o verbal para su intervención. Una vez transcrita la entrevista se analizó la respuesta de cada entrevistado y se clasificó de acuerdo con los objetivos del estudio, se realizó la triangulación para llegar a conclusiones, recomendaciones y propuesta.

### **3.7. Rigor científico**

La tesis cuenta con el rigor científico que establecen los estudiosos del tema, se inicia con el compromiso social del investigador. De acuerdo con Arias y Giraldo (2011) se analiza la guía de entrevista a profundidad y debe tenerse en cuenta la validez, confiabilidad y objetividad.

### **3.8. Método de análisis de datos**

En el paradigma cualitativo el tratamiento de los datos son el resultado de una elaboración de la realidad desde el filtro de propio investigador. Su naturaleza es textual, visual, audiovisual incluso pictórica. Tienen una fuerte carga de significado, densos, complejos, polisémico y sujetos a diferentes interpretaciones. (Docencia Universitat Rovira, 2020). Los mismos citan a Strauss & Corbin (2002) quienes señalan que "Para analizar datos cualitativos lo que hacemos es descubrir

conceptos y relaciones en los datos “sucios” y luego organizarlos en una estructura o esquema explicativo y coherente”.

En tal sentido, en el presente estudio una vez aplicada la guía de entrevista a profundidad se procedió a transcribir las entrevistas, segmentarlas, organizar las respuestas de acuerdo con el objetivo de estudio para llegar a conclusiones y recomendaciones a fin de generar nuevos conocimientos y/o ser tomado en consideración por otros investigadores.

### **3.9. Aspectos éticos**

Para la elaboración de la tesis se solicitó la autorización por escrito al jefe de Seguridad de Fronteras de la PNP para que se aplique el instrumento de investigación en el escenario de estudio. Luego, se redactó el consentimiento informado para los entrevistados, a fin de lograr la transparencia en la entrevista, guardando la identidad de los entrevistados.

En cuanto a la transcripción de la entrevista, se realizó tal cuál manifestaron cada uno de los entrevistados y se realizó la triangulación que dieron origen a los resultados de la investigación. Asimismo, para la redacción se hizo uso de las normas de la Asociación Americana de Psicología (APA). Para referenciar adecuadamente a los autores se hizo uso aplicativo Word.

Asimismo, se aplicó la Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis para lo obtención de grados académicos y títulos profesionales. También, la tesis fue sometida a la herramienta antiplagio turnitin. Se respetó las ideas de los autores, todos los autores fueron correctamente referenciados.

Por otro lado, los principios éticos fundamentales y universalmente reconocidos son: No maleficencia, justicia, autonomía, beneficencia. De acuerdo con estos principios la tesis en cuanto a No maleficencia, no busca hacer mal a otro. Justicia, existe utilidad social con la investigación y la selección equitativa de los participantes en la investigación. Autonomía, se solicitó el consentimiento informado a los participantes, sin imponer su cooperación y beneficencia con la tesis se buscó hacer visible la falta de gestión y administración, así como las carencias y debilidades del puesto de vigilancia fronterizo para mejorar el servicio que brinda a la sociedad en la frontera.

## **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

### **Objetivo general**

Determinar de qué forma el análisis de la infraestructura y equipamiento de los puestos de vigilancia fronteriza de la institución policial impacta en la calidad del servicio en “Cóndor Flores”.

### **Análisis**

De acuerdo con las respuestas de los entrevistados sobre la gestión de infraestructura y equipamiento del puesto de vigilancia, los tres coinciden que la infraestructura del puesto de vigilancia “Cóndor Flores”, está construida con madera contraplacada y se encuentra en estado deplorable e inhabitable, como consecuencia del uso y tiempo transcurrido (Tiene un promedio de 40 años de construido), Asimismo, no cuenta con servicios básicos (agua, luz, desagüe). También, uno de los entrevistados refiere que el piso es de cemento y el techo tiene calaminas.

En cuanto al equipamiento, los tres entrevistados difieren en sus opiniones uno de ellos señala que hay menaje de cocina, camarotes, colchones y no cuentan con armamento del Estado. Uno dice que hay radio transmisor-receptor y el otro señala que no hay equipamiento.

En cuanto a la vigilancia fronteriza los tres entrevistados concuerdan que la normatividad es la carta magna del Estado, dos de ellos hacen referencia a la norma de la institución policial y uno especifica la ley que manda el accionara policial, así como Directiva 055 de la institución que lidera la vigilancia fronteriza. y, esta última como base legal de control fronterizo. También hay similitud de los entrevistados en que no existe una organización administrativa por falta de recursos humanos.

Con respecto a la calidad del servicio los entrevistados tienen diferente opinión sobre la percepción de la población al respecto el primer entrevistado indica que la presencia policial favorece el tema de la seguridad, otro de ellos dice que la población está pendiente de las acciones de la policía y el tercero señala que son prestadores de servicio y apoyo.

## **Objetivo específico 1**

Identificar por qué los recursos humanos impactan en la empatía con la población en un puesto de vigilancia fronterizo 2021

### **Análisis**

El primer entrevistado menciona que en el puesto de vigilancia laboran dos Suboficiales de tercera, cuya labor es la seguridad de la instalación y apoyo comunitario. El segundo entrevistado indica que hay dos Suboficiales de tercera, uno cubre el servicio por diez días, siendo su labor la vigilancia y control de la frontera. El tercer entrevistado responde que hace servicio un Suboficial de tercera quien controla la frontera y el ingreso de contrabando.

### **Resultado 1**

De acuerdo con las respuestas de los entrevistados sobre la gestión de infraestructura y equipamiento del puesto de vigilancia, los tres coinciden que la infraestructura del puesto de vigilancia “Cóndor Flores”, está construida con madera contraplacada y se encuentra en estado deplorable e inhabitable, como consecuencia del uso y tiempo transcurrido (Tiene un promedio de 40 años de construido), Asimismo, no cuenta con servicios básicos (agua, luz, desagüe). Uno de los entrevistados refiere que el piso es de cemento y el techo tiene calaminas.

En cuanto al equipamiento, los tres entrevistados difieren en sus opiniones uno de ellos señala que hay menaje de cocina, camarotes, colchones y no cuentan con armamento del Estado. Otro dice que hay radio transmisor-receptor y el tercero señala que no hay equipamiento.

En cuanto a la vigilancia fronteriza los tres entrevistados concuerdan que la base legal es la Constitución Política del Estado, dos de ellos hacen referencia a la norma policial y uno especifica el DL. 1267, norma de la institución policial, Directiva 055 del órgano de ejecución del Ministerio de Defensa y, esta última como base legal del control fronterizo. También hay similitud de los entrevistados en que no existe una organización administrativa por falta de recursos humanos.

Respecto a la calidad del servicio los entrevistados tienen diferente opinión sobre la percepción de la población. El primer entrevistado indica que la presencia

policial favorece el tema de la seguridad, otro de ellos dice que la población está pendiente de las acciones de la policía y el tercero señala que son prestadores de servicio y apoyo.

## **Discusión 1**

A partir de los hallazgos encontrados en las categorías Gestión de infraestructura y equipamiento, vigilancia fronteriza y calidad de servicio tenemos en infraestructura es inadecuada, inhabitable, deplorable, tiene más de 40 años de construido, no cuenta con servicios básicos y en equipamiento no existe.

En la categoría vigilancia fronteriza los tres entrevistados concuerdan con el marco legal que les permite realizar el servicio de vigilancia fronteriza.

En la categoría calidad de servicio, los tres entrevistados tienen diferente opinión, confluyendo en el mejor servicio a la población.

Por los resultados encontrados, los estudios realizados por Del Campo Rodriguez (2017) está relacionada a la investigación cuando identifica la ausencia del Estado, el poco presupuesto fijados para los municipios, presencia de pobreza y pobreza extrema, falta de infraestructura, niños, mujeres y adolescentes mal alimentados, cantidad elevada con muerte temprana en menores, servidores estatales reclaman atención especial.

Añadido a esta realidad, la desilusión de sus propios gobiernos regionales, exigencia de las comunidades nativas por lograr su autonomía, el permanente riesgo de usurpación geopolítica y cultural de los países vecinos. También el accionar dinámico de las organizaciones no gubernamentales (ONGs) que impulsan la división con el resto del país y entre ellas.

Asimismo, no está alejada la presencia de acciones ilegales. Ello es acorde con lo que en este estudio se halla.

Los resultados no guardan relación con el artículo científico Current challenges of logistics and supply chain, las autoras, realizan un estudio bibliométrico sobre las nuevas formas de aplicar la logística en las instituciones después del COVID-19, aplicando y dando mayor énfasis en la educación de ingeniería renovada, gestión de un nuevo inventario para las compras organizadas. (Sánchez Suárez et al, 2021). Gestión de logística que llegará a la Policía Nacional cuando sucedan cambios en los gestores públicos.



Calderón (2017) guarda relación con el hallazgo del estudio donde Concluye que hay ambigüedad por la verificación de los avances en infraestructura, transporte, comunicación, intercambio de comercio. Quedando pendiente el aspecto cultural, antropologico-sociologico, cuyos avances son nulos.

Por los resultados hallados, la investigación guarda relación con los autores del artículo Human Trafficking Victims versus Irregular Migrants. Challenges and Guidelines for the Attention and Protection of Foreigners Victims of Human Trafficking in Perú, explican que las fronteras son las zonas más usadas por el comercio ilegal de personas, especialmente mujeres, niños y adolescentes por lo que el estado peruano mantiene una política pública sobre el tema. La trata de personas se realiza a pesar de existir un ordenamiento jurídico drástico para los responsables. (Blanco & Marinelli, 2017).

Los resultados tienen relación con Zepeda et al. (2018) cuando sostiene que en Guatemala, investigan, analizan su organización y particularidades en la organización fronteriza mundial con un análisis de las empresas informales que incurrir en la comisión de ilícitos penales. Identifica el perfil de la frontera en Guatemala y los problemas transfronterizos que presentan, en los mercados prohibidos que se realizan en las fronteras como venta de estupefacientes, fraude, tráfico de armas, y de personas. Siendo un problema bilateral entre los países colindantes y el resto del mundo.

Las apreciaciones de los entrevistados no coinciden con la Directiva Nro. - 2011-DGPNP, dispositivo vigente respecto a las pautas para la edificación de instalaciones policiales y puestos de vigilancia fronterizos en el país, instaura las reglas e instrucciones de carácter técnico administrativo para la edificación de instalaciones policiales, entre ellos lo puestos de vigilancia, en el territorio peruano. (Policia Nacional del Perú, 2011)

El resultado no coincide con la Directiva DG-PNP Nro. Nro. 04-20-2009- DIRLOG/PNP-B, donde se dispone a facilitar al efectivo policial un arma de fuego, municiones y equipo policial a fin de realizar sus funciones de acuerdo con el reglamento de la institución.

Coincide con los hallazgos de la investigación sobre la vigilancia fronteriza teniendo como marco legal la carta magna del Perú Art. 166, la norma de la entidad

policial, que define las funciones, competencias, organización y atribuciones PNP y Directiva 055 del CCFFAA (Congreso de la Republica, 2016) .

Londoño y Portela (2018) coinciden con el estudio respecto al proceso de formación profesional frente a la problemática que presenta la policía colombiana en la formación académica de sus integrantes proponen reorientarla en nueve pasos, Entre ellos la actualización y capacitación de los instructores para cumplir con el objetivo para que desarrollen destrezas en la comunicación, audición, lectura, expresión y escritura. Aunado a esto el crecimiento particular, competitivo del policía, quién debe influir y coadyuvar en el cambio personal e institucional. Induciendo a la transformación de aspecto con motivación aprendizaje y responsabilidad (Londoño Portela, 2018).

Para el autor en la publicación La técnica y la definición de fronteras, sostiene que la técnica tiene presencia en la conformación de la frontera, primero en la formación de los estados nacionales y en universalización. Existe una dualidad entre la técnica y la movilidad. La primera de ellas trata de dominar el medio ambiente y el segundo controla el movimiento poblacional. El uso de drones, documentos biométricos hacen pensar en otra forma de relación entre naciones, los mismos generan actividades interculturales, apoyo político, económico, tecnológico que contribuyan a entablar un vínculo horizontal y solidario. (Zusman, 2017).

## **Objetivo específico 2**

Determinar por qué el marco legal impacta en la seguridad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021

### **Análisis**

Los tres entrevistado coinciden que la Constitución Política del Estado es la base legal del servicio policial en fronteras, Dos de ellos mencionan el artículo cientosesentiseis de la carta magna del Estado. Dos de ellos mencionan la ley de la institución policial. Uno cita la Directiva 055 del CCFFAA.

Los tres coinciden con el conocimiento de la Directiva 055 CCFFAA, como base para del sistema de vigilancia de fronteras.

## **Resultado 2**

El primer entrevistado menciona que en el puesto de vigilancia laboran dos Suboficiales de tercera, cuya labor es la seguridad de la instalación y apoyo comunitario. El segundo entrevistado indica que hay dos Suboficiales de tercera, uno cubre el servicio por diez días, siendo su labor la vigilancia y control de la frontera. El tercer entrevistado responde que hace servicio un Suboficial de tercera quien controla la frontera y el ingreso de contrabando.

## **Discusión 2**

Por los resultados obtenidos, se aprecia que sólo son dos efectivos policiales los que realizan el servicio policial en el puesto de vigilancia fronterizo, siendo únicamente un efectivo cada diez días.

