



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Comunicación gubernamental y política pública de seguridad
ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Cuarez Vallejos, Elizabeth Katia (ORCID: 0000-0002-4898-6687)

ASESOR:

Mg. Vilcapoma Pérez, César Robin (ORCID: 0000-0003-3586-8371)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Valeria y Alba, que inspiran siempre mis
ganas de continuar afrontando retos.

AGRADECIMIENTO

A mi familia, especialmente a Roxana, por brindarme su apoyo casi incondicional para culminar los estudios de posgrado.

A las autoridades y trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, sobre todo, al equipo de Prensa, por su colaboración en la presente investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Métodos de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1. Coeficiente Alfa de Cronbach sobre la variable 1: Comunicación gubernamental.....	21
Tabla 2. Coeficiente Alfa de Cronbach sobre la variable 2: Política pública de seguridad ciudadana.	21
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable comunicación gubernamental...	24
Tabla 4. Distribución de frecuencias de la dimensión mito de gobierno.....	25
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la dimensión encuadre del mensaje.....	26
Tabla 6. Distribución de frecuencias sobre la variable política pública de seguridad ciudadana.....	27
Tabla 7. Distribución de frecuencias de la dimensión políticas de prevención de la violencia y el delito.....	28
Tabla 8. Distribución de frecuencias de la dimensión innovación y uso de las TICs..	29
Tabla 9. Distribución de frecuencias de la dimensión fomento de espacios de participación ciudadana.....	30
Tabla 10. Correlación de Spearman entre la variable 1: Comunicación gubernamental y la variable 2: Política pública de seguridad ciudadana.....	31
Tabla 11. Correlación de Spearman entre la dimensión 1: Mito de gobierno y la variable 2: Política pública de seguridad ciudadana.....	32
Tabla 12. Correlación de Spearman entre la dimensión 2: Encuadre del mensaje y la variable 2: Política pública de seguridad ciudadana.....	33

Índice de figuras

Figura 1. Distribución de frecuencias sobre la variable comunicación gubernamental.....	24
Figura 2. Distribución de frecuencias de la dimensión mito de gobierno.....	25
Figura 3. Distribución de frecuencias de la dimensión encuadre del mensaje.....	26
Figura 4. Distribución de frecuencias sobre la variable política pública de seguridad ciudadana.....	27
Figura 5. Distribución de frecuencias de la dimensión políticas de prevención de la violencia y el delito.....	28
Figura 6. Distribución de frecuencias de la dimensión innovación y uso de las TICs.	29
Figura 7. Distribución de frecuencias de la dimensión fomento de espacios de participación ciudadana.	30

Resumen

La investigación buscó determinar la relación existente entre la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el año 2021. Por ello, definió a la comunicación gubernamental como pieza clave para mejorar una política pública, pues según la teoría, a través de una buena gestión comunicativa se generan consensos positivos y participación ciudadana para implementar una política. Y conceptualizó a la política pública de seguridad ciudadana que debe desarrollar un gobierno regional o local en el Perú, desde un enfoque preventivo de la violencia y el delito, con innovación y uso de TICs, y con el fomento de espacios de participación. La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental tipo transversal; con alcance descriptivo-correlacional. Como parte de la metodología, se aplicaron cuestionarios a las juntas vecinales del distrito del Cercado. El resultado fue que existe relación significativa, con grado correlacional de intensidad débil a media, entre la política pública de seguridad ciudadana y la comunicación gubernamental, el mito de gobierno y el encuadre de mensaje del municipio.

Palabras clave: comunicación gubernamental, mito de gobierno, consenso, seguridad ciudadana

Abstract

The research sought to determine the relationship between government communication and public policy on citizen security in the Metropolitan Municipality of Lima during the year 2021. Therefore, it defined government communication as a key element to improve public policy, since according to the theory Through good communication management, positive consensus and citizen participation are generated to implement a policy. And he conceptualized the public policy of citizen security that a regional or local government should develop in Peru, from a preventive approach to violence and crime, with innovation and use of ICTs, and with the promotion of spaces for participation. The research was of a basic type, quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design; with descriptive-correlational scope. As part of the methodology, questionnaires were applied to the neighborhood councils of the Cercado district. The result was that there is a significant relationship, with a correlational degree of medium intensity, between the public policy of citizen security and government communication, the myth of government and the framing of the municipality's message.

Keywords: government communication, government myth, consensus, citizen security

I. INTRODUCCIÓN

La comunicación gubernamental de las políticas públicas se configura como una de las principales acciones estratégicas que debe desarrollar el poder político para lograr el consenso de la población sobre las posibles soluciones que ejecutará ante una determinada problemática social. En particular, gestionar las políticas públicas de seguridad ciudadana desde el gobierno, implica incorporar desde su diseño, objetivos y estrategias de comunicación que contengan el análisis participativo real, inmediato y próximo, y la comprensión de la complejidad de las dinámicas sociales. Esta gestión permitirá incentivar un debate público crítico, argumentativo y ético, que promueva procesos vivos de intercambio de saberes e interpretaciones, construyendo sentidos en función de la resolución de conflictos propios de la convivencia en comunidad, además de quebrantar la pasividad y escepticismo hacia todo lo que venga de la cosa pública. En contrapartida, los beneficiarios deben entender y aquilatar los fines de las políticas públicas, y ser capaces de asumir la corresponsabilidad y sumarse a la consecución de las metas de desarrollo local, así como proponer y dinamizar su propia transformación en pos de una convivencia saludable, pacífica y digna.

La comunicación gubernamental gestionada de manera profesional es un componente eficaz para negociar consensos, promover comportamientos adecuados y lograr adherencia a las propuestas políticas, en coherencia, es necesaria la retroalimentación, para entender los disensos y la acción social como esenciales para un buen gobierno. Para ello, propone el empleo de medios y canales alternativos y apropiados para entablar puentes de influencia mutua, reconociendo los contenidos propios de cada discurso, en el lenguaje y formatos propios de la dinámica cultural a nivel de la metrópoli, distritos, comunidades, barrios y calles. Para los gobernantes es fundamental reconocer el poder de influencia de la comunicación estratégica en el pensar, sentir y actuar colectivo.

Desde el ámbito corporativo, la inversión en comunicación garantiza un retorno financiero significativo a las corporaciones que invierten en ellas. A través de la investigación aplicada, fomentada con fines mercantilistas, se sustenta la comunicación corporativa, donde los massmedia son aliados estratégicos por su gran influencia en la sociedad. Así, pese a que desde la pragmática funcionalista, la comunicación dialógica para el cambio social (sus argumentos, métodos y análisis

de la realidad social) carece de rigor científico y se le adjetiva de poética e idealista; la teoría crítica de la comunicación, a la cual apelamos en esta investigación, ofrece un prisma para observar la complejidad de la realidad social y entender la lógica de la industrias culturales, así como detallar el funcionamiento de la propaganda y uso de instrumentos mediáticos de alcance masivo, algo de lo que carece la disciplina de la comunicación del siglo XX, fundamentada en teorías funcionalistas.

En cuanto a la problemática de la inseguridad ciudadana, referimos brevemente que en el contexto internacional esta registra índices elevados, específicamente en Latinoamérica y el Caribe, donde a pesar que los gobiernos han implementado medidas para tratar el problema, aún tiene un tercio de los homicidios ocurridos en el mundo, no obstante, solo el 9% de la población mundial habita esta zona, y uno de cada tres habitantes considera que la delincuencia es su principal problema, y más del 50% de la población teme ser víctima de un delito, de acuerdo con Cafferata y Scartascini (2021), investigadores del Banco Interamericano de Desarrollo. Desde ese panorama, comunicar sobre acciones respecto a seguridad contribuiría a que la percepción ciudadana sobre la inseguridad disminuya y aumentar su disponibilidad para participar en las estrategias implementadas por la autoridad para afianzar la seguridad ciudadana.

Y sobre el contexto nacional, tenemos que el 18.6% de los peruanos con más de 15 años fueron víctimas por delitos, según reporte sobre inseguridad del INEI (2021), de noviembre del 2020 a abril del 2021; sin embargo, el 82.3% de los peruanos perciben que puede ser presa del hampa en los próximos 12 meses.

Respecto a la región de Lima Metropolitana, el 90.7% de los peruanos perciben que pueden ser presa del hampa en el transcurso de un año, mientras que la población víctima de un acto delictivo en Lima Metropolitana fue 23.2% (INEI, 2021). Es importante indicar que las actividades delincuenciales en los últimos años se ha acentuado en un porcentaje elevado que atenta contra el patrimonio de los ciudadanos, turistas extranjeros y nacionales que visitan el Perú, y que solo se redujeron al mínimo porcentaje desde los meses anteriores a noviembre del 2020, debido a las acciones de emergencia sanitaria dadas por el gobierno central por la pandemia del Covid-19; no obstante, ante la reactivación económica y nueva convivencia social, las actividades delincuenciales se han reactivado, según el Plan de Acción Distrital del Cercado de Lima (2021). Dicho plan es realizado por el Comité

Distrital de Seguridad Ciudadana (Codisec), que está conformado por autoridades, como el Alcalde, Sub Prefecta de Lima, Jefe DIVPOL Centro 1, comisarios, Coordinador Distrital de las Juntas Vecinales, representantes del Ministerio Público, Poder Judicial, por ende, este comité genera y orienta la estrategia local contra la inseguridad, aprueba planes, programas preventivos y realiza la evaluación respectiva.

En el contexto local, según el referido plan, Lima Cercado tiene los siguientes problemas en seguridad ciudadana: delincuencia común, prostitución, recuperación de espacios públicos, congestión del tránsito vehicular, arrojamiento de residuos sólidos, consumidores de drogas. También delitos patrimoniales, violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, contra la vida el cuerpo y la salud y contra la seguridad pública, que afectan a la seguridad ciudadana. Así, el distrito por tener mayor diversidad y tránsito de personas, tienen mayor riesgo de incidencia delictiva (p. 9). Asimismo, indica que en el Cercado operan 10 comisarías de la División Policial Centro 1, un serenazgo distrital con más de 1500 agentes que patrullan también de manera coordinada con la Policía Nacional.

Respecto al ámbito comunicacional, la difusión en los medios de comunicación sobre la inseguridad ciudadana es alta. La agenda mediática prioriza los temas policiales y no aspectos preventivos sobre la seguridad ciudadana (Torres, 2008).

La importancia para la comunidad que tiene esta investigación, según la literatura expuesta, se encuentra en la posibilidad que tiene la población para negociar con la autoridad local sobre las políticas públicas que se les presenta como alternativa de solución a sus problemáticas sociales, así mediante la convergencia, los consensos y retroalimentación pueden exigir mejores políticas. Para lograr dichos consensos, el primer paso es que todos conozcan sobre las políticas públicas, y esto solo se logra a través de la comunicación gubernamental gestionada de manera eficaz.

La importancia para la carrera profesional de los comunicadores, respecto al presente trabajo, recae en la posibilidad de seguir desarrollando indicadores que demuestren la contribución de las estrategias comunicativas para lograr el consenso poblacional y la construcción de una cultura política en un determinado contexto Riorda (2011), a fin de fortalecer de modo ulterior la democracia.

Por lo expuesto, se formuló como pregunta general: ¿Qué relación existe entre la comunicación gubernamental y política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima?, y se tiene las siguientes preguntas específicas: a. ¿Cuál es la relación que existe entre el mito de gobierno y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima?, b. ¿Cuál es la relación que existe entre el encuadre del mensaje y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima?

Respecto a la justificación teórica, podemos afirmar que este trabajo no solo reafirma las teorías existentes sobre la importancia del uso de estrategias de comunicación social para lograr el desarrollo de las poblaciones, sino que también amplía el concepto del uso del paradigma de la comunicación gubernamental, como necesaria para incrementar las bases democráticas y afianzar la participación ciudadana. Asimismo, contribuye con futuras investigaciones que requieran identificar los aspectos que contiene este tipo de comunicación usado para promover la política pública de seguridad ciudadana en cualquier gobierno local, aspectos que han sido poco tratados en la investigación científica y que servirán para mejorar la gestión gubernamental en beneficio de los gobernados.

Respecto a la justificación práctica, la presente tesis se constituyó como una referencia para futuras investigaciones que abordarán el tratamiento de las políticas públicas y la correspondencia fundamental que tiene con la ciencia y la disciplina de la comunicación; así, los resultados de este estudio aportan a la sustentación de la importancia de usar el enfoque comunicativo gubernamental para generar credibilidad y confianza, incrementar la participación ciudadana, crítica y activa, en las políticas públicas, y sobre todo, promover una cultura institucional enfocada en el bienestar ciudadano.