Los resultados guardan relación con el Artículo, *New roles for the armed forces in security. Experiences from México, Colombia, and Perú*, los autores hacen referencia a la época del enfrentamiento bélico mundial e influjo sobre Latinoamérica, siendo los nuevos roles de las fuerzas armadas el apoyo a la institución policial en campos netamente funcionales de este cuerpo, en circunstancias que sobrepasen su capacidad de respuesta a la problemática social. Esto es sin contar con el marco legal de estas actividades. Explican el pro y contra de la actividad militar a la policía. (Hurtado Noriega & Doria Velarde, 2020)

La Cancillería del Perú (2017), identificó que en las zonas de fronteras enfrentan problemas de seguridad, donde se observan casos de tráfico de madera, en cuya actividad ilegal se talan los árboles en forma indiscriminada, comercio ilegal de drogas, tráfico con seres humanos, minería ilegal, contrabando, conflictos sociales por derechos ambientales y territoriales, desplazamiento de grupos insurgentes colombianos (FARC), incursión con organizaciones criminales, incursión de población indígena fronteriza, invasión de fuerzas armadas vecinas, migración, emergencia sanitaria.

Los resultados tienen relación con Zepeda et al. (2018) cuando sostiene que en Guatemala, investigan, analizan su organización y particularidades en la organización fronteriza mundial con un análisis de las empresas informales que incurren en la comisión de ilícitos penales.

Identifica el perfil de la frontera en Guatemala y los problemas transfronterizos que presentan, en los mercados prohibidos que se realizan en las fronteras como venta de estupefacientes, fraude, tráfico de armas, y de personas. Siendo un problema bilateral entre los países colindantes y el resto del mundo (Zepeda et al., 2018).

Los resultados no guardan relación con la norma legal emitida por el CCFFAA, en cuyo mandato especifica cantidad de efectivos policiales en un número de 30 y estos deben estar al mando de un oficial PNP

Los resultados tampoco tienen relación con la Directiva N° 03-01-2016-DIRGEN PNP/DIRESI-DIRSEFRO, indica que el personal policial que presta servicios en un puesto de vigilancia fronterizo debe ser en número de 16 efectivos, al mando de un oficial subalterno en el grado de Alférez o teniente jefe, 13 suboficiales y 2 suboficiales de servicios (radio operador, chofer o motorista). Por lo que no hay correspondencia con los resultados.

### **Objetivo específico 3**

Definir de qué forma los recursos tecnológicos y la capacidad de respuesta impacta en la seguridad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021

### **Análisis**

El primer entrevistado señala que no cuentan con ningún medio tecnológico. Sólo una radio inoperativa. El segundo indica que no cuenta con ningún recurso tecnológico y el tercero señala que hay una radio y panel solar.

Con respecto a la capacidad de respuesta el primer entrevistado señala que existe capacidad de respuesta, pero con el apoyo del personal policial de los otros puestos de vigilancia. El segundo de los entrevistados dice es limitada por falta de personal y logística y el tercero manifiesta que se les atiende con limitaciones.

### **Resultado 3**

Los tres entrevistados coinciden que la Constitución Política del Estado es la base legal del servicio policial en fronteras, Dos de ellos mencionan el Art.166 de la carta magna, Además, dos mencionan la norma que rige a la PNP. Uno cita a Directiva 055 del CCFFAA.

Tres coinciden con el conocimiento de la Directiva 055, como base para el sistema de vigilancia de fronteras.

### **Discusión 3**

Por los resultados obtenidos se observa que los tres entrevistados tienen conocimiento de la base legal del control fronterizo. Los mismos, señalan que son la Constitución Política del Estado, normas vigentes de la institución policial y normas legales de la institución que lidera el control de fronteras del país.

Los resultados guardan relación con lo señalado por Del Campo Rodríguez (2017) quién manifiesta que las zonas de fronteras tienen dificultades de seguridad, en la cual se desarrollan delitos transfronterizos como tráfico de madera, compra ilícita de narcóticos, tráfico arbitrario de personas, explotación ilegal de minerales, contrabando, conflictos sociales por derechos ambientales y territoriales, presencia de grupos insurgentes, organizaciones criminales, invasión de fuerzas armadas vecinas, migración y emergencias sanitarias.

Los resultados tienen relación cuando Velasco (2020) indica que los países tienen un control de sus fronteras para ello cuentan con un sistema normativo que muchas veces contravienen normas internacionales al aplicar medidas restrictivas a las personas, al frenar las expectativas económicas de los migrantes.

Los resultados también guardan relación con la carta magna del Perú de 1993, donde se establece las funciones de la institución policial, cuyo objetivo principal es responder, mantener y restablecer el orden interno. Brindar amparo y ayuda a las personas. Avala la seguridad de la propiedad pública y privada. Así como el seguimiento y persecución de los actos delictivos. Añadido a esto la vigilancia de fronteras.

Los resultados guardan relación con la norma legal vigente de la institución policial aprobada y publicada por el Congreso de la República (2016), donde se define las acciones de vigilancia y control de fronteras y prestación del apoyo en el acatamiento de las normas de control migratorio a la institución correspondiente.

Los resultados tienen relación con la norma vigente respecto al control de fronteras por el órgano de ejecución del Ministerio de Defensa del Perú (Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas, 2008)

#### **Objetivo específico 4**

Establecer que los recursos logísticos impactan en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021.

#### **Análisis**

El primer entrevistado indica que el puesto de vigilancia cuenta con camarote, colchón, menaje de cocina. No cuentan con armamento del Estado. Sólo con armamento particular de propiedad de cada efectivo policial. El segundo entrevistado dice hay un radio de comunicaciones y el tercero indica que no cuentan con recursos logísticos.

#### **Resultado 4**

El primer entrevistado señala que no cuentan con ningún medio tecnológico. Sólo una radio inoperativa. El segundo indica que no cuenta con ningún recurso tecnológico y el tercero señala que hay una radio y panel solar.

Con respecto a la capacidad de respuesta el primer entrevistado señala que existe capacidad de respuesta, pero con el apoyo del personal policial de los otros puestos de vigilancia. El segundo de los entrevistados dice es limitada por falta de personal y logística y el tercero manifiesta que se les atiende con limitaciones.

#### Discusión 4

Los resultados no tienen relación con lo mencionado por Schindel (2018) en el artículo científico “Biometrics, Body Normalization and EU Border Control”, que hace referencia al uso de la tecnología biométrica para identificar a las personas que cruzan las fronteras en la comunidad europea.

Los resultados no tienen relación con lo manifestado por Chaparro et al, (2018) en el artículo científico, The drone as a technological tool for territorial control, quien señala que el uso de drones para la vigilancia área de las fronteras inglesas pone en condiciones de rezagados a otros países que no cuentan con ellos. Asimismo, los drones son usados como medio de espionaje.

Los resultados no coinciden con Bambibre (2014), “en algunos países, las fronteras se usan para controlar el paso de pobladores empobrecidos como lo hace Estados Unidos con México, Israel y Palestina, las naciones prósperas construyen fuertes y severas fronteras con vigilancia militar y tecnología de última generación”.

Para el autor en la publicación La técnica y la definición de fronteras, sostiene que la técnica tiene presencia en la conformación de la frontera, primero en la formación de los estados nacionales y en universalización. Existe una dualidad entre la técnica y la movilidad. La primera de ellas trata de dominar el medio ambiente y el segundo controla el movimiento poblacional. El uso de drones, documentos biométricos hacen pensar en otra forma de relación entre naciones, los mismos generan actividades interculturales, apoyo político, económico, tecnológico que contribuyan a entablar un vínculo horizontal y solidario. (Zusman, 2017).

Según el autor en el artículo “Frontiers and energy fronts in Argentina”, señala que desde el uso de la energía se vio un avance en el desarrollo de la integración fronteriza, vía la tecnología, que hace que se integren las naciones y desarrollen actividades recíprocas. Por otro lado, fortalecen las políticas públicas en energía, apoyando al progreso socioeconómico del país. (Carrizo & Forget, 2017)

En su tesis “CEBAF Centro Bilateral de Atención en Frontera: Desaguadero Bolivia – Provincia Ingavi”, indica que la dependencia binacional de servicio en frontera se encuentra situada en la comuna de Desaguadero Bolivia, frontera con Perú, lugar donde se realiza contrabando. Propone que en este espacio funcionen Aduana, Senamig, Senasag y Policía Fronteriza, en relación con las necesidades de los visitantes y el comercio.

Asimismo, deben tener áreas de circulación y servicios e internet, agencias de bancos, cafetería, la construcción debe estar pensada para acoger a 350 personas en tiempos de feria las que ingresan a Bolivia y las que salen a Perú.

“La implementación del CEBAF como un centro de servicios integrados en frontera es un paso hacia el orden y el respeto a las leyes en cuanto a tránsito internacional además será más fácil de ser tomado en cuenta como parte del cordón bioceánico. Morfológicamente será una nueva visión de lo que es la cultura andina como origen formal de una infraestructura nueva”. (Melby, 2018)

### **Objetivo específico 5**

Demostrar por qué la infraestructura impacta en el sistema de vigilancia de fronteras de los puestos de vigilancia fronterizo 2021.

### **Análisis**

Los entrevistados coinciden que la construcción del puesto de vigilancia es de madera contraplacada, el primer entrevistado indica, que es de material prefabricado, techo de calamina, piso de cemento deteriorado, el segundo dice material prefabricado, madera contraplacada y el tercero indica que es madera.

Respecto al tiempo de construcción del puesto de vigilancia el primer entrevistado dice tiene 40 años aproximadamente, el segundo entrevistado tiene de 35 a 40 años de antigüedad y el tercer entrevistado indica que el periodo de construcción es de 50 a 60 años.

### **Resultado 5**

El primer entrevistado indica que el puesto de vigilancia cuenta con camarote, colchón, menaje de cocina. No cuentan con armamento del Estado. Sólo con armamento particular de propiedad de cada efectivo policial. El segundo



entrevistado dice hay un radio de comunicaciones y el tercero indica que no cuentan con recursos logísticos.

## **Discusión 5**

El resultado no concuerda con la conclusión de Calderón (2017) que dice hay ambigüedad por la verificación de los avances en infraestructura, transporte, comunicación, intercambio de comercio. Quedando pendiente el aspecto cultural, antropologico-sociologico, cuyos avances son nulos.

El resultado no coincide con el artículo científico “Current challenges of logistics and supply chain”, donde las autoras, realizan un estudio bibliométrico sobre las nuevas formas de aplicar la logística en las instituciones después del COVID-19, aplicando y dando mayor énfasis en la educación de ingeniería renovada, gestión de un nuevo inventario para las compras organizadas. (Sánchez Suárez et al, 2021).

El resultado no coincide con el artículo, Technological Development in Police Matters: A Successful Recipe for Crime Prevention, el autor realiza la investigación en base a la violencia delincinencial de América Latina, destacando que el avance de la tecnología a coadyuvado en varios países, para el autor es muy bueno integrar en las instituciones este progreso, entre ellos:

El avance de la tecnología ha traído consigo innovaciones que deben ser usadas en las instituciones policiales a fin de incrementar su presencia en la sociedad en forma positiva previniendo y contrarrestando la comisión de ilícitos penales, haciendo uso de los grandes datos, GPS, reconocimiento facial, monitoreo unificado, uso de aviones teledirigidos, robot entre otros. (Villalobos Fonseca, 2021).

El resultado no coincide con la Directiva DG-PNP Nro. Nro. 04-20-2009-DIRLOG/PNP-B, donde se dispone a facilitar al efectivo policial un arma de fuego, municiones y equipo policial a fin de realizar sus funciones de acuerdo con el reglamento de la institución.

Respecto a informática no cuentan con ningún tipo de herramientas de esta índole que les permitan parametrizar y gestionar de manera óptima los conocimientos operativos en la operatoria policial.

## **Objetivo específico 6**

Definir por qué los recursos financieros impactan en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizos 2021.

### **Análisis**

El primer entrevistado indica que no cuentan con recursos financieros, el segundo manifiesta que no manejan partidas presupuestales y el tercer entrevistado dice que no cuentan con recursos financieros.

### **Resultado 6**

Los entrevistados coinciden que la construcción del puesto de vigilancia es de madera contraplacada, el primer entrevistado indica, que es de material prefabricado, techo de calamina, piso de cemento deteriorado, el segundo dice material prefabricado, madera contraplacada y el tercero indica que es madera.

Respecto al tiempo de construcción del puesto de vigilancia el primer entrevistado dice tiene 40 años aproximadamente, el segundo entrevistado tiene de 35 a 40 años de antigüedad y el tercer entrevistado indica que el periodo de construcción es de 50 a 60 años.

### **Discusión 6**

Coincide con el resultado de estudio al concluir que hay ambigüedad por la verificación de los avances en infraestructura, transporte, comunicación, intercambio de comercio. Quedando pendiente el aspecto cultural, antropológico-sociológico, cuyos avances son nulos. (Calderón 2017)

Los resultados obtenidos no coinciden con la Directiva Nro. -2011-DGPNP, dispositivo vigente en relación con las medidas para la edificación de comisarías y puestos de vigilancia fronterizo, que instaura las reglas e instrucciones de carácter técnico administrativo para la edificación de instalaciones policiales, entre ellos lo puestos de vigilancia, en el territorio peruano. La misma que tiene como objetivo Instaurar políticas e instrucciones de carácter técnico administrativo, que permitan avalar una apropiada realización en la edificación de la infraestructura de acuerdo a las necesidades y funciones que realiza el cuerpo policial en el país, a fin de

mejorar la labor y dar bienestar al personal, contribuyendo a prestar un eficiente servicio a la colectividad. (Policia Nacional del Perú, 2011)

### **Objetivo específico 7**

Definir de qué manera la organización impacta en los elementos tangibles de los puestos de vigilancia fronterizo 2021.

### **Análisis**

El primer entrevistado manifiesta que por déficit de personal no hay organización, el segundo entrevistado indica que por escasez de personal no se cumple y el tercer entrevistado indica que no hay organización.

### **Resultado 7**

El primer entrevistado indica que no cuentan con recursos financieros, el segundo manifiesta que no manejan partidas presupuestales y el tercer entrevistado dice que no cuentan con recursos financieros.

### **Discusión 7**

Los resultados no coinciden con el Artículo, A restoring reading about the police's "ethical codes": much more than police mediation, las autoras resaltan la importancia del trabajo policial en apoyo a la justicia para ello hacen un estudio universal sobre los códigos éticos y la influencia que ellos tienen dentro del contexto español. (Castillejo & Alonso, 2018)

Los resultados no coinciden con el artículo, ¿Reform without governing? Institutional challenges of the police in Latin America, la autora señala que los problemas sociales en Latinoamérica se han incrementado entre ellos la inseguridad ciudadana, así como el índice de criminalidad en sus diferentes modalidades, cuyo común denominador se observa en Latinoamérica, siendo la corrupción otro de los graves problemas que encarnan las instituciones policiales, el abuso de poder, la parsimonia, negligencia.

Siendo necesario la reforma en estas instituciones, plantea un gobierno civil, limitar la libertad política, incrementar el proceso de transparencia, rendición de cuentas, vigorizar su capacidad y su certeza institucional. Concluye que "así se reforma bastante y se gobierna poco". (Dammert, 2019)

Los resultados no coinciden con la Ley N° 28411 Ley General del presupuesto nacional y otras normas relacionadas en forma directa a ella y establecidas en la carta magna del país. (Congreso de la República, 2004).

Los resultados no coinciden con el marco legal del presupuesto nacional del año 2021, donde se indica que el órgano de control nacional fiscalice el buen uso de los recursos económicos del Estado. (Congreso de la República, 2020).

Los resultados no coinciden con la norma legal vigente que sistematiza las sanciones por faltas en sus diferentes grados en que incurra el personal policial. (Congreso de la República, 2020) .

### **Resultado 8**

El primer entrevistado manifiesta que por déficit de personal no hay organización, el segundo entrevistado indica que por escasez de personal no se cumple y el tercer entrevistado indica que no hay organización.

### **Discusión 8**

El resultado guarda relación con el Artículo, Four concepts on vast land extension borders, key for the construction of the geographical thinking of Argentina, hace referencia a Cuatro conceptos de frontera que permitieron delinear los términos geopolíticos de Argentina, en base a la historia desde la época colonial a la fecha, para lo cual usaron las nociones de límite doméstico, demarcaciones oriundas. Las cuales originaron los límites con el resto de los países fronterizos. Concluye que frontera son desde el punto de vista imaginario aspectos geográficos que se igualan y brindan las características de un territorio del país (Benedetti, 2020).

El resultado coincide con el Artículo, “Borders, mobility and citizenship”, sostiene que el concepto de frontera se ha revisado como construcción social, política muy dinámica como espacio de tensión y conflictos. Aborda una nueva concepción desde la ciudadanía con derechos y libertad de movimiento. El autor sostiene que hay necesidad de circunscribir un orden político, normativo que pueda proteger y garantizar los derechos y libertad de movimiento (Turégano, 2020).

En el artículo, Algunas marcas de la nación y el nacionalismo en los estudios latinoamericanos sobre fronteras, propone objetivos y herramientas para un conocimiento científico y crítico sobre fronteras, dando mayor énfasis y perseverancia de la relación entre la noción de límite del territorio, representación del estado y nación, en base a un trabajo de revisión de las últimas décadas de América del sur. (Benedetti, 2018)

El resultado coincide con el artículo, Hacia el ordenamiento territorial en espacios fronterizos. Una aproximación a partir del caso de la triple frontera entre el Perú, Brasil y Bolivia tuvo como fin estudiar los diversos manejos que se han efectuado en la sistematización del espacio geográfico que ocupa el gobierno peruano, brasileño y boliviano, especialmente ubicados en las zonas peruana de Madre de Dios y zona brasileña de Bolpera. Habiéndose realizado la investigación dentro de las normas legales, los acuerdos y tratados de integración transfronterizos. Concluyen, señalando que al ser espacio en plena urbanización deben ser tratadas de manera preferencial y unificada. Asimismo, determina que la administración de esta parte del territorio debe ser dirigida a la unificación y reducción del marco legal en la categorización del espacio terrestre en la región tripartita. (Caballero y Barriga, 2017).

Los resultados no guardan relación con la norma emitida por el CCFFAA, Ministerio de Defensa (2008) en la que indica sobre el número de efectivos policiales que deben ser en número de 30 al mando de un oficial.

Los resultados tampoco tienen relación con la Directiva N° 03-01-2016-DIRGEN PNP/DIRESI-DIRSEFRO, indica que el personal policial que presta servicios en un puesto de vigilancia fronterizo debe ser en número de 16 efectivos, al mando de un oficial subalterno en el grado de Alférez o teniente jefe, 13 suboficiales y 2 suboficiales de servicios (radio operador, chofer o motorista). Por lo que no hay correspondencia con los resultados.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Se ha determinado que la infraestructura y el equipamiento de los puestos de vigilancia fronterizo impactan negativamente en el personal policial y el servicio de vigilancia de fronteras poniendo en riesgo la seguridad nacional y el inadecuado servicio a la comunidad fronteriza.

**Segunda:** En cuanto a la cantidad de personal que presta servicios en el puesto de vigilancia fronterizo he concluido que es un número muy reducido y un solo hombre hace vigilancia por diez días en el cuidado de la frontera enfrentando delitos transnacionales e inclemencias de la naturaleza. Por lo tanto, se ha identificado que los recursos humanos al ser tan reducidos impactan en forma negativa en la población al no brindar un servicio óptimo y no estar en permanente contacto con ella.

**Tercera:** Se ha determinado que el marco legal de vigilancia de fronteras es de dominio de los efectivos policiales asentados en el puesto de control fronterizo. El cual impacta de manera positiva en la seguridad de los puestos de vigilancia.

**Cuarta:** Se ha definido que el puesto de vigilancia no cuenta con ningún tipo de recursos tecnológicos, lo cual repercute en forma negativa en el trabajo que desempeña y la capacidad de respuesta ante una eventualidad.

**Quinta:** Se ha establecido que la parte logística es deficiente al no contar con insumos que les permita defenderse o defender a la población ante un suceso inesperado, en vista que no cuentan con instrumentos mínimos para que puedan movilizarse, comunicarse y defenderse por falta de armamento del Estado. Por lo que los recursos logísticos impactan en forma negativa en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizo.

**Sexta:** Se ha demostrado que la infraestructura del puesto de vigilancia es de construcción antigua, inadecuada, insalubre, sin servicios básicos y se encuentra inhabitable. Lo que impacta en forma negativa en el control fronterizo por el repliegue policial a otro puesto de vigilancia dejando abandonada la instalación policial.

**Séptima:** Se ha definido que el puesto de vigilancia no cuenta con recursos financieros ni partidas presupuestales. Situación que impacta en forma negativa, en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizos.

**Octava:** Se ha definido que la organización impacta en los elementos tangibles del puesto de vigilancia. A pesar de existir un organigrama estructural dentro de la División de Seguridad de Fronteras a nivel nacional y he concluido que esto no se cumple por la falta de personal policial en el puesto de vigilancia fronterizo, lo que impacta en forma negativa en la percepción de la ciudadanía fronteriza.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda al Comandante General de la Policía Nacional del Perú gestione la creación de la Dirección Nacional de la Policía de Fronteras con ámbito y competencia a nivel nacional, con el objetivo de realizar la organización en cuanto a infraestructura, equipamiento, logística, mejora del sistema de vigilancia policial, dotación de más personal, así como los beneficios que les corresponde por trabajar en zona de frontera de acuerdo a las normas y directivas establecidas para el servicio de puestos de vigilancia fronterizos.

### **Segunda:**

En vista de la falta de personal policial, se recomienda al General PNP, jefe del Frente Policial Tumbes, solicite al General PNP Director de Recursos Humanos de la Policía Nacional del Perú se incremente la dotación de personal policial a fin de cubrir en forma óptima el servicio en los puestos de vigilancia fronterizo.

### **Tercera:**

Se recomienda al General PNP, jefe del Frente Policial Tumbes, la instrucción y capacitación permanente del marco legal sobre fronteras al personal policial que cubre servicios en los puestos de vigilancia fronterizo.

### **Cuarta:**

Por ser el ente operativo en la región, se recomienda al General PNP, jefe del Frente Policial Tumbes, solicite a la División de Logística de la institución policial se

implemente con dos motocicletas, equipo de radio comunicación de última generación, paneles solares, equipo de cómputo de última generación, teléfonos celulares, armamentos de largo y corto alcance, visores nocturnos, drones, identificadores biométricos.

**Quinta:**

Se recomienda al General PNP, jefe del Frente Policial Tumbes, por ser el ente operativo en la Región, realice la gestión ante la División de Logística la asignación de material logístico, como dotación diaria de combustible, equipo electrógeno, machetes, hachas, palas, picos, menaje de cocina, camas, colchones, sábanas, frazadas, cubrecamas, uniformes, equipos de seguridad, medicinas para mordedura de serpientes, repelentes, insecticidas y otros

**Sexta:**

Se recomienda al General PNP, jefe del Frente Policial Tumbes por ser jefe operativo, gestione ante la División de Infraestructura de la institución policial, para que levanten los planos y construyan un nuevo local del puesto de vigilancia fronterizo policial.

**Séptima:**

Se recomienda que el General PNP, jefe del Frente Policial Tumbes gestione ante el jefe de la Unidad Ejecutora Región Piura a la que pertenece, se habilite la partida presupuestal asignada en el presupuesto de la República del año 2021, para el puesto de vigilancia fronterizo.

**Octava:**

Una vez que se incremente el personal policial en los puestos de frontera, se recomienda al Capitán PNP, jefe de la sección Seguridad de fronteras de Tumbes dar cumplimiento a la Directiva N° 03-01-2016-DIRGEN PNP/DIRESI-DIRSEFRO, donde se detalla la cantidad de efectivos por puesto de vigilancia en un número de 16 personas.



## **VII. PROPUESTA**

### 1. Denominación de la propuesta

Plan de fortalecimiento del servicio policial de fronteras 2022-2025

### 2. Descripción de la propuesta

La propuesta surge como consecuencia del estudio realizado en un puesto de vigilancia fronterizo ubicado en la Region Tumbes que se encuentra enmarcado dentro de la gestión pública con servicio al ciudadano y el cuidado de las fronteras, la misma que repercute en la defensa nacional

### 3. Justificación de la propuesta

El común denominador de nuestras fronteras es la falta de presencia del Estado, donde se hace evidente la carencia de servicios públicos, falta de infraestructura vial y la baja calidad de vida, en nuestro caso, las condiciones de habitabilidad son críticas, el sistema de comunicaciones se encuentra desfasado tecnológicamente, la comunicación telefónica y el acceso a Internet es limitado, estas condiciones aunadas a la escasa asignación de personal y limitado equipamiento logístico no permite tener la capacidad operacional adecuada para cubrir la insuficiente vigilancia y control terrestre en zona de frontera.

En el ámbito policial, el enfoque ha cambiado, por cuanto las amenazas y los riesgos ya no son la vulneración de nuestra soberanía e integridad, sino es contrarrestar los delitos de carácter transnacional y el crimen organizado y delitos conexos; este tipo de fenómenos trascienden nuestros límites y repercute en la economía y seguridad de las zonas y regiones fronterizas. Por ello, la necesidad de consolidar instrumentos de cooperación con las Policías de los países fronterizos, lo que implica inspecciones, patrullajes, intercambio de información y operaciones policiales coordinadas en la zona de fronteras.

En armonía con esta nueva perspectiva, se ha formulado el presente Plan de Fortalecimiento del Servicio Policial de Fronteras 2021–2024, que tiene por objetivos la Promoción de las Políticas de Seguridad, Defensa Nacional, Desarrollo e Integración Fronteriza; para tener un nuevo Modelo de Servicio Policial de Frontera con el mejoramiento de sus capacidades se torna imprescindible definir un ámbito territorial operacional de la Policía en fronteras, denominada la zona de

frontera, lo que permitirá generarle valor público a dicho servicio, al encontrarse articulado e integrado a los demás servicios policiales existentes en dicha zona. Las demás estrategias son complementarias a esta determinación territorial y buscan consolidar el modelo de servicio en fronteras, siendo parte de ellas, la capacitación y especialización, mejora de infraestructura y capacidades, así como la implementación de proyectos tecnológicos que proporcionen una visión diferente de este tipo de servicio policial.

#### 4. Objetivos de la propuesta

##### **Objetivo general:**

Fortalecer las capacidades de los miembros de la institución policial en función de gestión, administración y planeamiento para la seguridad, vigilancia y control de fronteras.