Acerca de la justificación metodológica, la tesis podrá ser usada como soporte para establecer que hay relación entre la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana (PPSC), destacando la función comunicativa para establecer temas de la agenda institucional en la agenda ciudadana, a través de la técnica denominada: framing o encuadre del mensaje. En cuanto a los contenidos emitidos y publicados por el municipio limeño, se midió el grado de posicionamiento de estos mensajes sobre la PPSC gestionada por esta misma institución, en los miembros de las juntas vecinales del Cercado de Lima, zona emblemática de la

capital del Perú y considerada una de las urbes más destacadas de Latinoamérica. Se especifica que la comuna tiene competencias de Gobierno Regional y alcance provincial en los 43 distritos que conforman Lima Metropolitana; a su vez, tiene funciones de gobierno local en el Cercado de Lima.

Entonces, el objetivo general de este estudio fue determinar la relación que existe entre la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Los objetivos específicos fueron: a. Determinar la relación existente entre el mito de gobierno y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima, b. Determinar la relación existente entre el encuadre del mensaje y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Así también, se planteó como hipótesis general que existe una relación directa y significativa entre la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima. También se formularon las siguientes hipótesis específicas: a. Existe una relación directa y significativa entre el mito de gobierno y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima, b. Existe una relación directa y significativa entre el encuadre del mensaje y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a las tesis revisadas se halló en el contexto nacional sobre la variable política pública de seguridad ciudadana, la tesis de Tuesta (2019), donde mediante una investigación de tipo básico, diseño no experimental y nivel correlacional, verificó la existencia de una relación directa y fuerte entre la variable política pública y seguridad ciudadana, debido a que las políticas están acordes a las necesidades del distrito de Miraflores.

Asimismo, Zuñiga (2019) a través de un estudio de diseño no experimental de tipo correlacional y descriptivo, realizó el cuestionario con Likert en una muestra probabilística de 30 funcionarios ediles y 58,056 personas del distrito de San Isidro, mediante el cual concluyó que las variables de políticas públicas y seguridad ciudadana están estrechamente relacionadas en el referido distrito.

Y sobre la problemática de la seguridad ciudadana, otros autores realizaron un diagnóstico sobre ese flagelo social y las políticas impulsadas para su control, analizan los costos y beneficios de las políticas, así como identificaron los obstáculos hallados para la implementación de dichas políticas, a fin de recomendar medidas para que se puedan implementar (Mujica y Zevallos, 2016).

Del mismo modo, en un artículo de Huaytalla (2017) se ahonda sobre los estudios realizados en torno a la delincuencia en el Perú y muestra cómo se abordaron en el país las referidas investigaciones, desde inicios del siglo XX hasta hoy. Sostiene que actualmente el objeto para explicar la delincuencia tiene una escasa producción académica pese a que es el principal problema del país.

En tanto, sobre la variable de comunicación gubernamental, en la tesis de Correa (2018) se realizó un estudio de tipo básico, no experimental y correlacional entre la comunicación gubernamental, el consenso y la legitimidad, y se estableció cuál fue el modelo de comunicación gubernamental usado para promover la Ley de Empleo Juvenil, la investigación halló que había ineficacia consensual por no contar con un proceso de agendización participativo, la cual se visualizó en las protestas callejeras.

Respecto a los antecedentes internacionales, sobre esta última variable destacamos un artículo de Amadeo (2016) sobre la comunicación gubernamental, donde analiza las líneas de investigación, estilos, técnicas y herramientas de este paradigma comunicacional, y también desarrolla la relación de esta comunicación

con las relaciones públicas y las redes sociales, para finalmente concluir que para que sea eficaz la comunicación del gobierno debe tomar en cuenta al ciudadano, bajo un esquema participativo, donde la comunicación ocupe un plano primordial para la legitimidad del sistema democrático y el proceso electoral.

También un artículo de Kim, Kreps (2020), que usó la teoría de sistemas para formular una plantilla de análisis sobre la comunicación del gobierno en Estados Unidos en el periodo pandémico del coronavirus. El trabajo también brinda interesantes recomendaciones para formular estrategias comunicativas efectivas dirigidas a públicos prioritarios, a fin de reducir la ineficacia comunicativa y así poder trasladar la guía deseada por la autoridad a la ciudadanía. Los autores destacan que dichas estrategias se aplican en los diferentes niveles de gobierno.

Otro artículo de Cruz, Linares (2016), donde se realiza una discusión teórica sobre la relación de la comunicación pública comunitaria y su gestión entre instituciones y actores locales en Cuba. Los autores concluyen que la gestión comunicativa requiere pasar por un proceso de conocimiento y reconocimiento, construcción y deconstrucción, de imaginarios simbólicos, como condición indispensable para la transformación del mundo con una concepción antihegemónica.

A su vez, una tesis de Pérez (2019), analiza la dimensión comunicacional de la gestión de políticas públicas para la infancia y la adolescencia, mediante la aplicación de una matriz de niveles de incidencia. Así, a través de la observación, y tras tipificar las prácticas formales e informales de comunicación y mostrar indicadores de habilidades organizacionales y comunicacionales, concluyó que la práctica comunicativa en Corrientes, Argentina, carece de planificación respecto a la política pública tratada.

Por otra parte, volviendo al ámbito de las políticas públicas, Chica, Salazar (2021), analizaron las variaciones a las definiciones de gobernanza desde la idea de la posnueva gestión pública, que concibe nuevas concepciones de las formas organizacionales, la gestión pública y su relación con el Estado. Destaca esta investigación colombiana por mostrar cuáles son los nuevos paradigmas de la organización del Estado, administración y gestión de lo público en el siglo XX y XXI, y las maneras cómo repercuten sobre la sociedad y la implementación de políticas públicas.

Y Sánchez, Bonilla, Fandiño, Gutierrez (2016) en otro artículo mostraron que los sistemas de vigilancia en violencia coadyuvan a generar políticas públicas efectivas. Mediante un análisis de la relación de la gobernabilidad y los observatorios de seguridad ciudadana concluyen que estos últimos son herramientas necesarias para brindar información confiable que genere consenso y permita gobernar atendiendo las necesidades de la ciudadanía.

Comunicación gubernamental, antes de tratar esta variable en este espacio del marco teórico, primero abordaremos la epistemología de la Comunicación. Así tenemos que según Piñuel (1986) desde antes de 1930, aproximadamente, la teoría de la comunicación pasó de ser una teoría física (Shannon) a una social, basada en la lengua (Saussure) y con base en la antropología cognitiva (Lévi-Strauss), para luego ser una teoría psicológica, fundamentada en la percepción (Moles) y la interacción (Bateson y Watzlawick).

Para Karam (2007) las teorías tienen importante actuación en las incógnitas que actualmente formulan las ciencias humanas y sociales, así, postula que es a través de la epistemología de la comunicación donde la discusión se tiene que sostener.

Se explica que pese a que la discusión epistémica de la comunicación continúa y cada vez se decantaría más por la agrupación de teorías de comunicación, nos interesa para efectos de esta investigación, destacar la aproximación de Manuel Martín Serrano, importante exponente latino que tuvo gran aporte para que se estableciera el carácter científico de la comunicación, sobre la teoría comunicacional social que ahonda en el universo de la comunicación pública, que según Karam (2005) es una teoría que tiene como objeto de estudio el control social que ejercen las organizaciones productoras de información en las interpretaciones de la gente sobre la realidad (p. 259). Incidimos que entre esas organizaciones se hallan las entidades públicas.

En esa línea, referimos brevemente que la comunicación política, según Rispolo (2020) tiene una función articuladora en cuanto a las decisiones públicas, entre sus campos de estudio se aborda su rol en el establecimiento de la agenda pública y la comunicación institucional o gubernamental, la cual se da entre momentos no electorales. Al respecto, Riorda (2011) explica que la comunicación gubernamental está estrechamente vinculado con la comunicación electoral, de

crisis y de riesgo, y que estos cuatro constructos comunicacionales conforman el metaconstructo de la comunicación política, la cual trata mayormente el comportamiento electoral (p. 97), así la comunicación de gobierno tiene cuatro tipos, es decir se gestiona de cuatro modos: como un todo o mito de gobierno, por segmentos o áreas, mediante programas o proyectos, y/o abordando la dimensión informativa y pedagógica, esta última apela a que la comunicación es necesaria para que los servicios de un gobierno puedan concretarse eficazmente.

En este punto es importante mencionar el aporte de Kim, Kreps (2020) que hace uso de la metateoría de sistemas, la cual considera a las organizaciones como vivas y se aplica para describir procesos organizacionales complejos que se relacionan para sobrevivir; a fin de evaluar la comunicación interna y externa que realizan los gobiernos para coordinar respuestas importantes ante la realidad desafiante.

Al respecto, Riorda (2011) indica que los primeros significados para construir la realidad provienen del lenguaje, y el enfoque construccionista de la comunicación gubernamental prioriza las ideas políticas y como la gente internaliza el mundo político (p.98). Así, el concepto de la comunicación gubernamental se sostiene del construccionismo social, teoría cognoscitiva de Peter Berger y Thomas Luckmann que postula que la realidad psicológica del individuo se configura desde el contexto social. En base a este tipo de comunicación de gobierno, se trabaja para que el mensaje del poder se perciba como realidad y pueda convertirse en mito de gobierno (p. 107). Agrega Rispolo (2020) que la comunicación política la emiten los funcionarios, mediante la transmisión de los objetivos del gobierno pero buscando alcanzar el consenso social (p. 122), así, la comunicación gubernamental no es solo una continuación de lo dicho en la contienda electoral, por lo que la autora está en desacuerdo con los teóricos que llaman campaña permanente a esta comunicación, porque esta no solo es persuasiva sino también tiene la función de control social (p. 114). A su vez, Donne (2010) afirma que la comunicación gubernamental contiene estrategias comunicativas que buscan el respaldo o minimizar las negativas en torno a las decisiones adoptadas (p.6).

Por consiguiente, la comunicación gubernamental persigue generar el máximo consenso posible de la población sobre un gobierno, tiene como características ser muy costosa, configura sus mensajes para todos, incluso en

segmentos diferentes, se desarrolla en el mediano a largo plazo de un mandato gubernamental, y tiene fases donde se mezcla con la comunicación electoral, de riesgo y de crisis. Y en el plano ideal, debe trabajar una comunicación institucionalista, sin exagerar la figura personalista política. (Riorda, 2011, p.104). Entre las principales funciones de la comunicación gubernamental, tenemos: el mantenimiento de legitimidad, búsqueda de aceptación de las políticas (consenso), sostenimiento de ideales y cultivo de una determinada cultura política (p. 105). Esta comunicación será institucional si es desarrollada por organizaciones públicas, y corporativa si es realizada por organizaciones privadas, según Amadeo (2016, p. 157). Sobre las tendencias de esta comunicación, Elizalde y Riorda (2013) refieren que parten de una concepción holística del modo de comunicar del gobierno, el cual tiene que internalizar que debe decidir tomando a la gestión de consensos, disensos electorales y gubernamentales como procesos imbricados. Y Túñez et al. (2017) agrega que esta comunicación no puede verse ajena al modo de transformación de las relaciones en línea y fuera de línea. También esta comunicación debe empujar al Estado a ser más activo y principal gestos del desarrollo (Gallo, 2020).

Respecto a la evolución del concepto del mito de gobierno, Abelardo Del Prado (2016) sostiene que este es un constructo teórico de análisis de la comunicación gubernamental en las investigaciones de comunicación política, así es considerada como una herramienta para crear consensos. Entonces, se requiere que la idónea estrategia de comunicación gubernamental considere el trabajo rutinario diario, paralelamente con la construcción de mensajes del proyecto macro del gobierno (p. 183). Asimismo, sobre el mito, Donne (2010) refiere que se sustenta en las políticas públicas del gobierno y sus decisiones. A su vez, Rispolo (2020) refiere que el mito político enlaza las acciones del gobierno y la comunicación respecto a un proyecto político que expresa los fundamentos de la gestión, y que internalizan los gobernados como su realidad. Se percibe entonces que se puede lograr consensos, a través de la comunicación, la que se encuentra ligada a la toma de decisiones, es decir, a la capacidad de cambio social (p. 121). Entonces, el mito de gobierno contiene el rumbo a seguir para ejercer el mandato (Donne, 2010, p.7), por lo que debe tener claridad y continuidad para influenciar en la eficiencia de la comunicación gubernamental.

En cuanto a la definición del encuadre del mensaje, el mismo autor refiere que

se trata de una suerte de innovación paulatina de la comunicación, relacionada con el concepto de un problema social que atiende la política pública, el encuadre aborda las alternativas de solución. Así el encuadre del mensaje debe contener especificidad y coherencia para contribuir con la eficacia de la comunicación gubernamental.

Respecto a la variable de política pública de seguridad ciudadana, definiremos primero el concepto de política pública, entendida como un instrumento de la gestión pública que alienta a la democracia, en ese sentido, requiere valerse del consenso, participación ciudadana y respeto del gobierno (Velásquez 2014, p. 24). En ese orden de ideas, la comunicación es el núcleo de una política pública, desde su concepción hasta su fin, por lo que un gobierno debería siempre informar sobre los asuntos públicos, y la población realizar el respectivo control social (p. 27). Al respecto, sobre la relación entre las políticas públicas y la comunicación gubernamental, Layon (2018) refiere que esta última es necesaria para lograr la rendición de cuentas a los gobernados y la publicidad de las políticas ejecutadas.

En cuanto, a la política y política pública, Velásquez (2014) afirma que esta última debe entenderse como la acción pública, o la reacción a la problemática social (p. 29). Así, el autor hace hincapié que las políticas públicas casi siempre son un “enunciado general”, que son un gran problema porque no solo no cuentan con planes de acción sino que carecen también de concreción. Por lo expuesto, se tienen que desarrollar políticas públicas que aboguen por un desarrollo integral del humano, y entre las principales problemáticas se refiere a la política pública de seguridad, convivencia y paz (p. 30).

En segundo lugar, definiremos que es la seguridad ciudadana, entendiéndose como un aspecto esencial para lograr el desarrollo humano, considerado uno de los más importantes desafíos para la consecución de los Objetivos del Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, sobre todo luego de la crisis pandémica (PNUD 2020).

Este concepto de la seguridad ciudadana se da desde el enfoque de respeto de los derechos humanos, bajo un enfoque multicausal, que demanda la vigilancia democrática y participativa (PNUD, 2020, p. 4).

Al respecto, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), al tratar a la seguridad ciudadana como un derecho humano, interpreta que este nace de la responsabilidad del Estado para dar seguridad, al amparo de las máximas universales, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos (artículo 3),

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (artículo 1), Convención Americana sobre Derechos Humanos (artículo 7), y Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículo 9).

Así, el PNUD (2013) define la seguridad como la salvaguarda eficaz de derechos inherentes a las personas mediante un proceso democrático en el cual se puede cimentar el ordenamiento civil, sin amenazas de violencia y bajo un ambiente pacífico (p. 22); y específica, que la seguridad tiene naturaleza de bien público, con acceso a todos, sin exclusión, y su administración le corresponde a la autoridad (p.23).

Es importante mencionar que los paradigmas de seguridad que contextualizan la política de seguridad ciudadana se dan bajo los preceptos de "mano dura o populismo punitivo, y/o convivencia ciudadana y prevención del delito" (Romero, 2018). Asimismo, las políticas públicas se dan mediante dos aspectos que describen el entramado del sector seguridad ciudadana, como: prevención social del delito y de persecución criminal y sanción. El aspecto de prevención es desarrollado por los gobiernos regionales y locales, con la comunidad (p. 49), y deberían enmarcarse bajo los siguientes "enfoques de prevención: (i) la prevención social; (ii) la prevención comunitaria; (iii) la prevención situacional; y (iv) la prevención por reintegración social" (p. 67).

En cuanto a los gobiernos locales, el PNUD destaca que estos han ganado terreno en la gestión de la seguridad ciudadana, y reconoce su potencial en materia de gestión territorial y en sus relaciones de cercanía con la ciudadanía.

Respecto a la situación regional sobre la problemática de inseguridad, un estudio del Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) (2019) refiere que hay comprensión sobre lo grave del contexto delictivo y violento en América Latina, e informa que en el reporte del año 2014 hay una crisis para garantizar protección; a su vez, la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito cataloga a la región como las más violenta del planeta, pues presenta la tercera tasa porcentual de homicidios ocurridos. Para efectos de este trabajo destacamos que, no obstante, el estudio alarma sobre la situación incremental de homicidios en algunos lugares, también hay indicadores de mejora a nivel subnacional, debido a innovaciones en términos de políticas públicas.

En el Perú, la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (Ley N°

27933) refiere en el artículo 2 que la seguridad es desarrollada por el Estado, con apoyo de los ciudadanos, bajo aspectos pacíficos y preventivos. Asimismo, la referida norma estipula la creación de comités interinstitucionales de acción regional, provincial y distrital, los cuales dirigirán estrategias contra la inseguridad ciudadana según su contexto.

Desde la Constitución del Perú de 1993 se estipula que el Estado vela por la seguridad nacional vía el Sistema de Defensa Nacional, y bajo este sistema la defensa se realiza de modo interno y externo (art. 163), donde la Policía Nacional del Perú (PNP) desarrolla el orden interno y a las Fuerzas Armadas el externo (artículos 1653 y 1664, respectivamente). Y, de modo excepcional, las Fuerzas Armadas podrán incurrir en el orden interno solo ante la declaratoria de un Estado de Emergencia o un Estado de Sitio (artículos 165 y 1375).

A lo expuesto, mencionamos que funcionalmente los gobiernos regionales y locales desarrollan estrategias para la seguridad ciudadana (artículos 1926 y 1957) en concordancia al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Por lo que, deben brindar seguridad cooperando con la PNP (art. 197).

Según el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 – 2023, las amenazas a la seguridad están agrupadas en cuatro fenómenos, relacionados a muertes violentas, provocados por homicidios y accidentes de tránsito; a delitos por feminicidios, violencia sexual, trata de personas, violencia doméstica y violencia contra niños, niñas y adolescentes; a delitos patrimoniales; y delitos realizados por bandas criminales (p. 132).

Así, el documento trabaja objetivos estratégicos por cada uno de los aspectos referidos, bajo los enfoques de prevención del delito, fiscalización administrativa, sistema de administración de justicia, y atención a víctimas.

Al respecto, el Plan de Acción Regional de Seguridad Ciudadana de Lima Metropolitana, que se encuentra alineado al referido plan nacional, muestra que los indicadores de inseguridad ciudadana reflejan los diversos riesgos sociales que provocan los delitos, obtenidos de fuentes estadísticas respecto a las denuncias entabladas en los territorios con mayor incidencia delictiva.

Entonces, el Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2021 del Cercado de Lima, que se fundamenta en los mencionados planes, incide que sus

acciones estratégicas se dan bajo un enfoque de la prevención del delito que debe ser trabajado de modo coordinado por las entidades que conforman el Codisec del distrito.

Respecto a los principales fenómenos delictivos, el plan del Codisec del Cercado de Lima del 2021 los identifica como delitos patrimoniales, contra la seguridad pública, la vida, y violencia a mujeres y grupo familiar.

Es necesario destacar en este punto que la población limeña, conformada por 268 352 habitantes, aproximadamente, según el Censo Nacional de Población y Vivienda del año 2017, desarrollado por el INEI, fue una de las más golpeadas por la pandemia. El virus se manifestó en el Perú desde marzo del 2020, y se registró un alto índice de contagios en comparación de otras regiones del país. Así, las estrategias por la seguridad ciudadana tuvieron que incidir no solo en la lucha contra la delincuencia y la reactivación económica, sino también en la recuperación de espacios públicos para evitar las aglomeraciones y los focos infecciosos, y la vigilancia de situaciones de violencia familiar, que se hicieron más evidentes debido al confinamiento obligatorio.

Lo expuesto reconfirma y potencia el hecho que la seguridad ciudadana sea un tema y desafío prioritario en las ciudades, que se acrecentó con las consecuencias de la crisis pandémica (PNUD, 2020, 4).

Para desarrollar las acciones preventivas y operativas por la seguridad ciudadana en el Cercado de Lima, se contó con el servicio de Serenazgo, conformado por 1553 serenos, 248 vehículos, 510 radios Tetra, 196 cámaras de videovigilancia. Además, del servicio policial, que cuenta con 10 comisarías en el distrito, dirigidas por la División Policial Centro 1, 163 vehículos, de los cuales 134 están operativas y 29 inoperativas, y 975 efectivos policiales (PDSC, 2121, p. 17). Respecto a las políticas de prevención de la violencia y el delito, explicamos que para desarrollarlas el municipio realiza acciones de recuperación de espacios públicos para que la comunidad pueda hacer uso de ellas de modo seguro. Estas acciones consisten en realizar el mantenimiento de parques, monumentos y plazas, así como la recuperación de pistas y ciclovías, a través de la realización de operativos de control del transporte (mototaxis, motos delivery en paraderos informales) y la remoción de vehículos mal estacionados, operativos de control del comercio informal, fiscalización de locales comerciales.

También, indicamos que la comuna desarrolla la estrategia de patrullaje de las calles del Cercado mediante los agentes del Serenazgo, igualmente, se desarrolla el patrullaje conjunto con la PNP, a fin de brindar seguridad a la población. Este patrullaje integrado se realiza con las 10 comisarías que conforman la División Policial Centro 1.

Asimismo, la comuna apela por la innovación y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) para fomentar la seguridad ciudadana, el municipio viene implementando estrategias que permitan la interoperabilidad y atención oportuna de los servicios que brinda;

Contextualizamos que el Gobierno del Perú trabaja para desarrollar un gobierno electrónico que permita que la población pueda acceder a los servicios públicos y participe de modo más activo de la vida democrática del Estado, así, cuenta con la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) para implementar las medidas necesarias para la consecución de esos fines.

Así, la comuna limeña cuenta con una central de videovigilancia, denominada Central de Comunicación y Operaciones, que está conformada por 196 cámaras ubicadas en lugares estratégicos del Cercado de Lima. Los operadores de estas cámaras trabajan en horario rotativos para cubrir servicio las 24 horas del día y todos los días de la semana, ellos hacen uso de internet, radios tetra, celulares y una central telefónica. Estos operarios atienden una central de emergencias a través de las llamadas telefónicas y la comunicación de los vecinos que acceden a la cuenta de Twitter Lima Segura, red social que también sirve de plataforma para informar las actividades del municipio respecto a la seguridad ciudadana.

El municipio también cuenta con una base de datos de estadísticas integradas entre el Serenazgo y la DIVPOL Centro 1. La base de datos es administrada por el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana.

Se destaca que la comuna ha implementado desde abril del 2020 un Centro de Integración de Comunicaciones de Seguridad Ciudadana (CIC-SC) que opera como centro estratégico de auxilio rápido, articulado entre los 43 distritos de Lima Metropolitana, que reportan diferentes incidentes a comisarías, bomberos, hospitales y otras entidades de primera respuesta. El proyecto del CIC, beneficia indirectamente a más de nueve millones de habitantes y tiene un gran potencial de generar

información que ayude al diseño de mejores políticas de seguridad.

Explicamos que para aplicar las políticas públicas sobre seguridad ciudadana los gobiernos locales son las instituciones que pueden implementar medidas preventivas eficientes y fomentar espacios de participación ciudadana, según Carrión, Pontón, Armijos (2009).

Es así que las iniciativas preventivas de seguridad contra la criminalidad y/o violencia deben estar estrechamente ligadas a las organizaciones sociales, barriales o religiosas a través de las que se puede llegar a conocer las necesidades y demandas de la población en temas de inseguridad ciudadana; por tanto deben existir espacios públicos que sean promovidos por el municipio desde donde identificar y sistematizar demandas de las personas y barrios.

En ese sentido, la comuna cumple con realizar sesiones periódicas del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (Codisec), donde participan representantes de las juntas vecinales. Asimismo, a través de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y su programa preventivo denominado Articulación Ciudadana, desarrolla diferentes actividades con las juntas vecinales, como talleres de capacitación a líderes comunitarios, adolescentes infractores, población de colegios (estudiantes, padres de familia y profesores), campañas de sensibilización para fomentar acciones en pro de la seguridad ciudadana, y espacios para realizar reuniones entre autoridades y las juntas vecinales para tratar temas de seguridad local.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo básica, conocida también como pura, pues el conocimiento es su fin, según Sánchez et al (2018), pues se sustentó en el marco teórico planteado y tuvo como objetivo desarrollar las teorías existentes, logrando incrementar los conocimientos relacionados a estas, según Behar (2008). También se realizó bajo el enfoque cuantitativo, que según Sánchez (2019) trata con fenómenos medibles a través de técnicas estadísticas para la interpretación de los datos recolectados, y hace uso de los métodos causal-explicativo e hipotético-deductivo, este último fue empleado en esta investigación. Este enfoque se guía de la confiabilidad y la reproducción de la investigación, con métodos estadísticos de la codificación numérica, estudia la realidad con controles para no interferir con los resultados, agrega López y Sandoval (2016).

Hernández et al. (2018) explica que este enfoque es apropiado para estimar las “magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis” (p. 6), así, si se siguen las reglas lógicas, los datos poseerán los estándares de validez y confiabilidad deseados, y las conclusiones podrán generar conocimiento.

El diseño no experimental del trabajo fue transeccional o transversal, según el mismo autor es no experimental porque se observa sin manipular fenómenos o variables, indica que el diseño transversal describe fenómenos y analiza su correspondencia e incidencia en una circunstancia determinada. Asimismo, el nivel de la investigación fue de carácter descriptivo-correlacional, considerando la investigación descriptiva como “la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere” (Arias, 2012, pg. 24), y la correlacional como el modo de vincular los conceptos o variables, mediante un modelo predecible en un determinado grupo o población como es el caso” (Hernández, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

El presente trabajo tiene como variable 1 a la comunicación gubernamental y como variable 2 a la política pública de seguridad ciudadana del municipio del Cercado de Lima.