##### **Objetivos específicos:**

El procedimiento de fortalecimiento de la institución policial en fronteras plantea los objetivos específicos siguientes:

- Promover las políticas de seguridad, defensa nacional, desarrollo e integración Fronteriza
- Desarrollar nuevo modelo de servicio policial en fronteras
- Mejorar las capacidades del servicio policial en fronteras

#### **Tabla 1.**

*Profesionales para el desarrollo del plan*

<b>N°</b>	<b>Profesión</b>	<b>Sueldo S/</b>	<b>Total S/</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>
01	Administrador	5,000.00	10,000.00	2 meses
01	Economista	5,000.00	10,000.00	2 meses
01	Abogado	5,000.00	10,000.00	2 meses
01	Arquitecto	5,000.00	10,000.00	2 meses
01	Ingeniero civil	5,000.00	10,000.00	2 meses
01	Secretaria/o	3,500.00	7,000.00	2 meses
01	Oficial superior	12,000.00	24,000.00	2 meses
<b>TOTAL, SOLES</b>			<b>81,000.00</b>	

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2.***Cronograma*

<b>AÑO 2022</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>
Recopilación de información						
Formulación del plan						
Evaluación y revisión del plan						
Ejecución del plan						

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 3.***Presupuesto*

<b>Necesidades</b>	<b>Costo en soles</b>
Drones	3,240,000.00
Transporte terrestre	31,327,600.00
Transporte acuático	525,000.00
Equipo comunicación básico	5,689,600.00
Equipo R/T comunicación	155,440.00
Equipo de cómputo y dispositivos	809,750.00
Elementos de equipo eléctrico	1,937,420.00
Herramientas manuales	1,183,200.00
Herramientas manuales <sub>2</sub>	522,580.00
Implementos de cocina <sub>1</sub>	438,470.00
Implementos de cocina <sub>2</sub>	272,020.00
Implementos de cocina <sub>3</sub>	237,626.00
Uniformes PNP <sub>1</sub>	4,254,880.00
Uniforme PNP <sub>2</sub>	11,386,560.00
Dormitorio <sub>1</sub>	831,140.00
Dormitorio <sub>2</sub>	2,190,080.00
Limpieza básica <sub>1</sub>	263,784.00
Limpieza básica <sub>2</sub>	34,552.00
Limpieza de bienes	175,160.00
Útiles de oficina	19,546.00
Útiles de oficina <sub>2</sub>	67,947.00
Útiles de Oficina <sub>3</sub>	54,810.00
Útiles de oficina <sub>4</sub>	509,820.00
Protección y prevención COVID-19	787,350.00
Protección y prevención COVID-19 <sub>2</sub>	677,034.00
Señalética	2,610.00
<b>TOTAL</b>	<b>67,594.179.00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4.**

*Presupuesto total*

Necesidades	Costo en Soles
Las mismas del cuadro anterior	
<b>TOTAL</b>	<b>67,675,179</b>

Fuente: Elaboración propia

6. Gestión del presupuesto

El presupuesto del presente plan será solicitado a la institución encargada de las finanzas públicas por medio del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y esta remitirá al Ministerio del Interior para su ejecución.

7. Seguimiento

La División de Seguridad de Fronteras, es la responsable de ejecutar las actividades que surjan del proyecto.

## REFERENCIAS

- Aquino Pires do Rio, G., & Name, L. (2017). Patrimonialización y gestión del territorio en la triple frontera de Brasil, Argentina y Paraguay: continuidades y desafíos del parque Iguazú. *Revista de Geografía*, 167-182.
- Calderón Vázquez, F. (2017). Borders within Europe, border deactivation, cross-border cooperation and institutions: The Iberian Raya case. *Scielo*, 78-101.
- Cruz Margueliche, J. (2018). Las fronteras como espacios de configuraciones territoriales simultáneas. El caso de la República de Malí en África. *Dialnet*, 31-50.
- Shmite, S. M., Gastón Pérez, G., & Nin, M. C. (2017). Siria: encrucijada territorial de actores geopolíticos regionales y globales. *Dialnet*, 95-114.
- Albornoz-Arias, N., Ruscheinsky, A., Mazuera-Arias, R., & Ortiz, F. (2018). Conflictos en la frontera, los derechos y las políticas de un pacto social. *Scielo*.
- Chaparro Mendivelso, J., Coronado, J., García, M., Rabia, A., & Zárate, Á. (2018). The drone as a technological tool for territorial control. *Geocrítica*, 2-16.
- Dammert Guardia, M., Bensús Talavera, V., Sarmiento Viena, K., & Prieto Espinoza, G. (2017). *Una aproximación a las fronteras desde los mercados ilegales en el Perú*. Lima: FLACSO.
- Peña Chivata, C., Sierra Zamora, P. A., & Hoyos Rojas, J. C. (2019). La política de fronteras de Colombia ante las nuevas amenazas de seguridad y defensa. *General José María Córdova*, 773-795.
- Peña Chivata, C., Sierra Zamora, P. A., & Hoyos Rojas, J. C. (2019). La política de fronteras de Colombia ante las nuevas amenazas de seguridad y defensa. *Revista científica General José María Córdova*, 774-794.
- Turégano, I. (2020). Borders, mobility and citizenship. *Monográfico: migraciones y fronteras de la justicia*, 131-162.
- Agudo Sanchíz, a., & Suárez de Garay, M. E. (2018). The Conversatorio as an exercise in social pedagogy. Obstacles and opportunities for the establishment of an agenda of Citizen Security and Proximity Police. *Diálogos sobre educación*, 1-10.

- Albornoz-Arias, N., Ruschinsky, A., Mazuera-Arias, R., & Ortíz, F. (2019). Conflictos en la frontera, los derechos y las políticas de un pacto social. *Scielo*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-6992-201934020003>
- Alvarado, a. (2020). The Sociology of crime and violence in Latin America: a fragmented field. *Scielo-Brasil*, 67-107.
- Alvites Baladera, A. P. (2019). International migration, borders and States. How to interpret the border regime of South America? *Dialnet*, 123-156.
- Aranda, G., & Ovando , C. (2018). Noções de segurança e controle no Plano Fronteira Norte: uma expressão da teichopolítica. *Revista de Relaciones Internacionales, Estrategia y Seguridad*.
- Arciniegas Serna, H. (2018). La integracion y el desarrollo fronterizo en la comunidad andina. Reflexiones sobre su origen y evolucion. *Aldea Mundo*, 23-35.
- Arias Valencia, M. M., & Giraldo Mora, C. V. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Revista de investigación en educación e investigación en enfermería*, 501 -514.
- Azuero Azuero, Á. (2018). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 110-127.
- Azuero Azuero, Á. E. (2019). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 110-127.
- Azuero Azuero, Á. E. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación . *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 110-127.
- Balestrini Acuña, M. (2006). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. Venezuela: Consultores Asociados.
- Bambibre, C. (17 de febrero de 2014). <https://www.importancia.org/frontera.php>
- Benedetti, A. (2018). Algunas marcas de la nación y el nacionalismo en los estudios latinoamericanos sobre fronteras. *Scielo*.
- Benedetti, A. (2018). Algunas marcas de la nación y el nacionalismo en los estudios latinoamericanos sobre fronteras. *Scielo*.
- Benedetti, A. (2020). Four concepts on vast land extension borders, key for the construction of the geographical thinking of Argentina. *TEFROS*, 12-46.

- Blanco , C., & Marinelli, C. (2017). Human Trafficking Victims versus Irregular Migrants. Challenges and Guidelines for the Attention and Protection of Foreigners Victims of Human Trafficking in Peru. *Scielo*.
- Caballero Mallqui, C. G., & Barriga Delgado, L. (2017). Hacia el ordenamiento territorial en espacios fronterizos. *Dialnet*, 37-58.
- Calderón Ramírez, D., & Frey, k. (2018). El ordenamiento territorial para la gestión del riesgo de desastres en Colombia. *Scielo*.
- Campion Canelas, M. (2018). Las fronteras como espacios de poder y resistencia en el periodo colonial. *Revista Científica General José María Córdova*, 109-132.
- Carrión, A., Vieyra, A., Arenas, F., & Alvarado, V. (2020). Políticas y prácticas de ordenamiento territorial en América Latina. *Scielo*.
- Carrizo, S., & Forget, M. (2017). Frontiers and energy fronts in Argentina. *Revista Orbis Latina*, 1-51.
- Castilla, M. (2018). Organismos de financiamiento público e internacional en la construcción y reconfiguración de las fronteras en Pampa del Indio, Chaco. *Dialnet*, 139-161.
- Castillejo, R., & Alonso, C. (2018). A restoring reading about the police's "Ethical codes": Much more than police mediation. *Rev. Boliv.*, 446-476.
- Congreso de la Republica. (25 de noviembre de 2004).
- Congreso de la Republica. (18 de diciembre de 2016).
- Congreso de la Republica. (6 de diciembre de 2020).
- Congreso de la Republica. (17 de octubre de 2021). <https://lpderecho.pe/nueva-ley-30714-regula-regimen-disciplinario-policia-nacional-peru/>.
- Cujabante Villamil, X. (2020). Cybersecurity and cyber defense in Colombia: a possible model for civil-military relations. *Revista Científica General José María Córdova*, 356-377.
- Dammert-Guardia, M., Dammert, L., & Sarmiento, K. (2020). Human trafficking in the Andean region: Socio-spatial dynamics in the Peruvian borders. *revista de Ciencias Sociales*.
- Dammert, L. (2019). Reform without governing? Institutional challenges of the police in Latin America. *IUS*, 89-120.

- Del Campo Rodriguez, J. (2017). Política exterior, desarrollo de fronteras y fortalecimiento de las relaciones con los países vecinos. *Presentación en la Comisión de Relaciones Exteriores del Parlamento* (pág. 50). Lima: Ministerio de Relaciones Exteriores. [https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/CCEP/files/agenda2017-2018/files/ppt\\_desarrollo\\_de\\_fronteras\\_-\\_congreso\\_v3\\_\(27nov17\).pdf](https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/CCEP/files/agenda2017-2018/files/ppt_desarrollo_de_fronteras_-_congreso_v3_(27nov17).pdf)
- Esteban Nieto, N. (2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 1-4.
- Frederic, S. (2018). Police Work politicization in Buenos Aires. Gerdarmes and local police facing proximity policing. *Trabajo y Sociedad*, 32-51.
- Fuertes, J. C. (2021). Una propuesta imprescindible para la seguridad y defensa del Ecuador. *Revista Academia de Guerra del Ejército Ecuatoriano*, 137-147.
- Gaete Moreno, A. (2020). Social Trends and their Implication for Global Security and Defense. *Revista Ensayos Militares*, 99-114.
- García Pinzón, V. (2018). Local dimensions of security and cross-border cooperation on the Amazon border of Brazil, Colombia and Peru. *SSOAR*, 59-80.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hurtado Noriega, C., & Doria Velarde, A. J. (2020). New roles for the armed forces in security. Experiences from Mexico, Colombia, and Peru. *Revista Científica General José María Córdova*, 380-398.
- Jiménez Palacios, R. (2019). Criminalización de la economía informal en las Fronteras sudamericanas. Estudio de caso de la Triple Frontera del Paraná y la Triple Frontera Central Sur Andina. *Dialnet*.
- Jiménez, K., Ordoñez Fades, J., & Correa., R. (2017). Prospectiva para ciudades fronterizas Ecuador Peru. *Perspectivas del desarrollo regional sustentable en Ecuador*.
- Lois, M. (2020). Los Estados cierran sus territorios por seguridad... pero los virus están emancipados de las fronteras. *Revista de Estudios sobre espacio y poder.*, 293-302.
- Londoño Portela, G. R. (2018). Method of Police Training. *Revista Logos, ciencia y tecnología*, 206-2019.



- Luna, M. (2020). Links between Mexican business elites and experts: expanding the market borders. *Revista Española de Sociología*, 487-501.
- Massimo, L. (2021). Encarar las fronteras: Rostros, algoritmos, emociones. *Universita Degli Studi Di Torino*, 57-71.
- Melby Zeneida, M. Z. (25 de diciembre de 2018). <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/11154>.  
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/11154>
- Meza Bolaños, R. E., & Toaquiza Catota, D. M. (14 de febrero de 2020). <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21363>.  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/21363>
- Ministerio de Relaciones Exteriores. (2017). Problemática seguridad de fronteras. (pág. 50). Lima: Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Morea, J. P. (2020). Models of Development and Sovereignty in Latin America: A Vision from Territorial Management. *Revista de estudios sobre espacio y poder*, 71-92.
- Mulero Mendigorri, A. (2018). Fronteras y territorios: la gestión de las áreas protegidas en cuestión. *Scielo*, 61-86.
- Ochoa Amaya, J. M., & Llanos Hernández, L. (2020). Why is the socio-environmental frontier an important concept in territorial studies? *Dialnet*, 44-60.
- Ormasa Cevallos, M. G., & Guerrero Baena, M. D. (2021). Quality management and bussines growth: Bibliometric análisis. *Revista Venezolana de Gerencia*, 318-333.
- Perrier, B. (2020). The "border" according to Paul de La Pradelle. *Borders in Globalization Review*, 114-119.
- Policia Nacional del Perú. (octubre de 2011). [file:///C:/Users/CASA/Downloads/toaz.info-nueva-directiva-tipo-comisaria-2011-pr\\_4360623abaffe16745af963fa3c00c0a.pdf](file:///C:/Users/CASA/Downloads/toaz.info-nueva-directiva-tipo-comisaria-2011-pr_4360623abaffe16745af963fa3c00c0a.pdf).
- Preci, G. (2019). The maritime frontier in the Argentine legal system. *Prudentia Luris*, 133-170.
- Ramos Rodríguez, R. (2018). Between power and resistance: analysis of the non-territorial mobility in the border zone of the region of Tarapaca, Chile. *Diálogo Andino*, 87-98.

- Rodriguez Torres, J., Gissi Barbieri, N., & Mandujano Bustamante, F. (2018). FRONTERAS INTERNAS Y HEGEMONÍAS PREDICATIVAS EN CHILE: EL CASO DE LA PATAGONIA AUSTRAL. *Scielo*.
- Sánchez Suárez, Y. (8 de mayo de 2021). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-59362021000100169](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362021000100169).
- Schindel, E. (2018). BIOMETRICS, BODY NORMALIZATION AND EU BORDER CONTROL. *Athenea Digital*, 11-31.
- Soto Acosta, W. (2017). *Repensar las fronteras, la integración regional y el territorio*. Costa Rica: Heredia; Costa Rica.
- Suárez Gómez, J. E., Ramírez Cárdenas, E., & Rafael Nieto López, J. (2018). Invisible Borders in Medellín's Communes 16 and 70 (2008-2013): Power, Territory, and Resistance. *El Agora USB*, 384-401.
- Tapia Ladino, M. (2017). Las fronteras, la movilidad y lo transfronterizo: Reflexiones para un debate. *Scielo*.
- Troncoso Zúñiga, V. (2017). Drug trafficking and the challenge to security in the triple andean borderline. *Revista de Relaciones Internacionales. Estrategias y Seguridad*, 103-130.
- Velasco, J. (2020). Hacia una visión cosmopolita de las fronteras. Desigualdades y migraciones desde la perspectiva de la justicia global. *Revista Internacional de Sociología*.
- Villalobos Fonseca, H. (2021). Technological Development in Police Matters: A Successful Recipe for crime prevention. *Revista de Relaciones Internacionales Estrategia y Seguridad*, 79-97.
- Zárate Botía, C. G. (2017). State, socioenvironmental conflict and violence in the Amazon border of Brazil, Colombia and Perú. *Revista de Paz y Conflictos*, 113-136.
- Zegarra Velasquez, R. L. (Agosto de 2020). Estudio de la gestión del riesgo de desastres vinculados a inundaciones. *Estudio de la gestión del riesgo de desastres vinculados a inundaciones* PUCP.
- Zepeda, B., González-Izás, M., & De León-Escribano, C. R. (2018). *Guatemala: fronteras y mercados ilegales en la era de la globalización*. Guatemala: FLACSO.

Zusman, P. (2917). La técnica y la definición de fronteras. *Revista de Geografía Norte Grande*.

**ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz Cualitativa

Título: Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021

Autor: Yangali Gamarra, Juan Antonio

Ámbito temático	Problema de investigación	Pregunta general	Objetivo general	Objetivos específicos	Categoría	Sub categoría	Información de:				
							Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Observación	Fuente documental
Reforma y modernización del Estado	Todos los países del mundo tienen políticas de seguridad fronteriza moderna, sofisticada y con tecnología de vanguardia. El Perú, también cuenta con políticas de seguridad de frontera territorial, cuya responsabilidad recae constitucionalmente en la Policía Nacional del Perú. Sin embargo, se observa la debilidad en cuanto al fortalecimiento de las fronteras	¿Por qué los recursos humanos impactan en la empatía con la población en un puesto de vigilancia fronterizo 2021?  ¿Por qué el marco legal impacta en la seguridad de los puestos de vigilancia fronterizo y en la calidad del servicio 2021?	Determinar de qué forma el análisis de la infraestructura y equipamiento de los puestos de vigilancia fronterizo impacta en la calidad del servicio	OE1 Identificar por qué los recursos humanos impactan en la empatía con la población en un puesto de vigilancia fronterizo 2021	Categoría A  Gestión de infraestructura y equipamiento	Sub categoría A1 Recursos Humanos	Jefe de la División de Seguridad Fronteras de la Policía Nacional del Perú	Jefe de la Sección de Fronteras de Tumbes	Jefe del Puesto de vigilancia fronterizo de Córdor Flores		- Normas legales - Normas técnicas - Políticas pública
						Sub categoría A2 Recursos tecnológicos					
						Sub categoría A3 Recursos logísticos					
						Sub categoría A4 Recurso infraestructura					

	<p>y la lucha contra los actos delictivos en la zona de frontera. Las mismas que se encuentran desamparadas en cuanto a la infraestructura, apoyo logístico y personal policial. Tal situación genera en la población una percepción de inseguridad e insatisfacción con el servicio policial.</p>	<p>¿De qué forma los recursos tecnológicos y la capacidad de respuesta impactan en la seguridad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021?</p> <p>¿Por qué los recursos logísticos impactan en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021?</p> <p>¿Por qué la infraestructura impacta en el sistema</p>				Sub categoría A5 Recursos financieros							
						<p>OE2Determinar por qué el marco legal impacta en la seguridad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021</p>	<p>Categoría B vigilancia fronteriza</p>	Sub categoría B1 Marco legal					
								Sub categoría B2 Sistema de vigilancia de fronteras					
								Sub categoría B3 Organización					
								Sub categoría B4 Fronteras					
						<p>OE3Definir de qué forma los recursos tecnológicos y la capacidad de respuesta impacta en</p>	<p>Categoría C Calidad de servicio</p>	Sub categoría C1 Elementos tangibles					
								Sub categoría C2 Confiabilidad					

		de vigilancia de fronteras de los puestos de vigilancia fronterizo 2021?		la seguridad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021.		Sub categoría C3 Capacidad de respuesta					
		¿Por qué los recursos financieros impactan en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021?				Sub categoría C4 Seguridad					
		¿De qué manera la organización impacta en los elementos tangibles de los puestos de vigilancia fronterizo 2021?				Sub categoría C5 Empatía					
				OE4 Establecer que los recursos logísticos impactan en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizo 2021.							
				OE5 Demostrar por qué la infraestructura impacta en el sistema de vigilancia de fronteras de los puestos de vigilancia							

				fronterizo 2021.							
				OE6Definir por qué los recursos financieros impactan en la confiabilidad de los puestos de vigilancia fronterizos 2021.							
				OE7Definir de qué manera la organización impacta en los elementos tangibles de los puestos de vigilancia fronterizo 2021.							



## Anexo 2: GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

<b>Categoría A: Gestión de infraestructura</b>	
<b>Subcategorías</b>	<b>Preguntas</b>
Recursos humanos	¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones? ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia?
Recursos tecnológicos	¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?
Recursos Logísticos	¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?
Recurso infraestructura	¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia? ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia? ¿Cuenta con servicios básicos?
Recurso financiero	¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?
<b>Categoría B: Vigilancia Fronteriza</b>	
Marco legal	¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?
Sistema de vigilancia fronteras	¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?
Organización	¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?
Frontera	¿Qué concepto tiene de frontera?
<b>Categoría C: Calidad de servicio</b>	
Elementos tangibles	¿Cómo percibe la población el servicio policial?
Confiabilidad	¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?
Capacidad de respuesta	¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?
Seguridad	¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?
Empatía	¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?

Fuente: Elaboración propia

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**YANGALI GAMARRA, JUAN ANTONIO**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Dr.  
**FERNANDO EMILIO ESCUDERO VÍLCHEZ**  
Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO

Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo para hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la Universidad "César Vallejo" (UCV), en la sede de Los Olivos, recorro a su persona para validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el cual optaré el grado de doctor en Gestión Pública.

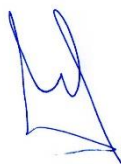
El título de mi tesis de investigación es: Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización apriorística.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Juan Antonio Yangali Gamarra  
DNI N° 25403002

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORIAS**

### **Categoría A: Gestión de infraestructura y equipamiento**

Teniendo como referencia al INEI, indica que muchas comisarías del país, no cuentan con apoyo logístico de infraestructura y equipamiento básico, el 52% del total de comisarías no cuentan con título de propiedad, lo cual impide el mejoramiento del local. 53.3 % tiene infraestructura deficiente y 70% no tienen computadoras de última generación, impidiendo el acceso a la información rápida y oportuna. Ramos Ruíz. C.A (2014)

### **Categoría B: Vigilancia fronteriza**

Es la observación sistemática y permanente del espacio fronterizo del Estado, desde tierra, mar o aire. Para lo cual se emplea patrullajes continuos, medios visuales y un sistema de comunicaciones integrados, para evitar la violación de la soberanía nacional e integridad territorial, protegiendo además la conservación y mantenimiento de los hitos fronterizos. Comando Conjunto de las FF.AA. (2020)

### **Categoría C: Calidad de servicio**

La calidad se crea, se produce y se adopta procesos, sistemas y procedimientos. Por lo que señala que se debe implementar un sistema de gestión de calidad. Gonzales Ortiz, O.C. (2016).

## MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

Título: Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021

Autor: Yangali Gamarra, Juan Antonio

CATEGORÍA A: Gestión de infraestructura y equipamiento

SUBCATEGORÍA	ÍTEM
Recursos Humanos	1.- ¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones? 2.- ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia? 3.- Por qué? 4.- Como cree que pueda mejorar?
Recursos tecnológicos	5.- ¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?
Recursos logísticos	6.- ¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?
Recurso infraestructura	7.- ¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia? 8.- ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia? 9.- ¿Cuenta con servicios básicos?
Recursos financieros	10.- ¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?

Fuente: Elaboración propia

CATEGORÍA B: Vigilancia fronteriza

SUBCATEGORÍA	ÍTEM
Marco legal	1.- ¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?

Sistema de vigilancia de fronteras	2.- ¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?
Organización	3.- ¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?
Frontera	4.- ¿Qué concepto tiene de frontera?

Fuente: Elaboración propia

#### CATEGORÍA C: Calidad de servicio

SUBCATEGORÍA	ITEM
Elementos tangibles	1.- ¿Cómo percibe la población el servicio policial?
Confiabilidad	2.- ¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?
Capacidad de respuesta	3.- ¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?
Seguridad	4.- ¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?
Empatía	5.- ¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?

Fuente: Elaboración propia

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p>	<p><b>Población:</b> Efectivos policiales que prestan servicios en el Puesto de Vigilancia Fronterizo de la Policía Nacional del Perú de Córdor Flores – Tumbes.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> El estudio cuenta con 3 miembros de la Policía Nacional.</p>	<p><b>Técnica:</b> - Entrevista a profundidad</p> <p><b>Instrumento:</b> - Guía de entrevista</p> <p><b>Autor:</b> Mg. Yangali Gamarra, Juan Antonio</p> <p><b>Año:</b> 2021</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Puesto de Vigilancia Fronterizo ubicado en Tumbes</p>

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (ENTREVISTA) QUE MIDE LAS CATEGORIAS**

**GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

Categorías	Subcategorías	Preguntas	Observaciones
Categoría A: Gestión de infraestructura	Recursos humanos	¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones? ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia? Porque Como cree que pueda mejorar	
	Recursos tecnológicos	¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?	
	Recursos Logísticos	¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?	
	Recurso infraestructura	¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia? ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia? ¿Cuenta con servicios básicos?	
	Recurso financiero	¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?	
Categoría B: Vigilancia Fronteriza	Marco legal	¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?	
	Sistema de vigilancia de fronteras	¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?	
	Organización	¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?	



	Frontera	¿Qué concepto tiene de frontera?	
Categoría C: Calidad de servicio	Elementos tangibles	¿Cómo percibe la población el servicio policial?	
	Confiabilidad	¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?	
	Capacidad de respuesta	¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?	
	Seguridad	¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?	
	Empatía	¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?	

Fuente: Elaboración propia

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (ENTREVISTA) QUE MIDE LAS CATEGORÍAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Fernando Escudero Vílchez

DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodólogo

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



Lima, 22 de octubre del 2021

-----  
Dr. Fernando Escudero Vílchez  
DNI 03695876

# **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**YANGALI GAMARRA, JUAN ANTONIO**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora Dra.  
**MICAELA LUJÁN CABRERA**  
Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTO

Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo para hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la Universidad “César Vallejo” (UCV), en la sede de Los Olivos, recurro a su persona para validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el cual optaré el grado de doctor en Gestión Pública.

El título de mi tesis de investigación es: Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las categorías y subcategorías.
- Matriz de categorización apriorística.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradeceré por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Juan Antonio Yangali Gamarra  
DNI N° 25403002

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORÍAS**

### **Categoría A: Gestión de infraestructura y equipamiento**

Teniendo como referencia al INEI, indica que muchas comisarías del país, no cuentan con apoyo logístico de infraestructura y equipamiento básico, el 52% del total de comisarías no cuentan con título de propiedad, lo cual impide el mejoramiento del local. 53.3 % tiene infraestructura deficiente y 70% no tienen computadoras de última generación, impidiendo el acceso a la información rápida y oportuna. Ramos Ruíz. C.A (2014)

### **Categoría B: Vigilancia fronteriza**

Es la observación sistemática y permanente del espacio fronterizo del Estado, desde tierra, mar o aire. Para lo cual se emplea patrullajes continuos, medios visuales y un sistema de comunicaciones integrados, para evitar la violación de la soberanía nacional e integridad territorial, protegiendo además la conservación y mantenimiento de los hitos fronterizos. Comando Conjunto de las FF.AA. (2020)

### **Categoría C: Calidad de servicio**

La calidad se crea, se produce y se adopta procesos, sistemas y procedimientos. Por lo que señala que se debe implementar un sistema de gestión de calidad. Gonzales Ortiz, O.C. (2016).

## MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

Título: Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021

Autor: Yangali Gamarra, Juan Antonio

CATEGORÍA A: Gestión de infraestructura y equipamiento

SUBCATEGORÍA	ITEM
Recursos Humanos	1.- ¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones? 2.- ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia? 3.- Por qué? 4.- Como cree que pueda mejorar?
Recursos tecnológicos	5.- ¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?
Recursos logísticos	6.- ¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?
Recurso infraestructura	7.- ¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia? 8.- ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia? 9.- ¿Cuenta con servicios básicos?
Recursos financieros	10.- ¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?

Fuente: Elaboración propia

#### CATEGORÍA B: Vigilancia fronteriza

SUBCATEGORÍA	ÍTEM
Marco legal	1.- ¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?
Sistema de vigilancia de fronteras	2.- ¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?
Organización	3.- ¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?
Frontera	4.- ¿Qué concepto tiene de frontera?