Amadeo (2016) refiere que la comunicación gubernamental debería ser considerada como una política pública, y respecto al concepto que da Riorda sobre esta comunicación, indica que es un método por el que un gobierno intenta orientar a la opinión pública para obtener consenso sobre sus políticas públicas.

A su vez, Donne (2010) concuerda que la comunicación gubernamental tiene por fin coadyuvar con la construcción del consenso social, y para que sea eficaz “depende de dos factores fundamentales: a) el mito de gobierno; y b) el encuadre del mensaje”.

Respecto al mito, sostiene que se sustenta en las políticas públicas del gobierno y sus decisiones. Riorda agrega que el “mito político es parte constitutiva de la comunicación política de un gobernante... que toma vida y existe independientemente de sus eventuales usuarios”.

Sobre las tendencias de esta comunicación, Elizalde, Riorda (2013) refieren que parten de una concepción holística del modo de comunicar del gobierno, el cual tiene que internalizar que debe decidir tomando a la gestión de consensos, disensos electorales y gubernamentales como procesos imbricados.

Para trabajar esta variable desarrollamos las dimensiones sobre las funciones de la comunicación gubernamental, donde destaca la de contribuir a construir una cultura política, de promocionar la participación ciudadana, a través de una acción informativa y pedagógica para generar consenso. La gestión de la comunicación, según Elizalde, Riorda (2013) es considerada un “área de apoyo” a las áreas decisivas y se dedica simplemente a “comunicar algo”. No obstante, estas áreas deben asimilar que sin una eficaz comunicación la gestión no puede decidir adecuadamente, por lo que esta acción comunicativa debe contar con un respaldo institucional, una planificación comunicativa, y que se deben cumplir con la ejecución y monitoreo de las estrategias para lograr sus objetivos comunicacionales.

La variable se mide por dos dimensiones: (1) mito de gobierno, que contiene el proyecto general de la gestión, el rumbo a seguir para ejercer el mandato (Donne, 2010, p.7), este precisa de claridad en su formulación y continuidad en el tiempo para repercutir en la eficacia de la comunicación gubernamental; y, (2) el encuadre del mensaje, que está relacionado con el constructo abstracto de la problemática y las alternativas para solucionarla, de un modo específico y coherente con la realidad.

En cuanto a la variable de política de seguridad ciudadana, Mujica, Zevallos (2016) la definen como una parte del desarrollo conceptual y de los elementos que componen la seguridad humana, así engloba “la protección de la vida, la integridad, el patrimonio de las personas frente los riesgos y las amenazas que las puedan poner en peligro. En un amplio espectro, el concepto implica la convivencia pacífica y tiene como substrato teórico la idea de un estado de seguridad” (p. 7). Esta noción de la seguridad ciudadana la convierte en una condición fundamental para el desarrollo humano, y en contrapartida, las amenazas a esta pueden impactar no solo a las personas no afectadas sino también a las próximas generaciones.

La política pública de seguridad ciudadana a nivel de gobierno regional y local tiene como objetivo la prevención social del delito, para ello aplica programas de prevención. Así, las dimensiones de esta variable son (1) Estrategias bajo el enfoque de prevención del delito, (2) Innovación y uso de las TIC's, y (3) Fomento de espacios de participación ciudadana.

Asimismo, se usó una escala politómica (Likert) con los siguientes valores ordinales: 5=siempre, 4= casi siempre, 3= a veces, 2=casi nunca, 1= nunca, para ambas variables.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Según Hernandez et al. (2018) la población agrupa a todos los casos que tienen ciertas especificaciones, se determina desde el planteamiento del problema. Tamayo (2012) refiere que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que se cuantifica a través de una o algunas características específicas. A esta se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

En la investigación, esta población estuvo conformada por 100 miembros que conforman las 20 juntas vecinales comunales, las cuales corresponden a los 20 sectores territoriales del Cercado de Lima, de acuerdo a la información catastral del Municipio Metropolitano de Lima. De la totalidad de la población de 100 miembros de las juntas vecinales comunales, se determina la muestra a través de la fórmula que se expone a continuación la que redondeándose a un número entero resulta en 80 personas, conforme se detalla seguidamente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = nivel de confianza de 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 1-p

e = margen de error del 5% = 0.05

$$n = \frac{100 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{(0.05)^2 \cdot 99 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)} = \frac{96.04}{1.2079} = 80 \text{ personas}$$

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas, por otro lado, son “las estrategias empleadas para recabar la información requerida y así construir el conocimiento de lo que se investiga” (Martínez, 2013). Según los objetivos propuestos, en el presente caso se usó la técnica de recolección de datos mediante la encuesta no asistida y el instrumento es el cuestionario estructurado. Al respecto, la encuesta permite al investigador recopilar y analizar datos cuantitativos, con estadísticas descriptivas e inferencias (Al-Ababneh, Mukhles 2020).

Hernández et al. (2018) indica que el cuestionario es engloba a las preguntas concordantes a las variables medidas (p. 251). En esa línea, subraya la relevancia de elegir correctamente las preguntas para que se relacionen con el problema y la hipótesis. Behar (2008) apunta que el cuestionario se utiliza por lo general en investigaciones de las ciencias sociales (p. 65). Es por ello que en correspondencia a la técnica elegida, en esta tesis se usará el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

Hernández et al. (2018) también recomienda plantear las interrogantes adecuadas para medir la variable respectiva. Asimismo, las preguntas para que guarden correspondencia con el problema y la hipótesis trazada, se elaboran las que sean necesarias para medir la variable respectiva. La escala usada es la de Likert,

que según Blanco (2013) sirven para variables cuantitativas, de un nivel de medición de razón, y con este nivel las estadísticas se incrementan significativamente. (p. 30); y según Hernández-Sampieri et al. (2018), es el cuerpo de aspectos mostrados como juicios de valor a los encuestados, para que estos reaccionen antes las opciones dadas, mediante este proceso se pueda puntuar y cuantificar las respuestas (p. 273).

La confiabilidad efectuada a los resultados de la aplicación del cuestionario sobre un piloto de 10 personas evidencia que existe fiabilidad de 0,978 y 0,965, como se visualiza en las tablas 1 y 2, lo que significa que los ítems incluidos para medir las variables son consistentes entre sí. Asimismo, el cuestionario a aplicar se encuentra en los anexos.

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento (cuestionario variable Comunicación Gubernamental)

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,978	36

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento (cuestionario variable Política Pública)

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,965	32

3.5 Procedimientos

El procedimiento metodológico cuantitativo persigue la relación de variables y pese a adecuarse mejor a las investigaciones de las ciencias naturales, no está limitado y sirve también para estudiar fenómenos sociales, brindando, a través de sus técnicas estadísticas, conclusiones basadas en métricas cuantificables (Sánchez, 2019).

Así, mediante un procedimiento metodológico con pasos estructurados, usados de modo lógico y secuencial, se identificó un fenómeno y se realizó la evaluación bibliográfica, previa sistematización de los antecedentes y los enfoques teóricos y conceptuales.

En el estudio de las teorías sobre los fenómenos de estudio se definió el tipo y diseño de investigación y las variables, y se identificaron las dimensiones. También se describió la población de la investigación. Luego, se realizó la operacionalización de las variables para elaborar el instrumento de recolección de datos. Es así que el cuestionario ha incluido los ítems relacionados para medir las variables.

Se recalca que para aplicar el instrumento de medición se solicitó la

autorización institucional de un representante de la institución, en este caso de la Municipalidad de Lima, la que fue concedida; y se usó formularios de google para agilizar la toma de los cuestionarios.

Igualmente se contó con la validez por juicio de tres expertos: un profesional estadístico, especializado en la docencia de la rama de Gestión Pública en la Universidad César Vallejo; un especialista en políticas públicas de seguridad ciudadana, que ejerce, desde el 2019 hasta la actualidad, la dirección de la Escuela Metropolitana de Serenos de Lima, única organización en el país autorizada para brindar capacitación a los agentes distritales que brindan seguridad pública; y una especialista en Comunicación, actual docente de la Escuela de Formación Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Y luego, para cuantificar la confiabilidad que presentan los instrumentos se empleó el análisis de la consistencia interna de los ítems

3.6 Métodos de análisis de datos

El primer paso fue escoger el software de análisis estadístico, usando el programa SPSS, que es una herramienta capaz de realizar tipos de análisis de datos utilizados en las ciencias sociales, naturales o en el ámbito corporativo (George y Mallery 2016). Así, se cargó la información recolectada a dicho sistema para lograr la operacionalización de las variables (imágenes del proceso en anexos). Asimismo, se realizó la descripción de los resultados por cada variable, a través de tablas y figuras, señalando los valores adquiridos sobre la valoración de los representantes de las juntas vecinales de seguridad ciudadana del Cercado de Lima respecto de los mensajes producidos por el gobierno local. Por lo que, hicimos uso de la técnica de la baremación por rangos (adjunto en el anexo).

Luego realizamos la interpretación compuesta por la descripción y el análisis, donde indicamos los resultados arrojados por las preguntas, seleccionando los porcentajes más resaltantes. Para el análisis inferencial se consideró la prueba de Rho de Spearman, con un nivel de significancia de 0.05, que equivale a asegurar que existe un 95% de probabilidad de confianza.

3.7 Aspectos éticos

“La razón científica es inseparable de la razón ética”, asegura González (2002 p.91), y explica que la ciencia requiere de la crítica para obtener credibilidad. Así el pensamiento crítico es un método que diferencia a la ciencia de las ideologías y la

vincula con la ética.

Además para la realización de este trabajo se consideran los principios éticos que debe contener todo trabajo investigativo, que respeta la autoría de las citas y las ideas de los trabajos precedentes.

En cuanto a la toma de las encuestas, se indica que los participantes fueron previamente informados sobre el objetivo del cuestionario y se les brindó la opción de confidencialidad, a través del anonimato de sus datos personales. Así, los datos recolectados no han sido manipulados, sino tomados en contexto real; igualmente. Además, se respetó la autoría de las ideas, mediante la realización de citas sobre la literatura investigativa aplicada.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

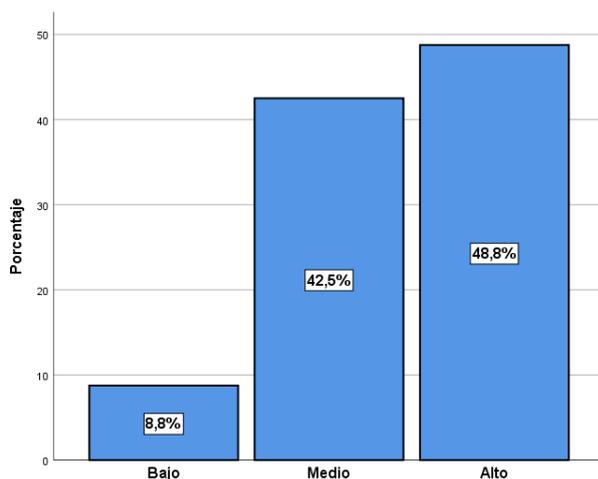
Tabla 3

Distribución de frecuencias de la variable comunicación gubernamental. Percepción sobre la relevancia de la información institucional.

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	7	8,8%
Medio	34	42,5%
Alto	39	48,8%
Total	80	100,0%

Figura 1

Distribución de frecuencia sobre la variable comunicación gubernamental.



Interpretación:

Como se aprecia en la tabla 3 y figura 1, el 48,8% de los miembros encuestados de las juntas vecinales indicó que hubo un nivel alto de comunicación gubernamental en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Le sigue el 42,5% que indicó que hubo un nivel medio de comunicación gubernamental. Mientras que el 8,8% indicó que hubo un nivel bajo de comunicación. Estos resultados ocurrieron principalmente debido a que, según muchos miembros encuestados de las juntas vecinales, resulta importante la información sobre las acciones destacadas del trabajo conjunto entre la policía y el serenazgo. No obstante, varios encuestados consideraron que la información de la municipalidad sobre la remoción de vehículos mal estacionada no es del todo clara, y que el slogan “Lima 360°, todos juntos por la seguridad ciudadana” no guarda del todo coherencia con el accionar de la MML en seguridad

ciudadana.

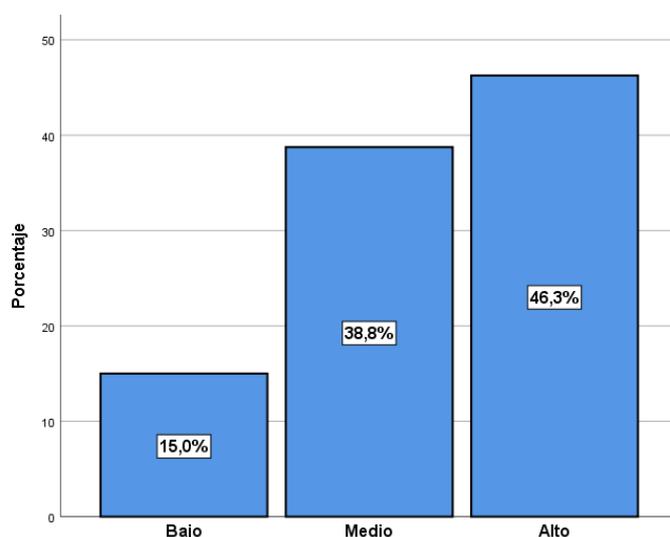
Tabla 4

Distribución de frecuencia de la dimensión mito de gobierno. Percepción sobre el nivel de gestión del mito.