Fuente: Elaboración propia

#### CATEGORÍA C: Calidad de servicio

SUBCATEGORÍA	ÍTEM
Elementos tangibles	1.- ¿Cómo percibe la población el servicio policial?
Confiabilidad	2.- ¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?
Capacidad de respuesta	3.- ¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?
Seguridad	4.- ¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?
Empatía	5.- ¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?

Fuente: Elaboración propia

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos
<p><b>Enfoque:</b> Cualitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p>	<p><b>Población:</b> Efectivos policiales que prestan servicios en el Puesto de Vigilancia Fronterizo de la Policía Nacional del Perú de Córdor Flores – Tumbes.</p> <p><b>Tamaño de muestra:</b> El estudio cuenta con 3 miembros de la Policía Nacional.</p>	<p><b>Técnica:</b> - Entrevista a profundidad</p> <p><b>Instrumento:</b> - Guía de entrevista</p> <p><b>Autor:</b> Mg. Yangali Gamarra, Juan Antonio</p> <p><b>Año:</b> 2021</p> <p><b>Ámbito de aplicación:</b> Puesto de Vigilancia Fronterizo ubicado en Tumbes</p>



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (ENTREVISTA) QUE MIDE LAS CATEGORIAS**

**GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

Categorías	Subcategorías	Preguntas	Observaciones
Categoría A: Gestión de infraestructura	Recursos humanos	¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones? ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia? Porque Como cree que pueda mejorar	
	Recursos tecnológicos	¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?	
	Recursos Logísticos	¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?	
	Recurso infraestructura	¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia? ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia? ¿Cuenta con servicios básicos?	
Categoría B: Puesto de Vigilancia Fronterizo	Marco legal	¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?	
	Sistema de de vigilancia de fronteras	¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?	
	Organización	¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?	

	Frontera	¿Qué concepto tiene de frontera?	
Categoría C: Calidad de servicio	Elementos tangibles	¿Cómo percibe la población el servicio policial?	
	Confiabilidad	¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?	
	Capacidad de respuesta	¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?	
	Seguridad	¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?	
	Empatía	¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?	

Fuente: Elaboración propia

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (ENTREVISTA) QUE MIDE LAS CATEGORÍAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Micaela Luján Cabrera

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Metodóloga - Gestión Pública


**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría

Lima, 22 de octubre del 2021



---

Dra. Micaela Luján Cabrera  
DNI 41691632

# **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

**YANGALI GAMARRA, JUAN ANTONIO**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora Dra.  
**SILVIA SALAZAR LLERENA**  
Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIOS DE EXPERTO

Es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y al mismo tiempo para hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa académico de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la Universidad “César Vallejo” (UCV), en la sede de Los Olivos, recurro a su persona para validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con el cual optaré el grado de doctor en Gestión Pública.

El título de mi tesis de investigación es: Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir, ante su connotada experiencia en temas de investigación científica.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de categorización apriorística.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradeceré por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



---

Juan Antonio Yangali Gamarra  
DNI N° 25403002

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS CATEGORIAS**

### **Categoría A: Gestión de infraestructura y equipamiento**

Teniendo como referencia al INEI, indica que muchas comisarías del país, no cuentan con apoyo logístico de infraestructura y equipamiento básico, el 52% del total de comisarías no cuentan con título de propiedad, lo cual impide el mejoramiento del local. 53.3 % tiene infraestructura deficiente y 70% no tienen computadoras de última generación, impidiendo el acceso a la información rápida y oportuna. Ramos Ruíz. C.A (2014)

### **Categoría B: Vigilancia fronteriza**

Es la observación sistemática y permanente del espacio fronterizo del Estado, desde tierra, mar o aire. Para lo cual se emplea patrullajes continuos, medios visuales y un sistema de comunicaciones integrados, para evitar la violación de la soberanía nacional e integridad territorial, protegiendo además la conservación y mantenimiento de los hitos fronterizos. Comando Conjunto de las FF.AA. (2020)

### **Categoría C: Calidad de servicio**

La calidad se crea, se produce y se adopta procesos, sistemas y procedimientos. Por lo que señala que se debe implementar un sistema de gestión de calidad. Gonzales Ortiz, O.C. (2016).

## MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN APRIORÍSTICA

Título: Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021

Autor: Yangali Gamarra, Juan Antonio

CATEGORÍA A: Gestión de infraestructura y equipamiento

SUBCATEGORÍA	ITEM
Recursos Humanos	1.- ¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones? 2.- ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia? 3.- Por qué? 4.- Como cree que pueda mejorar?
Recursos tecnológicos	5.- ¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?
Recursos logísticos	6.- ¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?
Recurso infraestructura	7.- ¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia? 8.- ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia? 9.- ¿Cuenta con servicios básicos?
Recursos financieros	10.- ¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?

Fuente: Elaboración propia

#### CATEGORÍA B: Vigilancia fronteriza

SUBCATEGORÍA	ITEM
Marco legal	1.- ¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?
Sistema de vigilancia de fronteras	2.- ¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?
Organización	3.- ¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?
Frontera	4.- ¿Qué concepto tiene de frontera?

Fuente: Elaboración propia

#### CATEGORÍA C: Calidad de servicio

SUBCATEGORÍA	ITEM
Elementos tangibles	1.- ¿Cómo percibe la población el servicio policial?
Confiabilidad	2.- ¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?
Capacidad de respuesta	3.- ¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?
Seguridad	4.- ¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?
Empatía	5.- ¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?

Fuente: Elaboración propia



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (ENTREVISTA) QUE MIDE LAS CATEGORIAS**

<b>Nivel - diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<b>Enfoque:</b> Cualitativo  <b>Tipo:</b> Básico	<b>Población:</b> Efectivos policiales que prestan servicios en el Puesto de Vigilancia Fronterizo de la Policía Nacional del Perú de Córdor Flores – Tumbes.  <b>Tamaño de muestra:</b>  El estudio cuenta con 3 miembros de la Policía Nacional.	<b>Técnica:</b> - Entrevista a profundidad  <b>Instrumento:</b> - Guía de entrevista  <b>Autor:</b> Mg. Yangali Gamarra, Juan Antonio  <b>Año:</b> 2021  <b>Ámbito de aplicación:</b> Puesto de Vigilancia Fronterizo ubicado en Tumbes

**GUIA DE ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

<b>Categorías</b>	<b>Subcategorías</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Observaciones</b>
	Recursos humanos	¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones? ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia? Porque Como cree que pueda mejorar	
Categoría A: Gestión de infraestructura	Recursos tecnológicos	¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?	

	Recursos Logísticos	¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?	
	Recurso infraestructura	¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia? ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia? ¿Cuenta con servicios básicos?	
	Recurso financiero	¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?	
Categoría B: Vigilancia Fronteriza	Marco legal	¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?	
	Sistema de vigilancia de fronteras	¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?	
	Organización	¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?	
	Frontera	¿Qué concepto tiene de frontera?	
Categoría C: Calidad de servicio	Elementos tangibles	¿Cómo percibe la población el servicio policial?	
	Confiabilidad	¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?	
	Capacidad de respuesta	¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?	
	Seguridad	¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?	
	Empatía	¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?	

Fuente: Elaboración propia

## VALIDACIÓN DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (ENTREVISTA) QUE MIDE LAS CATEGORÍAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

SUFICIENCIA

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X]    Aplicable después de corregir [   ]    No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Silvia Salazar Llerena

DNI:10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

**1Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**2Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**3Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría

Lima, 22 de octubre del 2021

  
-----  
Dra. Silvia Salazar Llerena  
DNI 10139161

## Anexo 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Consentimiento informado

Señor: *César Darwim Malca Díaz*

Presente.-

Ha sido invitado (a) a participar en la investigación, "Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 202". Esta investigación es realizada por JUAN ANTONIO YANGALI GAMARRA, estudiante de la escuela de posgrado del Programa Académico de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad Particular "César Vallejo" con el asesoramiento del Dr. Fernando Escudero Vílchez.

El propósito de esta investigación es determinar de que forma el análisis de la infraestructura y equipamiento de los puestos de vigilancia fronterizo impacta en la calidad del servicio.

Si acepta participar en esta investigación, le pedimos que conteste las preguntas que son parte de esta entrevista, que tomará quince minutos.

Su identidad será protegida en la manera que utilizaremos códigos en el manejo, análisis e interpretación de los datos. Toda la información o datos que podrían identificar al participante serán manejados confidencialmente. Solamente el suscrito y el asesor de tesis tendrán acceso a los datos, incluyendo esta hoja de consentimiento.

Si ha decidido participar, su intervención es completamente voluntaria y que tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con JUAN ANTONIO YANGALI GAMARRA celular 989092676, correo electrónico: [jyangali2012@hotmail.com](mailto:jyangali2012@hotmail.com)  
Atentamente,

Juan A. Yangali Gamarra



Firma del entrevistado



OA - 357694  
Cesar Darwim MALCA DIAZ  
CAPITAN PNP

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Consentimiento informado

Señor: *Felix Alberto Serrano Caceres*

Presente.-

Ha sido invitado (a) a participar en la investigación, "Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 202". Esta investigación es realizada por JUAN ANTONIO YANGALI GAMARRA, estudiante de la escuela de posgrado del Programa Académico de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad Particular "César Vallejo" con el asesoramiento del Dr. Fernando Escudero Vilchez.

El propósito de esta investigación es determinar de que forma el análisis de la infraestructura y equipamiento de los puestos de vigilancia fronterizo impacta en la calidad del servicio.

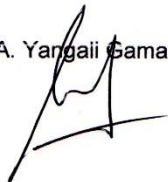
Si acepta participar en esta investigación, le pedimos que conteste las preguntas que son parte de esta entrevista, que tomará quince minutos.

Su identidad será protegida en la manera que utilizaremos códigos en el manejo, análisis e interpretación de los datos. Toda la información o datos que podrían identificar al participante serán manejados confidencialmente. Solamente el suscrito y el asesor de tesis tendrán acceso a los datos, incluyendo esta hoja de consentimiento.

Si ha decidido participar, su intervención es completamente voluntaria y que tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con JUAN ANTONIO YANGALI GAMARRA celular 989092676, correo electrónico: [jyangali2012@hotmail.com](mailto:jyangali2012@hotmail.com)  
Atentamente,

Juan A. Yangali Gamarra



Firma del entrevistado



## CONSENTIMIENTO INFORMADO

### Consentimiento informado

Señor: Jose Fernando UJERA VILCAMICHE

Presente.-

Ha sido invitado (a) a participar en la investigación, "Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 202". Esta investigación es realizada por JUAN ANTONIO YANGALI GAMARRA, estudiante de la escuela de posgrado del Programa Académico de Doctorado en Gestión pública y Gobernabilidad de la Universidad Particular "César Vallejo" con el asesoramiento del Dr. Fernando Escudero Vilchez.

El propósito de esta investigación es determinar de que forma el análisis de la infraestructura y equipamiento de los puestos de vigilancia fronterizo impacta en la calidad del servicio.

Si acepta participar en esta investigación, le pedimos que conteste las preguntas que son parte de esta entrevista, que tomará quince minutos.

Su identidad será protegida en la manera que utilizaremos códigos en el manejo, análisis e interpretación de los datos. Toda la información o datos que podrían identificar al participante serán manejados confidencialmente. Solamente el suscrito y el asesor de tesis tendrán acceso a los datos, incluyendo esta hoja de consentimiento.


Si ha decidido participar, su intervención es completamente voluntaria y que tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con JUAN ANTONIO YANGALI GAMARRA celular 989092676, correo electrónico: [jyangali2012@hotmail.com](mailto:jyangali2012@hotmail.com)  
Atentamente,

Juan A. Yangali Gamarra



Firma del entrevistado



Jose F. UJERA VILCAMICHE

## Anexo 5: SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN EN UN PUESTO DE VIGILANCIA FRONTERIZO

Solicito: Autorización para aplicar el instrumento de investigación en el Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021.

**SEÑOR CORONEL PNP JEFE DE LA DIVISIÓN DE SEGURIDAD DE FRONTERAS DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ.**

SC.

Yo, Juan Antonio Yangali Gamarra, Suboficial Superior PNP, identificado con CIP. Nro. 30650305, DNI. Nro. 30650305, prestando servicios en la División de Seguridad de Fronteras de la Policía Nacional del Perú, señalando domicilio en el Jr. Arica 555 Callao-cercado, ante usted me presento para solicitar lo siguiente:

Que, vengo cursando el VI ciclo del doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad Particular "César Vallejo" y es requisito para la titulación realizar un trabajo de investigación y la sustentación de ella de acuerdo con el reglamento del centro de estudios.

Motivo por el cual, solicito autorización para aplicar el instrumento de investigación consistente en una entrevista a profundidad ya que el tipo de investigación es cualitativa y el título de la investigación, "Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021". Se adjunta proyecto de investigación que incluye la guía de entrevista.

La entrevista se realizará al Jefe de la División de Seguridad de Fronteras PNP, Jefe de la Sección de Seguridad de Fronteras PNP-Tumbes, Personal policial que presta servicios en el Puesto de Vigilancia Fronterizo PNP-Condor Flores-Tumbes. Asimismo, debo manifestar que el presente trabajo es con fines académicos y se mantendrá el anonimato de los entrevistados.

Por otro lado, solicito autorización para mencionar el nombre de la Policía Nacional del Perú, División de Seguridad de Fronteras PNP y Puesto de Vigilancia Fronterizo PNP-Condor Flores-Tumbes, en el trabajo de investigación.

### POR LO EXPUESTO:

A usted señora Directora Ejecutiva, agradeceré atender la presente solicitud.