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	12	15,0%
Medio	31	38,8%
Alto	37	46,3%
Total	80	100,0%

Figura 2

Distribución de frecuencias de la dimensión mito de gobierno.



Interpretación:

De la misma manera, en la tabla 4 y figura 2 se observa que de acuerdo al 46,3% de los miembros encuestados de las juntas vecinales hubo un nivel alto de gestión del mito de gobierno en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Le continúa el 38,8%, quienes consideraron que hubo un nivel medio de gestión del mito de gobierno; y de acuerdo al restante 15,0% hubo un nivel bajo de gestión del mito de gobierno. Estos resultados ocurrieron principalmente debido a que, según la mayoría de los miembros encuestados de las juntas vecinales, el municipio informa frecuentemente las acciones destacadas del trabajo conjunto entre policía y serenazgo. No obstante, varios encuestados indicaron que no les resultó del todo clara la información de la municipalidad con respecto a la remoción de vehículos mal estacionados; y a su vez indicaron que el municipio no suele informar de manera concisa sobre cómo acceder

al servicio de videovigilancia y tampoco informa sobre las acciones del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana.

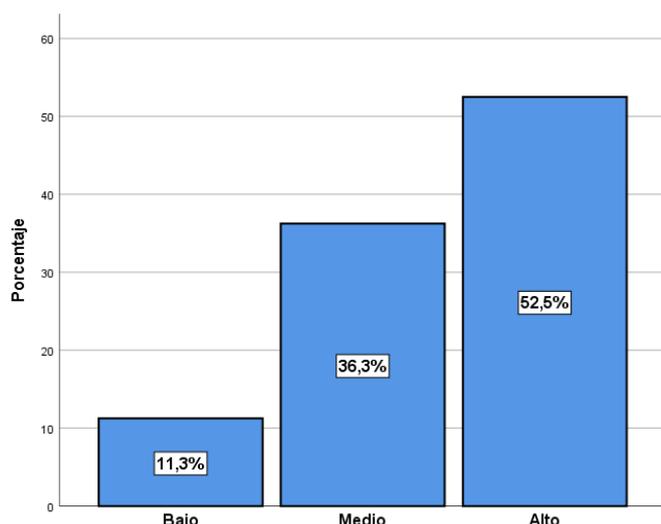
Tabla 5

Distribución de frecuencias de la dimensión encuadre del mensaje. Percepción sobre la relevancia del encuadre del mensaje.

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	9	11,3%
Medio	29	36,3%
Alto	42	52,5%
Total	80	100,0%

Figura 3

Distribución de frecuencias de la dimensión encuadre del mensaje.



Interpretación:

Del mismo modo, en la tabla 5 y figura 3, se puede observar que de acuerdo al 52,5% de los miembros encuestados de las juntas vecinales hubo un nivel alto de encuadre del mensaje gubernamental en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Le sigue el 36,3%, quienes indicaron que hubo un nivel medio de encuadre; y según el 11,3% hubo un nivel bajo de encuadre del mensaje gubernamental. Estos resultados ocurrieron principalmente debido a que, según muchos miembros encuestados de las juntas vecinales, es relevante la información brindada sobre las acciones de serenazgo y sobre la recuperación de espacios públicos. Sin embargo, varios encuestados consideraron que el patrullaje del serenazgo no suele disuadir la delincuencia común; y, por otro lado, los slogans “Lima 360°, todos juntos por la

seguridad ciudadana” no guardan coherencia con el accionar de la MML en seguridad ciudadana.

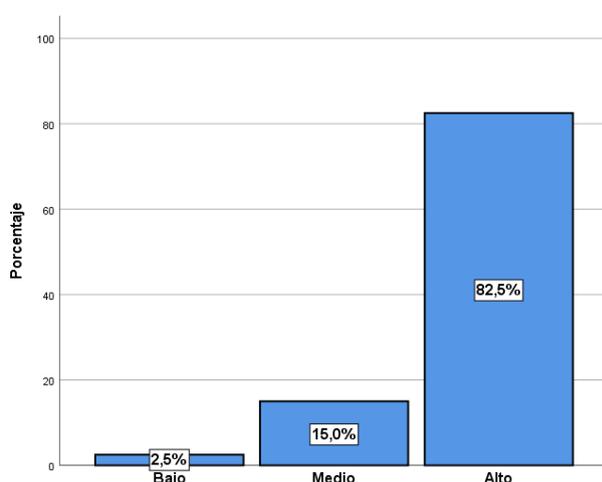
Tabla 6

Distribución de frecuencias sobre la variable política pública de seguridad ciudadana. Percepción sobre la relevancia de la política pública de seguridad ciudadana.

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	2	2,5%
Medio	12	15,0%
Alto	66	82,5%
Total	80	100,0%

Figura 4

Distribución de frecuencias sobre la variable política pública de seguridad ciudadana.



Interpretación:

En cuanto a la variable de política pública de seguridad ciudadana, como se aprecia en la tabla 6 y figura 4, el 82,5% de los miembros encuestados de las juntas vecinales expresó que hubo un nivel alto de política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Mientras que el 15,0% indicó que hubo un nivel medio de política pública de seguridad ciudadana; y el restante 2,5% indicó que hubo un nivel bajo de seguridad ciudadana. Estos resultados sucedieron principalmente debido a que, según muchos miembros encuestados de las juntas vecinales, resulta de importancia el uso de Tecnologías de la información y comunicaciones para dar refuerzo a la seguridad ciudadana. Asimismo, indicaron que hay una estrategia del

patrullaje integrado entre policía y serenazgo. Sin embargo, varios encuestados consideraron que la municipalidad no suele fomentar del todo espacios de participación ciudadana para tratar temas de seguridad.

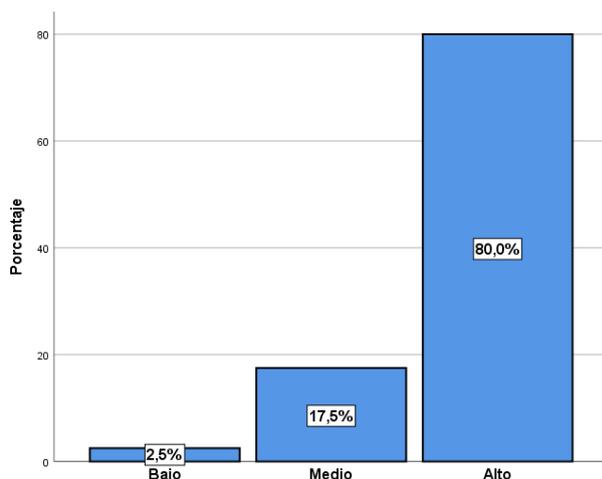
Tabla 7

Distribución de frecuencia de la dimensión políticas de prevención de la violencia y del delito. Percepción sobre la relevancia de las políticas de prevención.

Nivel	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	2	2,5%
Medio	14	17,5%
Alto	64	80,0%
Total	80	100,0%

Figura 5

Distribución de frecuencias de la dimensión políticas de prevención de la violencia y el delito.



Interpretación:

Asimismo, como se aprecia en la tabla 7 y figura 5, el 80,0% de los miembros encuestados de las juntas vecinales indicó que hubo un nivel alto de políticas de prevención de la violencia y del delito en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Mientras que el 17,5% indicó que hubo un nivel medio de políticas de prevención de la violencia y del delito; y el restante 2,5% indicó que hubo un nivel bajo. Estos resultados ocurrieron principalmente debido a que, según muchos miembros encuestados de las juntas vecinales, hay estrategias del patrullaje integrado entre policía y serenazgo. Además, las acciones de serenazgo son parte de una política

de seguridad ciudadana de nivel preventivo. No obstante, varios encuestados consideraron que las cámaras de vigilancia no suelen disuadir acciones delictivas.

Tabla 8

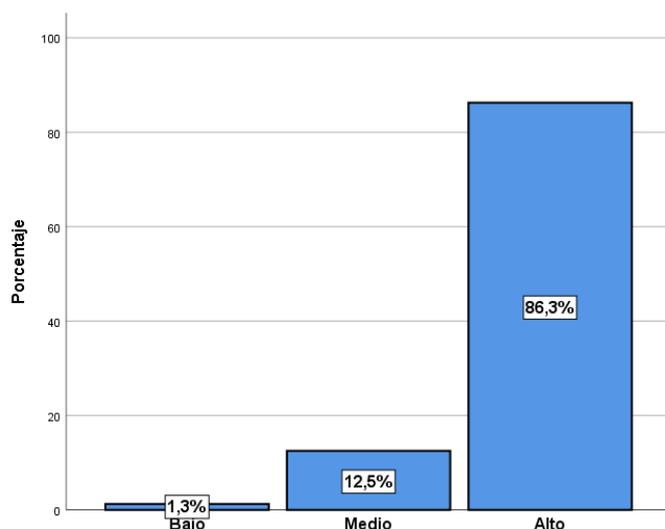
Distribución de frecuencias de la dimensión innovación y uso de las TICs.

Percepción sobre la relevancia del uso de TICs.

	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	1	1,3%
Medio	10	12,5%
Alto	69	86,3%
Total	80	100,0%

Figura 6

Distribución de frecuencias de la dimensión innovación y uso de las TICs



Interpretación:

Del mismo modo, de acuerdo a la tabla 8 y figura 6, el 86,3% de los miembros encuestados de las juntas vecinales expresó que hubo un nivel alto de innovación y uso de las TICs en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Mientras que el 12,5% indicó que hubo un nivel medio de innovación y uso de las TICs: y el restante 1,3% indicó que hubo un nivel bajo. Estos resultados sucedieron principalmente debido a que, de acuerdo a muchos miembros encuestados de las juntas vecinales, el uso de Tecnologías de la información y Comunicación es importante porque coadyuva a reforzar la seguridad ciudadana. No obstante, algunos encuestados indicaron que el deber acceder a las cámaras de videoseguridad por parte de los ciudadanos no es del todo necesario.

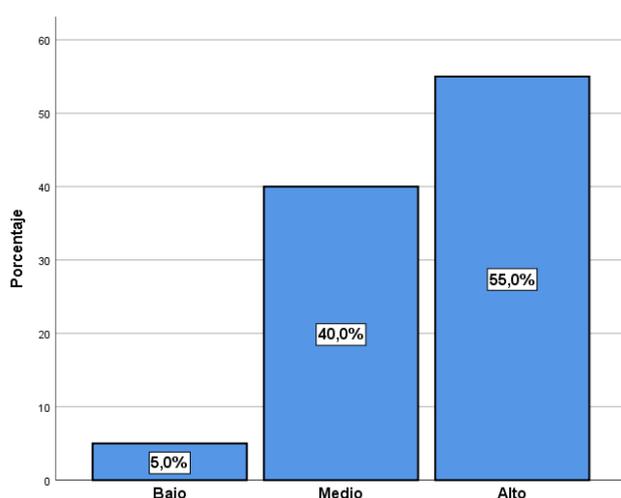
Tabla 9

Distribución de frecuencias de la dimensión fomento de espacios de participación ciudadana. Percepción sobre el fomento de espacios participativos.

	Frecuencias	Porcentajes
Bajo	4	5,0%
Medio	32	40,0%
Alto	44	55,0%
Total	80	100,0%

Figura 7

Distribución de frecuencias de la dimensión fomento de espacios de participación ciudadana.



Interpretación:

Igualmente, de acuerdo a la tabla 9 y figura 7, el 55,0% de los miembros encuestados de las juntas vecinales indicó que hubo un nivel alto de fomento de espacios de participación ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Le continúa el 40,0% que indicó que hubo un nivel medio de fomento. Mientras que el restante 5,0% indicó que hubo un nivel bajo de fomento de espacios de participación ciudadana. Estos resultados ocurrieron principalmente debido a que, según muchos miembros encuestados de las juntas vecinales, resulta importante que la municipalidad publique los acuerdos de las reuniones del Codisec. No obstante, varios encuestados consideraron que la municipalidad solo a veces invita a participar en el en el Codisec; y no suele fomentar espacios de participación ciudadana para tratar temas de seguridad.