Miraflores, 9 de setiembre del 2021

**Mg. Juan Antonio YANGALI GAMARRA**

DNI 25403002

Domicilio: Jr. Arica 555 Callao 1

Cel. 989092676



**DIANA TOMAS RAMOS**

ST2 PNP

23 set 2021 - 09:30

## Anexo 6: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

Miraflores, 28 de Setiembre del 2021

**SEÑOR**

**SUBOFICIAL SUPERIOR PNP**

**JUAN ANTONIO YANGALI GAMARRA**

**MIRAFLORES-LIMA**

Ref.: Solicitud de autorización para aplicar el instrumento de investigación en el Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021.

Teniendo en consideración nuestro ordenamiento jurídico y su pedido al estar cursando el VI ciclo del doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad Particular "César Vallejo", siendo un requisito aplicar el instrumento de investigación para la titulación denominado "Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021".

En tal virtud queda autorizado para que aplique su instrumento de investigación consistente en una entrevista a profundidad, por ser el tipo de investigación cualitativa, conforme a su proyecto de investigación que incluye la guía de entrevista.

La entrevista que realizará, será al suscrito en su calidad de Jefe de la División de Seguridad de Fronteras PNP, al Capitán PNP Jefe de la Sección de Seguridad de Fronteras PNP-Tumbes y al personal policial que presta servicios en el Puesto de Vigilancia Fronterizo PNP-Condor Flores-Tumbes. Asimismo, por ser con fines académicos, se mantendrá el anonimato de los entrevistados.

Por otro lado, queda autorizado para mencionar el nombre de la Policía Nacional del Perú, División de Seguridad de Fronteras PNP y Puesto de Vigilancia Fronterizo PNP-Condor Flores-Tumbes, en su trabajo de investigación.

**Atentamente:**



CA 211906  
Manuel Jesús RIVERA LOPEZ  
CORONEL PNP  
JEFE DIVISION PNP



## **Anexo 7: TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA A PROFUNDIDAD**

### **ENTREVISTADO 1**

#### **Categoría: Gestión de infraestructura**

1. ¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones?  
Bien, este, esta unidad es de Seguridad Integral, no. Tiene a cargo ese puesto de vigilancia que obviamente pertenece directamente acá a esta jefatura.  
Contamos con dos efectivos que cubren el servicio en este lugar eh, lo cual, pues están cubriendo servicio de 10 días de servicio en el puesto y 10 días de sus días de bienestar no, en este caso solamente tenemos en forma diaria un efectivo que está cubriendo pues este, el servicio en este lugar alejado de la zona fronteriza de acá de Tumbes, no.  
¿Cuáles serían sus grados de los dos?  
Eh, eh ahorita tenemos 2 suboficiales de tercera que están cubriendo el servicio en este lugar, no.
2. ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia?  
No, obviamente que no, existe un déficit de personal. Si recurrimos pues a la directiva que establece con cuantos efectivos debe contar cada puesto de vigilancia en total son 16 efectivos no, que deben cubrir el servicio en forma diaria, no y este puesto debe estar al mando de un oficial en el grado de alférez o teniente, no. Cosa que actualmente no se vienen dando por el déficit de personal.
3. ¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?  
Bien, eh ese puesto de vigilancia por el lugar donde se encuentra, la distancia, no y ciertos aspectos netamente geográficos, no, no cuenta ahorita con ningún medio tecnológico.  
Los efectivos policiales se apoyan pues con teléfono de su propiedad más no contamos con medio tecnológico que sirva para cumplir con la función encomendada, no.

Tenemos un radio, pero es un radio que se encuentra inoperativo prácticamente no es de utilidad para el personal. No contamos con otro medio tecnológico.

¿Dónde está ubicado el puesto de vigilancia?

El puesto de vigilancia se encuentra ubicado en la línea fronteriza del sector el Caucho, no, hablando políticamente pertenece al departamento de Tumbes.

4. ¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?

Eh, eh, el tema de logística, actualmente si cuenta con el tema de básico no, para que el efectivo policial pueda estar los 10 días de servicio. Me refiero a elementos básicos como su camarote, colchón, menaje de cocina. Pero, existen falencias pues no, no contamos con armamento sino con armamento particular, que el efectivo adquiere y va con este armamento por su propia seguridad, no contamos con armamento del Estado.

5. ¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia?

Bueno, la infraestructura es de material prefabricado, con techo de calamina, el piso tiene, es de concreto por la antigüedad ya está un poco deteriorado.

6. ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia?

Aproximadamente, este puesto ha sido construido el año 80, 82. Hablamos de un aproximado de 40 años de antigüedad de su construcción.

7. ¿Cuenta con servicios básicos?

Actualmente no cuenta con ningún tipo de servicio básico. El personal tiene que ver la forma de agenciarse del agua y el tema de la iluminación en la noche lo hacen con su teléfono, con velas. Estamos en esa gestión justamente para instalarle un panel solar.

Y, el agua por ejemplo ¿de dónde lo captan?

El agua actualmente se les hace más fácil a los efectivos cruzar la línea de frontera y apoyarse justamente en esta población del vecino país de Ecuador. Eh, eh, teniendo en cuenta el tema humanitario ellos les facilitan

que el personal pueda ingresar a territorio ecuatoriano y llevar el líquido elemento, no.

En cuanto se refiere a electricidad ¿cómo hacen estos suboficiales para recargar sus teléfonos?

Este, como le digo mayormente ellos llevan cargadores portátiles, con eso pueden estar los diez días con su teléfono, pero estamos en ese afán de brindarles no, el apoyo e instalar un panel solar con una batería para que ellos puedan tener iluminación y quizás poder cargar sus teléfonos.

¿En cuánto se refiere a desagüe...?

No, no contamos con ningún servicio básico de desagüe.

8. ¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?

Bueno, los recursos financieros pues obviamente nosotros no contamos con recursos del Estado. Los recursos del Estado pues este lo maneja el tema de las unidades ejecutoras, nos llegan recursos, pero llámese cosas básicas y elementales que muchas veces no llega lo necesario para este puesto de vigilancia, no.

¿Hay una partida para fronteras, eso les hacen llegar?

No, la partida de fronteras, obviamente de todo el presupuesto que se gestiona el año anterior, obviamente es distribuido de acuerdo con el requerimiento y a la necesidad del año anterior. Como le digo, no cubre las necesidades que actualmente tenemos.

### **Categoría: Vigilancia Fronteriza**

9. ¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?

El marco del servicio policial, tenemos nuestra función constitucional, el artículo 166 donde una de la función específica que indica es el control y vigilancia de fronteras. Esta puntual, tenemos el Decreto Legislativo 1267 que es la Ley de la Policía Nacional del Perú dentro de uno de sus artículos nos habla de cual son nuestras funciones como efectivos policiales. Asimismo, existe una directiva del Comando Conjunto, la directiva 055 donde se establece el servicio que se debe realizar en la línea de frontera.

La 36 verdad, no.

10. ¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?

El sistema de vigilancia creo que mayormente lo establece la 055 del Comando Conjunto, el servicio que se debe cumplir en todas las fronteras de nuestro país, en este caso, nosotros como policía nacional y como lo vuelvo a repetir como tenemos la función constitucional nos corresponde prestar este servicio en la línea de frontera.

11. ¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?

Bueno, el tema de la organización pues este como le vuelvo a repetir, ahorita tenemos déficit de personal, solamente, prácticamente estos efectivos se dedican a realizar labores de seguridad de la instalación y por allí quizás este realizar alguna labor comunitaria con algún ciudadano que se pueda acercarse al puesto, transitar, porque estos lugares, son lugares agrestes donde mayormente existe el tema de la ganadería y hay ciudadanos que van a pastear a su ganado, esa cosa.

12. ¿Qué concepto tiene de frontera?

Este, es línea divisoria entre dos países, delimitada a través de hitos.

### **Categoría: Calidad de servicio**

13. ¿Cómo percibe la población el servicio policial?

El simple hecho de que exista la presencia policial en un determinado lugar, eso va a ser favorablemente el tema de la seguridad, va tener un impacto en la ciudadanía, el simple hecho de que exista un efectivo policial uniformado, va imponer el tema del respeto, sobre todo de esa protección que la ciudadanía siempre busca, ese va ser el impacto que va a tener, el simple hecho de la presencia del efectivo policial puesto en este lugar.

14. ¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?

Bien, este es uno de nuestros objetivos como institución que tenemos. No necesariamente en el puesto de vigilancia, actualmente el perfil del policía es ser un policía comunitario, un policía que esté presto a servir a la

ciudadanía, con esa vocación de servicio, empático que se ponga en los pies de este ciudadano. Teniendo en cuenta este objetivo institucional, que es mejorar la confianza de la población en la policía, creo que actualmente venimos haciendo un trabajo que la población lo acepta.

15. ¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?

Sí, siempre va a existir esa capacidad de respuesta, con lo poco que tengamos, siempre vamos a estar prestos a apoyar a lo que esté a nuestro alcance. Con nuestro puesto existe sólo un efectivo policial, pero hay otros puestos que están acantonados, que también ellos pueden acudir a cualquier tipo de emergencia que se pueda suscitar en estos lugares.

16. ¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?

Sí, como le vuelvo a repetir, el simple hecho de que exista la presencia policial va a generar un cierto estándar de seguridad porque va a ver por lo menos a quién acudir cuando se suscita un determinado hecho punible o cualquier cosa que muchas veces el ciudadano necesita algo siempre va a acudir a la policía, aunque no sea de su competencia policial. Siempre van a llegar a tocar la puerta de la policía. Y, en este caso el policía está preparado justamente, para sino es de su competencia orientar, o en su defecto dejar el uniforme y como persona darle el apoyo y la ayuda necesaria.

17. ¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?

Siempre en estos puestos de frontera, nosotros buscamos hacer acciones cívicas, acciones de acercamiento, con los pocos recursos que contamos, pero siempre, en este caso que se acerca las fiestas navideñas, estamos programando hacer una actividad de acercamiento al ciudadano quizá un desayuno navideño, hacer notar nuestra presencia y hacer sentir la presencia del Estado en estos lugares alejados.

## Entrevistado 2

### Categoría: Gestión de infraestructura

1. ¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones?  
Okey, bueno, eh, específicamente el puesto de vigilancia “Condor Flores” a la fecha cuenta únicamente con dos efectivos policiales, a la vez, al servicio solamente lo cubre un solo efectivo policial por déficit de personal de la unidad de fronteras.  
La jerarquía es de acuerdo a la necesidad del personal, toda vez que, a esos puestos van asignados normalmente suboficiales con aptitud, ah, que sean jóvenes y que no tengan problemas con el instituto, en este caso la jerarquía de los que laboran allí es el grado de suboficiales de tercera.  
Los puntos de vigilancia netamente cumplen la función específica de vigilancia y control de la frontera a efectos de no permitir la comisión de actos delictivos, así como garantizar la inviolabilidad del territorio nacional.
  
2. ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia?  
Eh, eh, tomando en consideración que existen directivas sobre, el personal del puesto, se considera que dos efectivos generalmente es insuficiente para cubrir las diferentes actividades del servicio policial de nuestras unidades de frontera.
  
3. ¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?  
El puesto de vigilancia “Condor Flores” dado a su antigüedad, a su tipo de construcción, a las inclemencias del tiempo, a la fecha no cuenta con ningún recurso tecnológico, no ves que incluso no cuenta con los elementales servicios básicos.
  
4. ¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?  
A la fecha ese puesto únicamente cuenta con una radio de comunicaciones recientemente asignada, lo único importante que cuenta ese puesto. Desde hace buen tiempo no han sido asignados bienes logísticos.

5. ¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia?  
El puesto de vigilancia “Condor Flores” está construido de material prefabricado de madera contraplacada. Ya tiene una antigüedad aproximadamente de 30 años.
6. ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia?  
El puesto de vigilancia tiene aproximadamente 35 a 40 años de antigüedad.
7. ¿Cuenta con servicios básicos?  
Cómo le dije previamente el puesto de vigilancia no cuenta con servicios básicos.
8. ¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?  
Los puestos de vigilancia no manejan partidas presupuestales que permitan atender sus necesidades por tal motivo no se realiza ninguna distribución, ni ninguna otra cosa.

### **Categoría: Vigilancia Fronteriza**

9. ¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?  
La seguridad de fronteras está basada en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú, la que señala que la Policía Nacional del Perú, tiene a cargo la seguridad de las fronteras y a la vez también existen directivas y otras normas que establecen la cobertura de los servicios en zonas fronterizas.
10. ¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?  
Bueno, en ese aspecto la Policía Nacional en este caso como integrante del Sistema de Vigilancia de Fronteras, cuenta con mecanismos que le permiten garantizar la seguridad del Estado, no, eh, para cuyo efecto tienen la anuencia o el apoyo de las Fuerzas Armadas en este caso para garantizar la inviolabilidad de la soberanía nacional.
11. ¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?  
El puesto de vigilancia tiene su organización, pero, como dada la escasez de personal, no se cumple, no se cumple.

Según su organización este puesto cuenta con personal que cumplen las funciones de jefe de puesto, clase de base, clase de puesto, vigilantes, radio operadores, personal de patrulla. Reiterándole, por déficit de personal no se pueden cumplir con esas funciones. Reiterando que su estructura orgánica del PV está conformada de la siguiente manera: jefe de PV, un efectivo que cumple las funciones de clase de base, un efectivo que cumpla las funciones de comandante de guardia, personal que realice tareas de patrullaje.

12. ¿Qué concepto tiene de frontera?