4.2. Análisis inferencial

Se empleó la prueba de correlación de Spearman para evaluar las hipótesis de investigación. Esta prueba resulta propicia al tener variables cualitativas en escala ordinal.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general:

H1. Existe una relación directa y significativa entre la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

H0. No existe una relación directa y significativa entre la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Nivel de significancia escogido: 0,05

Tabla 10

Prueba de correlación de Spearman entre la variable 1: Comunicación gubernamental y la variable 2: Política pública de seguridad ciudadana

		Variable 1: Comunicación gubernamental	Variable 2: Política pública de seguridad ciudadana
Variable 1: Comunicación gubernamental	Correlación de Spearman	1,000	0,380
	Sig. (bilateral)	.	0,001
	N	80	80
Variable 2: Política pública de seguridad ciudadana	Correlación de Spearman	0,380	1,000
	Sig. (bilateral)	0,001	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 10, hubo una significancia de 0,001 (Sig.<0,05) y un coeficiente Rho de 0,380. Lo cual quiere decir que se rechaza la hipótesis nula; y por tanto existe una relación directa y significativa, con una magnitud débil a media, entre la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana en la

Municipalidad Metropolitana de Lima. Es decir, a una mejor comunicación gubernamental, la política pública de seguridad ciudadana mejora moderadamente.

Hipótesis específica 1:

H1. Existe una relación directa y significativa entre el mito de gobierno y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

H0. No existe una relación directa y significativa entre el mito de gobierno y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Nivel de significancia escogido: 0,05

Tabla 11.

Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 1: Mito de gobierno y la variable 2: Política pública de seguridad ciudadana

		Dimensión 1: Mito de gobierno	Variable 2: Política pública de seguridad ciudadana
Dimensión 1: Mito de gobierno	Correlación de Spearman	1,000	0,259
	Sig. (bilateral)	.	0,020
	N	80	80
Variable 2: Política pública de seguridad ciudadana	Correlación de Spearman	0,259	1,000
	Sig. (bilateral)	0,020	.
	N	80	80

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 11 hubo una significancia de 0,020 (Sig.<0,05), y un coeficiente Rho de 0,259. De manera que se rechaza la hipótesis nula; y por tanto existe una relación directa y significativa, con una intensidad o magnitud débil, entre el mito de gobierno y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Es decir, a una mejor gestión del mito del gobierno, la política pública de seguridad ciudadana mejora moderadamente.

Hipótesis específica 2

H1. Existe una relación directa y significativa entre el encuadre del mensaje y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

H0. No existe una relación directa y significativa entre el encuadre del mensaje y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Nivel de significancia escogido: 0,05

Tabla 12.

Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión 2: Encuadre del mensaje y la variable 2: Política pública de seguridad ciudadana

		Dimensión 2: Encuadre del mensaje	Variable 2: Política pública de seguridad ciudadana
Dimensión 2: Encuadre del mensaje	Correlación de Spearman	1,000	0,468
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	80	80
Variable 2: Política pública de seguridad ciudadana	Correlación de Spearman	0,468	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	80	80

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

En la tabla 12 se aprecia que hubo una significancia de 0,000 (Sig.<0,05) y un coeficiente Rho de Spearman de 0,468. Lo cual quiere decir que se rechaza la hipótesis nula; y por tanto existe una relación directa y significativa, con una intensidad o magnitud débil a media, entre el encuadre del mensaje y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Es decir, a un mejor encuadre del mensaje gubernamental, la política pública de seguridad ciudadana mejora moderadamente.

V. DISCUSIÓN

El trabajo de investigación permitió determinar la relación existente entre la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el año 2021. Así como, las relaciones existentes entre la política pública de seguridad ciudadana con el mito de gobierno y el encuadre del mensaje del municipio. Por ello, se describió cada una de las variables de modo independiente y se examinó la existencia de una correlación directa y significativa entre ellas, tal y como se afirmara en las hipótesis planteadas.

Es así que a partir de la evaluación de los resultados alcanzados por esta investigación, se validó la hipótesis general y se halló que existe una relación directa y estadísticamente significativa entre la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima, es decir, ambas variables presentan una relación positiva, donde a través de una mayor gestión de la comunicación gubernamental aumenta la gestión de la política pública de seguridad ciudadana. La correlación entre las variables (0,380) presentó una magnitud o intensidad débil a media.

Según refiere Hernandez (2018 p. 346) a partir de los valores 0.25 se representa una magnitud relacional positiva débil y desde 0.50, una positiva media. Al respecto, opina Morales (2011) que desde 0.30 se presenta una magnitud considerable, pues en las Ciencias Sociales constantemente hay estas magnitudes bajas debido a imprecisiones en las medidas (cuestionarios) y limitaciones en el recojo de los datos. Así advierte que una correlación significativa, aunque baja, puede ser en la realidad mayor (p. 4).

No obstante, la correlación hallada en los resultados permiten concluir y evidenciar de modo empírico el sustento teórico que refiere Velásquez (2014), sobre que la comunicación es el fundamento de las políticas públicas, que un gobierno siempre debe informar sobre lo público y la población debe ejercer el control social. Este control se puede apreciar mediante la dación del consenso o aprobación poblacional sobre las medidas o políticas públicas implementadas.

Esta afirmación también se sustenta en el trabajo de Rispolo (2020), que sostiene que es a través de la comunicación que un gobierno busca lograr el consenso sobre sus políticas. Al igual, que corrobora lo dicho en el trabajo de

Amadeo (2016), respecto a que la comunicación del gobierno debe considerar al ciudadano para consolidar la legitimidad del sistema democrático.

En cuanto a la primera hipótesis específica, los resultados también validaron que existe una relación directa y significativa entre el mito de gobierno y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Es decir, a una mejor gestión del mito del gobierno, la política pública de seguridad ciudadana mejora moderadamente. Esta aseveración refuerza el concepto del mito de gobierno de Abelardo Del Prado (2016), que lo considera como una herramienta para crear consensos favorables sobre las políticas públicas, a fin que éstas puedan desarrollarse de modo eficiente para atender las necesidades de la población. También está acorde a lo que sustentan Elizalde y Riorda (2013), respecto a que los mitos son herramientas de comunicación simbólicas que dan sentido político y social a un gobierno, y son productores de consensos. Sin embargo, al igual que en la hipótesis general, esta hipótesis específica presentó una correlación de una intensidad media, porque pese a que la Municipalidad de Lima presenta, según las encuestas realizadas a las juntas vecinales, una alta gestión de mito de gobierno (entendido como la alta generación de constructos comunicativos sobre el accionar edil de políticas públicas) no logró, por ejemplo, que estos colectivos asumieran que el slogan edil “Lima 360°, todos juntos por la seguridad ciudadana” guarda coherencia con el accionar del municipio sobre ese rubro. Según Donne (2010) un slogan es la síntesis de la línea de gobierno de una gestión, debe contener un mensaje gubernamental coherente para sustentar al mito de gobierno con la acción que realiza en beneficio de los gobernados.

La comunicación gubernamental del municipio, respecto a su política pública de seguridad ciudadana, construye su mito comunicativo afirmando que el gobierno local se enfoca en trabajar estrategias preventivas de la violencia y el delito, usando TIC's y fomentando espacios de participación ciudadana. Los resultados de la investigación arrojan que, según las juntas vecinales, el municipio informó en un nivel alto sobre la innovación y uso de las TICs, las estrategias preventivas de la violencia y el delito, y el fomento de la participación ciudadana. Así, se puede inferir, al igual que Zuñiga (2019), que las variables de políticas públicas y seguridad ciudadana están estrechamente relacionadas. Sin embargo, lo expuesto no significa que existe una percepción favorable respecto a la seguridad ciudadana, pues los resultados de

este trabajo muestran, al igual que los reportes oficiales sobre la inseguridad, que existe una percepción negativa de la población respecto a la seguridad que brinda el gobierno. En este trabajo, las juntas vecinales, pese a que reconocen la importancia de innovar en TICs para reforzar la seguridad ciudadana, presentan, a su vez, una negativa percepción sobre el uso de ciertas tecnologías, como las cámaras de vigilancia, de las cuales sostienen que no suelen disuadir acciones delictivas. También, los encuestados indicaron que el municipio no suele informar de manera concisa sobre cómo acceder al servicio de videovigilancia y tampoco informa sobre las acciones del Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana. Sobre este punto, Sánchez et al (2016) afirman que la creación de sistemas de vigilancia en violencia coadyuva a generar políticas públicas efectivas, y que la creación de observatorios de seguridad ciudadana son herramientas indispensables para generar información confiable que genere consenso. Se explica que las juntas vecinales del Cercado indican que hay una alta gestión de la comunicación gubernamental de la política pública de seguridad ciudadana, pese a que advierten que la ejecución de esta política no es coherente con lo que difunde el gobierno local. Así, manifiestan que pese a estar de acuerdo con las políticas ediles de seguridad ciudadana, como el patrullaje integrado preventivo entre el Serenazgo y Policía, este mantiene una percepción negativa sobre su eficacia para controlar la inseguridad ciudadana. También sostienen que el municipio no suele fomentar espacios de participación para tratar específicamente la problemática de la inseguridad, lo que limita la generación de consensos que promueve la comunicación gubernamental, y que es una condición necesaria para mejorar la política pública. Se muestra que la síntesis del proyecto general de la institución respecto a la política de seguridad ciudadana, presentada como el mito de gobierno, carece de claridad para las juntas vecinales del Cercado, y no se fundamentan en estadísticas e información proporcionada por un observatorio de seguridad ciudadana.

Respecto a la segunda hipótesis específica, los resultados arrojaron también que existe una relación directa y significativa entre el encuadre del mensaje y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Es decir, a un mejor encuadre del mensaje gubernamental, la política pública de seguridad ciudadana mejora. No obstante, en este caso, la relación hallada tiene una correlación de intensidad media entre la dimensión del encuadre del mensaje y la

variable de política pública de seguridad ciudadana. De las encuestas se infiere que falta una mayor coherencia entre lo difundido versus lo realizado por el municipio, pues, por ejemplo, los encuestados consideraron relevante la información edil brindada sobre las acciones de serenazgo y la recuperación de espacios públicos, pero varios encuestados también consideraron que el patrullaje del serenazgo no suele disuadir la delincuencia común. Lo expuesto se condice con lo afirmado por Donne (2010), respecto a que un encuadre de mensaje con alta especificidad pero con baja coherencia, disminuirá la eficacia comunicativa del gobierno. Se especifica que el encuadre del mensaje gubernamental del municipio es alto, entendido como el modo de establecer la agenda institucional, y a la vez, la agenda ciudadana; no obstante, este encuadre no logra contribuir para sostener el mito de gobierno, debido a que le falta coherencia para aportar con la construcción de consensos favorables respecto a las estrategias implementadas a favor de la seguridad ciudadana. En ese sentido, los miembros encuestados de las juntas vecinales indicaron que pese a ser relevante la información que brinda el municipio sobre las acciones del serenazgo y sobre la recuperación de espacios públicos, no guarda coherencia con la percepción que mantienen de que dichas acciones no son suficientes para disuadir la delincuencia.

Otro aspecto importante para que un gobierno logre el consenso de una política pública es que tiene que contar con una participación ciudadana activa, en concordancia con lo hallado en el trabajo de Cruz y Linares (2016), donde tras una discusión teórica respecto a la comunicación pública comunitaria y su gestión institucional en Cuba, concluyen que se debe dejar de lado la participación formal y realizar una verdadera participación inclusiva, con ideas críticas que permitan sostener una democracia real a favor de una positiva transformación social para lograr el desarrollo de eficaces políticas públicas. En ese sentido, resalta el dato arrojado por las encuestas de este trabajo, sobre que las juntas consideraron que existe un alto nivel comunicativo del municipio para fomentar espacios de participación ciudadana pero que de estos son pocos los destinados para tratar temas de seguridad, y que solo a veces se les invita a participar de las reuniones del Codisec; así, en base a Riorda (2011) se afirma que no se está cumpliendo con fomentar la legitimidad, consenso o la conformidad de las políticas, y menos, se está cultivando una cultura política.

Este resultado se compara con los obtenidos por Correa (2018), donde el autor halló que el modelo comunicacional para promover una Ley fue ineficaz, porque no obtuvo consenso, y provocó protestas en las calles. Mismo resultado que obtuvo Pérez (2019), que halló que es ineficaz la gestión comunicativa en Corrientes, Argentina, respecto a políticas públicas para la infancia y la adolescencia, porque carece de planificación, es solo difusionista y no articula con sus principales actores.

Sobre la importancia de la metodología utilizada en este trabajo, se resalta que esta brinda un soporte a los gobiernos locales para que apuesten por desarrollar su comunicación gubernamental respecto a cualquiera de sus políticas públicas emprendidas para resolver demandas sociales, con el objetivo de buscar mejoras en la ejecución de dichas políticas. También, se destaca que este estudio cuantitativo sobre comunicación es uno de los pocos que se ha emprendido en el país, pues casi siempre se realizan bajo un enfoque cualitativo, y que logra evidenciar la relación directa positiva de la comunicación gubernamental y las políticas públicas de seguridad ciudadana de un gobierno.

En ese orden de ideas, se muestra que con los resultados obtenidos se logró cumplir el objetivo general y los dos objetivos específicos planteados, debido a que se pudo determinar la relación de la comunicación gubernamental y la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el año 2021. Aunque se debe mencionar que se hallaron ciertas limitaciones al momento de desarrollar el presente trabajo, primero, el no poder considerar otros factores externos, intermitentes, que afectan la relación de las variables expuestas, como la corrupción, la predisposición de los agentes que brindan el servicio de seguridad y la visión crítica de las juntas vecinales respecto a la gestión edil, entre otros puntos que habrían condicionado, por un lado, que las encuestas arrojen que las variables tengan una relación media y no alta; y segundo, otra limitación percibida durante la aplicación del cuestionario, que se realizó de modo virtual y remoto, no permitiendo explicar directamente a la población de encuestados los fines del cuestionario y que solo permitió que esta se presente de modo breve en la encuesta, lo que podría haber causado que algunos encuestados entiendan poco de lo que se buscaba medir pues no se les pudo absolver sus consultas en el mismo momento del llenado del cuestionario. Sin embargo, pese a las limitantes expuestas, se destaca que los resultados obtenidos presentan fiabilidad y confiabilidad.

En cuanto a la relevancia de la investigación, en relación con el contexto científico, y en particular para la carrera de comunicación social, este trabajo correlativo permite evidenciar que existe ligación directa positiva de la mejora de estrategias comunicativas con las mejoras de las políticas públicas, a través del logro del consenso poblacional, alcanzado por el fomento de una participación democrática activa y crítica, que deben promover los gobiernos, sobre todo, regionales y locales, al ser las instituciones más cercanas a la población y con la capacidad de implementar medidas preventivas, según advierte Carrión, Pontón, Armijos (2009).

Y en relación al aporte social, esta investigación, además, atiende la preocupación general por encontrar medidas que permitan abordar alternativas de solución de la problemática de la seguridad ciudadana, tema urgente a tratar en el planeta según el PNUD (2020); preocupación que también trató Mujica, Zevallos (2016), realizando un diagnóstico sobre el tema de la inseguridad, las políticas de control usadas y cómo superar los obstáculos que presentaron las mismas al momento de su implementación.

VI. CONCLUSIONES

En este espacio se presentan las conclusiones que se infieren de lo desarrollado en el presente trabajo.

Primera: Se determinó que la comunicación gubernamental se relaciona de modo positivo (0.380), significativo (p -valor=0.001) de una magnitud débil a media con la política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el año 2021; con lo que la hipótesis general quedó demostrada.

Segunda: Se halló que la comunicación gubernamental se relaciona de manera positiva (0.259), significativo (p -valor=0.020) de una magnitud débil con la política pública de seguridad ciudadana, en su dimensión mito de gobierno en la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el año 2021, con lo que la primera hipótesis específica quedó demostrada.

Tercera: Se estableció que la comunicación gubernamental se relaciona de manera positiva (0.468), significativo (p -valor=0.000) de una magnitud débil a media con la política pública de seguridad ciudadana, en su dimensión encuadre del mensaje en la Municipalidad Metropolitana de Lima durante el año 2021, con lo que la segunda hipótesis específica quedó demostrada.

VII. RECOMENDACIONES

Finalmente, se exponen las recomendaciones formuladas en base a las conclusiones expuestas en la presente investigación.

Se recomienda a las autoridades del municipio estudiado que evalúen la efectividad de las estrategias implementadas para desarrollar la política pública de seguridad ciudadana, para que su comunicación gubernamental sea percibida como coherente, y pueda contribuir con generar consensos positivos que permitan la mejora de las mismas políticas, y por ende se pueda mejorar los niveles de seguridad ciudadana y disminuir la percepción social imperante sobre la inseguridad constante en las calles.

Se recomienda a estas autoridades que también formulen una política de seguridad ciudadana que sea comunicada con claridad a la población y que esté sustentada con información estadística analizada por su Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana, importante órgano edil que existe pero que es poco conocido por las juntas vecinales, a fin de sostener de modo eficaz el mito de gobierno que difundirá la comunicación gubernamental.

Se recomienda a las autoridades del municipio que establezcan la agenda institucional atendiendo la agenda ciudadana, es decir, prestando atención a las principales demandas sociales sobre seguridad ciudadana; así, podrán dirigir el framing o encuadre del mensaje con especificidad y coherencia para aportar al mito de gobierno, y entre ambos aspectos configurar una comunicación gubernamental que logre la generación de consensos positivos respecto a las estrategias implementadas a favor de la seguridad ciudadana.

REFERENCIAS

- Amadeo (2016). El estudio de la comunicación gubernamental: líneas de investigación y futuros desafíos. *Austral Comunicación*, 5(2), pp. 155-181.
<https://doi.org/10.26422/aucom.2017.0502.ama>
- Abelardo Del Prado (2016) Comunicación gubernamental en acción. Narrativas presidenciales y mitos de gobierno de Mario Riorda y Omar Rincón. *Estudios Sociales: Revista Universitaria Semestral*, 52 (1), pp. 181-184
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6224380>
- Al-Ababneh, Mukhles, Linking Ontology, Epistemology and Research Methodology (2020). *Science & Philosophy Volume 8(1)*, 2020, pp. 75-91.
<https://ssrn.com/abstract=3708935>
- Arias, F., (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6a edición.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom.
- Blanco, C. (2013). *Encuestas y estadísticas. Métodos de investigación en Ciencias Sociales y Comunicación*. Editorial Brujas.
- Corbetta, P. (2003). Metodología y Técnicas de Investigación Social.
- Correa (2018). Incidencia de la comunicación en el proceso de agendización de la política pública [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15396>
- Cruz, Linares (2016). Reflexiones sobre la gestión de la comunicación pública comunitaria. *Revistas Científicas y Humanísticas de la Universidad del Zulia*.
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/21951>
- Chica, Salazar (2021), Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. Artículo de la Universidad Externado de Colombia
<https://www.redalyc.org/journal/675/67567532002/html/>
- Constitución Política del Perú de 1993.
- CAF- Banco de Desarrollo de América Latina (2019). *Seguridad Ciudadana. Lecturas fundamentales*. Scioteca, espacio de conocimiento abierto.
https://www.researchgate.net/publication/334363757_Seguridad_ciudadana-lecciones_fundamentales

- Donne, D. (2010). La relación entre la comunicación gubernamental y el apoyo social hacia el accionar del gobierno. Fundamentos para la construcción de un modelo explicativo. V Congreso Latinoamericano de Ciencia Política. Asociación Latinoamericana de Ciencia Política, Buenos Aires.
<http://www.aacademica.org/000-036/250>
- Elizalde, L. (2009). Gestión de la comunicación pública: empresas, grupos e instituciones en el escenario público.
<https://riu.austral.edu.ar/bitstream/handle/123456789/530/Gesti%C3%B3n%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20p%C3%ABblica%20-%20Indice%20y%20resumen.pdf?sequence=1>
- Elizalde, L. (2010). Agresividad política y comunicación. Contradicciones, conflictos y conflictividad social en la escena. V Congreso Latinoamericano de Ciencia Política. Asociación Latinoamericana de Ciencia Política, Buenos Aires.
<https://cdsa.aacademica.org/000-036/667.pdf?view>
- Gallo Robino, R. (2020). La comunicación gubernamental en el desarrollo local. 2o Congreso Latinoamericano de Comunicación de la UNVM.
<https://www.aacademica.org/segundo.congreso.latinoamericano.de.comunicacion.de.la.unvm/143>
- González (2002). *Análisis de la implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Los Olivos*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44479?locale-attribute=en>
- George, D., & Mallery, P. (2016). IBM SPSS Statistics 23 Step by Step: A Simple Guide and Reference. Boston: Allyn & Bacon.
https://books.google.com.pe/books?id=UKPOCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=SPSS+for+Windows+step+by+step&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=SPSS%20for%20Windows%20step%20by%20step&f=false
- Huaytalla (2017). Estudios de la delincuencia en el Perú. Una revisión diacrónica de la producción y preocupación de la academia. *Revista De Sociología*, 25, pp. 207–227.
<https://doi.org/10.15381/rsoc.v0i25.19051>

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021). Informe técnico de seguridad ciudadana de noviembre del 2020 a abril del 2021.
<https://www.inei.gob.pe/biblioteca-virtual/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana/1/>
- Karam, T. (2007). Epistemología y comunicación. Notas para un debate. *Andamios: revista de investigación social*, 7, pp. 97-124.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632007000200005
- Karam, T. (2005). Una Introducción al Estudio de la Epistemología de la Comunicación desde la obra de Manuel Martín Serrano. Cinta de Moebio: *Revista Electrónica de Epistemología de Ciencias Sociales*, 24.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1433920>
- Kim, D. K. D., & Kreps, G. L. (2020). An analysis of government communication in the United States during the COVID-19 pandemic: Recommendations for effective government health risk communication. *World Medical & Health Policy*, 12(4), 398–412.
<https://doi.org/10.1002/wmh3.363>
- López, N. y Sandoval, I. (2016). *Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa*. Sistema virtual de la Universidad de Guadalajara.
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/176>
- Ley N° 27933 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. *Diario oficial El Peruano*, 2003.
[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3F13F667F52D84F505257ABB006136C7/\\$FILE/leysinasec_27933.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/3F13F667F52D84F505257ABB006136C7/$FILE/leysinasec_27933.pdf)
- Martínez, V. (2013). *Métodos, técnicas e instrumentos de investigación*.
http://datateca.unad.edu.co/contenidos/204012/Metodos_tecnicas_e_instrumentos_de_inve.pdf
- Morales, P. (2011). *El coeficiente de correlación*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.

https://ice.unizar.es/sites/ice.unizar.es/files/users/leteo/materiales/01._documento_1_correlaciones.pdf

Mujica, J., Zevallos, N., López, N., & Prado, B. (2015). El impacto del robo y el hurto en la economía doméstica: un estudio exploratorio sobre los datos de Lima Metropolitana. *Debates En Sociología*, (40), 127-147
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/debatesensociologia/article/view/13861>

Mujica, J., Zevallos, N. (2016). Seguridad Ciudadana. Consorcio de Investigación Económica y Social (CIES), Centro de Investigación de la Universidad del Pacífico (CIUP), Escuela de Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (EGPP - PUCP).
https://www.academia.edu/download/54435520/Seguridad_ciudadana_Documento_de_politica_2016-2021.pdf

Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023.

Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana del Cercado de Lima, 2021.

Piñuel, J. (1986). Fuentes epistemológicas de la teoría de la comunicación. *REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, ISSN 0210-5233, N° 33, 1986, págs. 15-34.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwi17I2dooP0AhXUKLkGHfhRCf0QFnoECBcQAQ&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F249067.pdf&usq=AOvVaw2Fye2xlzxttlBDKVp4IbJf>

Pérez (2019). Prácticas de comunicación del Estado en la gestión de políticas públicas para la infancia y la adolescencia.
<https://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/2243>

PNUD (2020). *Analysis on innovation in citizen security and human rights in Latin America and the Caribbean*.
<https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/en/home/library/democratic-governance/analisis-sobre-innovacion-en-seguridad-ciudadana-y-derechos-huma.html>

Rispolo, F. D. (2020). El campo de la comunicación política: el lugar de la comunicación de gobierno. *POSTData: Revista de Reflexión Y Análisis Político*, 25 (1), 99–135.

- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7558776>
- Riorda, M. (2011). La comunicación gubernamental como comunicación gubernamental.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5496023.pdf>
- Riorda, M., Elizalde, L. (2013) ¿Hacia dónde va la comunicación gubernamental en América Latina? Más poder local, ISSN-e 2172-0223, N°. 19, 2013, págs. 12-14.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4753491>
- Romero, Carlos (2018). Inseguridad ciudadana en Lima: 2010-2016 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8226>
- Sanchez, Bonilla, Fandiño, Gutierrez (2016). *Observatorios de convivencia y seguridad ciudadana: herramientas para la toma de decisiones y gobernabilidad*.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200024
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Seguridad ciudadana. Lecturas fundamentales. (2019). Caracas: CAF.
<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1433>
- Torres, F. (2008). Prensa y seguridad ciudadana: el caso de las elecciones municipales de 2006 en Lima.
<https://revistas.flacsoandes.edu.ec/urvio/article/view/23-33>
- Túñez-López, M., Costa-Sánchez, C., & Míguez González, M. I. (2018). Avances y retos de la gestión de la comunicación en el siglo XXI. Procesos, necesidades y carencias en el ámbito institucional. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 24(1), pp. 921-940.

<https://doi.org/10.5209/ESMP.59987>

Tuesta, M. (2019). *Políticas públicas y seguridad ciudadana en el distrito de Miraflores en el período 2014 – 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].

<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3100>

Velásquez Betancur, J. A. (2014). La comunicación: fundamento de las políticas públicas. *Comunicación*, (31), pp. 23-33.

<https://revistas.upb.edu.co/index.php/comunicacion/article/view/2776>

Zevallos, Nicolás y Mujica, Jaris (2016). El concepto de seguridad ciudadana. CIES- Consorcio de Investigación Económica y Social.

<https://www.cies.org.pe/es/investigaciones/descentralizacion-y-modernizacion-del-estado-elecciones-generales-2016/seguridad>

Zuñiga, C. (2019). *Políticas públicas y su relación con la seguridad ciudadana en el distrito de San Isidro-2018 2015* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres].