Bueno, frontera es un límite, imaginariamente una línea que divide dos jurisdicciones, dos áreas, en este caso es la línea que divide los países del Perú y Ecuador. En unas zonas considerables de terreno que sus gobernantes de cada país siempre están pendientes de su idoneidad para evitar situaciones de conflicto y otros hechos que puedan perjudicar la seguridad de las personas.

### **Categoría: Calidad de servicio**

13. ¿Cómo percibe la población el servicio policial?

La población fronteriza, como dije antes, siempre están pendientes de las actividades de la policía del puesto de vigilancia y nunca hubo situaciones que ponga en tela de juicio la presencia del personal policial en esos puestos, nunca hubo problemas, denuncias por presuntas conductas indebidas en las que haya incurrido el personal contra la población.

14. ¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?

Sí, sí, porque no digamos al cien por ciento, pero sí estoy convencido de que la población fronteriza si confía en el trabajo que realiza el personal de la policía.

15. ¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?

Con relación a esa pregunta, la capacidad de respuesta es algo limitado. en las capacitaciones se ha hecho hincapié la escasez del personal, la falta de



logística. El personal no cuenta con armamento que le asigne el Estado para poder enfrentar situaciones de emergencia.

¿Con que armamento cubre su servicio el personal?

El personal cubre su servicio con armamento de su propiedad.

16. ¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?

Lo siente, sí, gran parte de la población se siente segura y satisfecha con el accionar de la policía.

17. ¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?

La relación de la población fronteriza y la policía son muy buenas, reitero nunca hubo quejas... y la buena relación que hay entre la población y la PNP.

### **Entrevistado 3**

#### **Categoría: Gestión de infraestructura**

1. ¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones?

Aah, no, mi respuesta es, cuantos efectivos? El puesto de vigilancia "Condor Flores" cuenta con un efectivo policial, su jerarquía es suboficial subalterno y su función es controlar la frontera ya sea de manera general controlar el ingreso de contrabando.

¿Cuál es su grado?

Mi grado es Suboficial de tercera

¿Cuántos efectivos trabajan en el PV "Condor Flores"?

Trabaja solamente uno

2. ¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia?

No, porque nosotros, aquí en zona de frontera, solamente hay uno por puesto no y cualquier cosa de repente que nos pueda pasar ya que estamos expuestos a enfermedades y no hay quién nos pueda auxiliar.

3. ¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?  
El puesto de vigilancia cuenta con una radio satelital.  
¿Algo más?  
La cual se recarga con paneles solares.  
¿Vehículos, motos algo así tienen?  
Vehículos, no. Trabajamos con nuestros vehículos propios.
4. ¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?  
Contamos con, bueno, nosotros no contamos con recursos logísticos.
5. ¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia?  
La infraestructura del puesto de vigilancia se encuentra en mal estado ya que el puesto de vigilancia "Condor Flores" se encuentra en altura, en la cual hay neblina, llueve fuertemente.  
¿El material que está construido, de qué cosa es?  
De madera no.
6. ¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia?  
Tendrá aproximadamente sus 60, 50 años
7. ¿Cuenta con servicios básicos?  
Nosotros no contamos con servicios básicos, nosotros para tener agua vamos a una quebrada.  
¿Más o menos a que distancia del puesto está?  
Aproximadamente a unos veinte minutos.  
¿Y, lo que es energía eléctrica?  
Con energía eléctrica no contamos, no contamos con energía eléctrica.  
¿En cuanto se refiere al desagüe?  
El desagüe, aquí no contamos con desagüe.
8. ¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?  
Nosotros no contamos con recursos financieros.

### **Categoría: Vigilancia Fronteriza**

9. ¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?  
Este, eh, el Estado, la constitución y la Ley de la Policía.
  
10. ¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?  
El sistema de vigilancia de fronteras es la que está prevista en la directiva 055 del Comando Conjunto.
  
11. ¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?  
La organización no hay, porque sólo hay un efectivo policial en el puesto.
  
12. ¿Qué concepto tiene de frontera?  
Frontera es una, haya, la zona fronteriza, Que concepto tengo, que nuestro país, el Perú tiene una línea fronteriza la cual divide Perú y Ecuador, en la cual están separadas por los hitos no y nosotros como efectivos tenemos que cuidar la zona fronteriza.

### **Categoría: Calidad de servicio**

13. ¿Cómo percibe la población el servicio policial?  
La población percibe porque nosotros somos, a parte que somos autoridades, brindamos apoyo humanitario no ya que nosotros somos autoridades y estamos al servicio de ellos también para prestar apoyo.
  
14. ¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?  
Sí, la población si confía en el trabajo de la Policía Nacional.
  
15. ¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?  
Claro sí, nosotros si este, nosotros no, estamos con capacidad de respuesta a la población porque cuando llegan de repente a hacer una denuncia nosotros tenemos que aceptar no porque eso es lo primordial que nosotros tenemos que hacer.

16. ¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?

Sí, la población, sí, si siente seguridad, porque nosotros, nosotros brindamos seguridad a la población.

17. ¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?

El nivel de acercamiento con la población, bueno por mí es un nivel alto, nosotros como autoridades también hacemos actividades ya sea por mes de navidad, ayuda social a ellos o a otras personas.

## Anexo 8: MATRIZ DE TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de la gestión de infraestructura y equipamiento de un puesto de vigilancia fronterizo e impacto en la calidad del servicio 2021

**Categoría: Gestión de infraestructura y equipamiento**

SUB CATEGORIAS	PREGUNTAS	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	COMPARACIÓN	RESULTADOS
Recursos humanos	¿Con cuántos efectivos cuenta el puesto de vigilancia y cuál es su jerarquía y funciones?	Dos efectivos policiales. Suboficiales de tercera Labores de seguridad de la instalación y comunitaria	Dos efectivos policiales. Uno cubre el servicio por diez días. Suboficial de tercera. Vigilancia y control de la frontera	Un efectivo policial. Suboficial de tercera Controlar la frontera y el ingreso de contrabando.	Coinciden en dos efectivos policiales y el tercero indica, es uno solo. Los tres coinciden en el grado. Los tres tienen diferente concepto de la función.	Las normas existen, sin embargo, no se aplican por lo que se observa debilidad en el recurso humano.
	¿Es suficiente la cantidad de personal policial para prestar servicio en el puesto de vigilancia?	Existe un déficit de personal	Es insuficiente	Hay uno por puesto	Coinciden que hay déficit de personal	Gestión inadecuada del comando policial para la dotación del personal en el número requerido.

Recursos tecnológicos	¿Con que recursos tecnológicos cuenta el puesto de vigilancia?	No cuenta con ningún medio tecnológico. Sólo una radio inoperativa	No cuenta con ningún recurso tecnológico	Radio satelital Panel solar	Los dos primeros concuerdan que no hay recursos tecnológicos y el tercero afirma que hay una radio satelital y panel solar	En la actualidad los recursos tecnológicos tienen importancia vital para la comunicación y desarrollo de la actividad policial. El cual no existe en el PV.
Recursos Logísticos	¿Con qué recursos logísticos cuenta el puesto de vigilancia?	Camarote, colchón, menaje de cocina. No cuentan con armamento. Armamento particular	Un radio de comunicaciones	No contamos con recursos logísticos	Los tres no coinciden con la existencia de recursos logísticos	Es visible la falta de la implementación de recursos logísticos por falta de gestión de los comandos intermedios.
Recurso infraestructura	¿Cómo es la infraestructura del puesto de vigilancia?	Material prefabricado, techo de calamina, piso de cemento deteriorado	Material prefabricado, madera contraplacada.	De madera	Los entrevistados concuerdan que el material es prefabricado y está deteriorado.	La falta de gestión y voluntad de apoyo hace que se encuentre el PV en estado deplorable y en mal estado de conservación.
	¿Cuántos años de construido tiene el puesto de vigilancia?	40 años aproximadamente	35 a 40 años de antigüedad	50 a 60 años	Los entrevistados coinciden que	El puesto de vigilancia tiene más de 40 años y

					la construcción es antigua	se encuentra deteriorado.
	¿Cuenta con servicios básicos?	No cuenta con ningún tipo de servicios básicos	No cuenta con servicios básicos	No cuentan con servicios básicos	Los tres coinciden que no tienen servicios básicos	Es una necesidad prioritaria que debe gestionar la policía nacional para su personal.
Recurso financiero	¿Cuáles son los recursos financieros y cómo lo distribuyen?	No cuenta con recursos financieros	No manejan partidas presupuestales	No contamos con recursos financieros	Coinciden que no cuentan con recursos financieros	El órgano de control institucional debe intervenir, así como la Contraloría General de la República.

### Categoría: Vigilancia fronteriza

Marco legal	¿Cuál es el marco legal del servicio de vigilancia en fronteras?	Constitución política del Estado Art.166 DL. 1267 Ley PNP Directiva 055 del Comando Conjunto de las FF.AA.	Art. 166 de la Constitución política del Perú. Directivas y otras normas	Constitución y Ley de la Policía	Los tres coinciden en señalar a la Constitución Política del Estado y la Ley de la PNP. Sólo uno menciona la Directiva 055 del CC.FF.AA	Tienen conocimiento y aplican la base legal.
Sistema de vigilancia de fronteras	¿Cuál es el sistema de vigilancia de fronteras?	Establece la Directiva 055 del Comando Conjunto de las FF.AA.	Cuenta con el apoyo de las FF.AA.	Directiva 055 del Comando Conjunto	Los tres coinciden con el conocimiento de la Directiva 055 del CC.FF. AA	La Directiva 055-CCFFAA, es la base para el sistema de vigilancia de fronteras
Organización	¿Cómo es la organización del puesto de vigilancia?	Por déficit de personal no hay organización	Por escasez de personal no se cumple	No hay.	Coinciden que no hay una organización	Se debe dar cumplimiento a la Directiva 055-CCFFAA. Que dice debe haber 15 efectivos policiales.



Frontera	¿Qué concepto tiene de frontera?	Es la línea divisoria entre dos países delimitada por hitos	Límite imaginariamente e una línea que divide dos jurisdicciones	Línea divisoria de Perú y Ecuador separada por hitos.	Coinciden que es línea divisoria entre dos países marcada por hitos	Dominan el concepto de fronteras.
----------	----------------------------------	---	--	---	---	-----------------------------------

**Categoría: Calidad de servicio**

Elementos tangibles	¿Cómo percibe la población el servicio policial?	La presencia policial favorece el tema de la seguridad	Población pendiente de las acciones de la policía	Prestadores de servicio y apoyo	Tienen diferentes opiniones sobre la percepción	Es fundamental el conocimiento de la percepción de la población sobre el servicio policial
Confiabilidad	¿La población confía en el trabajo de la Policía Nacional?	Perfil de policía es comunitario	Población confía en la policía	Sí, confía	Coinciden en la confianza que tiene la población en la policía	El trabajo de acercamiento a la población a través de apoyo social y comunitario hace confiar en la policía
Capacidad de respuesta	¿Existe capacidad de respuesta de la policía al requerimiento de la población?	Sí existe capacidad de respuesta, pero con el apoyo del personal policial de los otros puestos de vigilancia	Limitada por falta de personal y logística	Se les atiende con limitaciones	Coinciden que es limitada	La infraestructura, la logística, personal condicionan a la capacidad de respuesta.
Seguridad	¿La población siente seguridad con el servicio que presta la Policía Nacional?	La presencia policial genera seguridad	Población segura y satisfecha con el accionar de la policía	Si siente seguridad	Coinciden que existe seguridad	La PNP por ser un ente tutelar del Estado da seguridad a la población.

Empatía	¿Cuál es el nivel de acercamiento con la población?	Acciones cívicas y acciones de acercamiento	Buena relación población-policía fronteriza	Nivel alto, ayuda social, interactúa con la población	Coinciden que existe acercamiento natural con la población	La relación de la PNP con la sociedad es permanente y realizan acciones de acercamiento y apoyo constante.
---------	---	---	---	---	--	--

Anexo 9: MAPA DE UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL PUESTO DE VIGILANCIA “CÓNDOR FLORES” – TUMBES



**Anexo 10: FOTOGRAFIAS DE LA SITUACION ACTUAL DEL PVF. PNP  
CONDOR FLORES DE LA DIVISION DE SEGURIDAD DE FRONTERAS PNP  
TUMBES**



Frontis del puesto de vigilancia "Cóndor Flores"



Parte posterior del puesto de vigilancia "Cóndor Flores"



Techo dormitorio



Ventana del almacén



Cocina del puesto de vigilancia "Cóndor Flores"



Pared de la cocina



**FOTOS DEL PUESTO DE REPLIEGUE “SARGENTO FIGUEROA”**



Puesto de Vigilancia “Sargento Figueroa”





Instalación de radio transmisor en el puesto de repliegue "Sargento Figueroa"



Cocina del puesto de vigilancia de repliegue "Sargento Figueroa"



Dormitorio de los efectivos policiales del puesto de repliegue "Sargento Figueroa"



Servicio higiénico del puesto de repliegue “Sargento Figueroa”



Moto donada por un efectivo policial para el puesto de repliegue “Sargento Figueroa”



Puesto de vigilancia "Cabo Cotrina"



Parte posterior del puesto de vigilancia "Cabo Cotrina"





Puesto de vigilancia "El Caucho"



Guardabosques de la Reserva Nacional de Tumbes en trabajo coordinado con la  
Policía Nacional del Perú

## Anexo 11: Cuantificador de referencias

<b>Tipo</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
artículo	54	90.00%
libro	3	5.00%
tesis	3	5.00%
otros	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>

<b>Idioma</b>	<b>Cant</b>	<b>%</b>
inglés	30	50.00%
otros	30	50.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>

<b>años</b>	<b>años</b>	<b>años</b>
>=2014	60	100.00%
<2014	0	0.00%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100.00%</b>