<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/7554>

IX. ANEXOS

- Anexo. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Comunicación gubernamental	La comunicación gubernamental es persuasiva pero también tiene la función de control social para ejercer el mandato, (Rispolo, 2020) y se define como el conjunto de estrategias comunicacionales de un gobierno que apuntan a obtener el apoyo o a disminuir el rechazo social	La variable se mide por dos dimensiones: (1) mito de gobierno, que contiene el proyecto general de la gestión, el rumbo a seguir para ejercer el mandato, (Rispolo (2020), y (Donne, 2010, p.7) precisa que este debe tener claridad en su formulación y continuidad en el tiempo; y, (2) el encuadre del mensaje, que se basa en la transformación de una situación (o condición) dada en una sociedad en un problema que es preciso	- Mito de gobierno	- Claridad de información de la política pública de seguridad ciudadana.	1-15	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3)
				- Continuidad del mito de gobierno.	16-23	Casi nunca (2) Nunca (1)
				- Coherencia del enfoque.	24-30	
				- Especificidad del enfoque	31-36	

hacia sus resolver, y para el cual decisiones existen una serie de (Donne, 2010). alternativas. En este nivel la comunicación gubernamental se ocupa de dar a conocer el accionar cotidiano del gobierno. Es en este punto donde las acciones colaboran incrementalmente con el sostenimiento del mito de gobierno.

Política pública de seguridad ciudadana	Las políticas públicas son las acciones y normativas estratégicas que emprende el Gobierno para resolver una problemática	La política pública de SC a nivel de gobierno regional y local como parte del sector de seguridad ciudadana, tiene como objetivo la prevención social del delito , para ello aplica programas de prevención, hace uso de TICS y	-Políticas de prevención de la violencia y del delito.	-Grado de valoración de las estrategias de prevención del delito. -Grado de valoración de la estrategia: recuperación de espacios públicos.	1-12 13-20	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
---	---	--	--	--	---------------------------------------	---

<p>que es, a su vez, una demanda social. La seguridad ciudadana se define desde una perspectiva de derechos humanos (PNUD, 2020, p. 4).</p>	<p>fomenta espacios de participación ciudadana.</p>	<p>- Innovación y uso de las TIC's</p>	<p>-Grado de valoración de la estrategia: 21-22 videovigilancia para prevenir el delito.</p> <p>-Grado de valoración de la estrategia: Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana. 23-26</p> <p>-Grado de valoración de la estrategia: fomento de espacios públicos de participación ciudadana. 27-32</p>
		<p>- Fomento de espacios de participación ciudadana</p>	

- **Anexo. Instrumento de recolección de datos. Variable: Comunicación gubernamental**

Estimado/a participante:

La información a brindar en el presente cuestionario tiene fines académicos ya que será utilizado para desarrollar una investigación denominada “Comunicación gubernamental y política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2021”. Las preguntas están relacionadas a conocer la valoración que tienen sobre los mensajes informativos sobre seguridad ciudadana por parte de la MML. Es importante indicar que las encuestas son anónimas por lo que los datos personales no serán revelados y cada cuestionario se tratará con discreción. Agradezco su colaboración y el tiempo brindado para llenar estas encuestas.

Información sociodemográfica

Fecha:

Instrucciones

- Leer detenidamente las preguntas.
- Elegir la alternativa de su preferencia. Se solicita responder de la forma más honesta posible
- Seleccionar el casillero respectivo. Solo se puede marcar una alternativa por cada pregunta.
- Por favor, responder todas preguntas para que exista mayor confiabilidad en los datos recabados.

N°	Preguntas variable: Comunicación gubernamental	Si e m pr e (5)	Cas i sie mpr e (4)	A ve ce s (3)	Cas i nun ca (2)	Nu nc a (1)
1	El municipio informa sobre la recuperación de espacios públicos de manera coherente.					
2	El municipio informa de manera precisa sobre la rehabilitación de monumentos, plazas y/o parques.					

3	El municipio informa de manera clara la recuperación de pistas y ciclovías.					
4	Se entiende la información de la MML sobre operativos de control del transporte (mototaxis, motos delivery en paraderos informales).					
5	Se entiende la información municipal sobre operativos de control del comercio informal.					
6	Es clara la información de la MML sobre la remoción de vehículos mal estacionados.					
7	El municipio informa sobre operativos de fiscalización de locales comerciales.					
8	Es precisa la información que brinda la MML sobre la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.					
9	Entiendo la información sobre la estrategia de patrullaje del serenazgo.					
10	El municipio informa de la remoción de vehículos mal estacionados.					
11	El municipio informa de manera concisa sobre cómo acceder al servicio de videovigilancia.					
12	Es entendible la información de la MML sobre el estado de las cámaras de videovigilancia.					
13	El municipio informa sobre las acciones del Observatorio Metropolitana de Seguridad Ciudadana.					
14	El municipio informa sobre el uso o implementación de TIC's para mejorar la vigilancia.					
15	El municipio informa que usa TIC's para mejorar la configuración de un mapa del delito.					
16	La MML informa frecuentemente sobre la estrategia de patrullaje integrado					

17	El municipio informa frecuentemente las acciones destacadas del Serenazgo contra la delincuencia común					
18	El municipio informa frecuentemente las acciones destacadas del trabajo conjunto entre policía y serenazgo.					
19	El municipio informa frecuentemente sobre el cumplimiento del patrullaje integrado en el distrito.					
20	El municipio mantiene informado que el serenazgo es una estrategia preventiva de seguridad ciudadana.					
21	La MML informa continuamente sobre la importancia de la recuperación de espacios públicos					
22	La información de la MML sobre seguridad ciudadana se realiza de manera continua.					
23	El municipio mantiene informada a la ciudadanía sobre la ejecución de las políticas públicas de seguridad ciudadana.					
24	El municipio tiende a buscar acuerdos entre las juntas vecinales respecto a las políticas públicas de seguridad ciudadana.					
25	El slogan "Lima 360°, todos juntos por la seguridad ciudadana" guarda coherencia con el accionar de la MML en seguridad ciudadana.					
26	Las cámaras de videovigilancia hacen de Lima una ciudad segura.					
27	El patrullaje de serenazgo disuade la delincuencia común.					
28	La recuperación de espacios públicos hace de Lima una ciudad segura.					

29	El observatorio de seguridad ciudadana es indispensable para que el Cercado de Lima sea más seguro.					
30	El observatorio sirve para generar información que permita el diseño de estrategias efectivas para la seguridad ciudadana.					
31	Saber de la presencia de cámaras de videovigilancia me da seguridad.					
32	Considero que la videovigilancia ayuda a prevenir el delito.					
33	Considero que las cámaras disuaden acciones delictivas.					
34	Considera relevante la información sobre la efectividad de contar con un sistema de videovigilancia para combatir la delincuencia.					
35	Considera relevante la información sobre las acciones de serenazgo.					
36	Considera pertinente la información sobre la recuperación de espacios públicos.					

- **Anexo. Instrumento de recolección de datos. Variable: Política pública de seguridad ciudadana**

Estimado/a participante:

La información a brindar en el presente cuestionario tiene fines académicos ya que será utilizado para desarrollar una investigación denominada “Comunicación gubernamental y política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima, año 2021”. Las preguntas están relacionadas a conocer la valoración que tienen sobre los mensajes informativos sobre seguridad ciudadana por parte de la MML. Es importante indicar que las encuestas son anónimas por lo que los datos personales no serán revelados y cada cuestionario se tratará con discreción. Agradezco su colaboración y el tiempo brindado para llenar estas encuestas.

Información sociodemográfica

Fecha:

Instrucciones

- Leer detenidamente las preguntas.
- Elegir la alternativa de su preferencia. Se solicita responder de la forma más honesta posible
- Seleccionar el casillero respectivo. Solo se puede marcar una alternativa por cada pregunta.
- Por favor, responder todas preguntas para que exista mayor confiabilidad en los datos recabados.

Nº	Preguntas	Si e m pr e (5)	Cas i sie mpr e (4)	A ve ce s (3)	Ca si nu nc a (2)	Nu nc a (1)
1	Está de acuerdo con que exista la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo					
2	Está de acuerdo con que exista la estrategia del patrullaje del serenazgo.					
3	El patrullaje integrado reduce la delincuencia común,					
4	La estrategia de patrullaje integrado tiene buenos resultados.					
5	Considera viable la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.					
6	Es efectiva la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.					
7	Considero efectiva la estrategia de seguridad ciudadana: patrullaje de serenazgo.					
8	Las acciones de serenazgo son parte de una política de seguridad ciudadana de nivel preventivo.					

9	Reconoce la participación de la PNP y el serenazgo en el patrullaje integrado.					
10	Saber de la presencia de cámaras de videovigilancia me da seguridad.					
11	Considero que la videovigilancia ayuda a prevenir el delito.					
12	Considero que las cámaras disuaden acciones delictivas.					
13	La recuperación de espacios públicos es parte de la seguridad ciudadana.					
14	La rehabilitación de monumentos, plazas y/o parques es parte de la seguridad ciudadana.					
15	La recuperación de pistas es parte de la Seguridad Ciudadana.					
16	Los operativos de control del transporte son necesarios para mantener la seguridad ciudadana.					
17	Los operativos de control del comercio informal son parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.					
18	La recuperación de ciclovías es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.					
19	La remoción de vehículos mal estacionados es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.					
20	Los operativos de fiscalización de locales comerciales es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.					
21	Considera que los ciudadanos deben acceder al servicio de videovigilancia.					

22	Considera que es necesario que los ciudadanos conozcan el estado de las cámaras de videovigilancia.					
23	Es deber del municipio publicar las estadísticas generadas en el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana.					
24	Considera importante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC 's) para reforzar la seguridad ciudadana.					
25	Considera adecuado el uso de TIC 's para mejorar la vigilancia ciudadana.					
26	Considera adecuado el uso TIC 's para hacer un mapa del delito.					
27	El municipio fomenta la participación de las juntas vecinales para tratar temas de seguridad ciudadana.					
28	La municipalidad invita a participar en el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (Codisec).					
29	La municipalidad fomenta espacios de participación ciudadana para tratar temas de seguridad.					
30	El municipio fomenta la participación de las juntas vecinales o colectivos sociales para tratar temas de seguridad ciudadana.					
31	Considera importante que la MML publique los acuerdos de las reuniones del Codisec.					
32	Considera que la ciudadanía está sensibilizada sobre la prevención de la violencia.					

1. Ficha técnica del instrumento: variable Comunicación gubernamental

Nombre del instrumento Cuestionario

Autor Elizabeth Katia Cuarez Vallejos

Adaptación	Propia
Aplicación	80 miembros de las juntas vecinales del Cercado de Lima
Escala de medición	Likert
N° de ítems	36
Baremos	Bajo: 36-84 Medio: 85-132 Alto: 133-180
Fiabilidad del instrumento	0,987
Validez	Mg. César Robin Vilcapoma Pérez Mg. Oswaldo Alfredo Tinoco Romero Mg. Mariela Marisol Llantoy Barboza

2. Ficha técnica del instrumento: variable Política pública de seguridad ciudadana

Nombre del instrumento	Cuestionario
Autor	Elizabeth Katia Cuarez Vallejos
Adaptación	Propia
Aplicación	80 miembros de las juntas vecinales del Cercado de Lima
Escala de medición	Likert
N° de ítems	32
Baremos	Bajo: 32-74 Medio: 75-117 Alto: 118-160
Fiabilidad del instrumento	0,954
Validez	Mg. César Robin Vilcapoma Pérez Mg. Oswaldo Alfredo Tinoco Romero Mg. Mariela Marisol Llantoy Barboza

- **Anexo. Cálculo del tamaño de la muestra**

De la totalidad de la población de 100 miembros de las juntas vecinales comunales, se determina la muestra a través de la fórmula que se expone a continuación, la que redondeándose a un número entero resulta en 80 personas, conforme se detalla seguidamente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

n = tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

Z = nivel de confianza de 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito = 0.5

q = probabilidad de fracaso = 1-p

e = margen de error del 5% = 0.05

$$n = \frac{100 \cdot (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)}{(0.05)^2 \cdot 99 + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot (1-0.5)} = \frac{96.04}{1.2079} = 80 \text{ personas}$$



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El municipio informa sobre la recuperación de espacios públicos de manera coherente.	X		X		X		
2	El municipio informa de manera precisa sobre la rehabilitación de monumentos, plazas y/o parques.	X		X		X		
3	El municipio informa de manera clara la recuperación de pistas y ciclovías.	X		X		X		
4	Se entiende la información de la MML sobre operativos de control del transporte (mototaxis, motos delivery en paraderos informales).	X		X		X		
5	Se entiende la información municipal sobre operativos de control del comercio informal.	X		X		X		
6	Es clara la información de la MML sobre la remoción de vehículos mal estacionados.	X		X		X		
7	El municipio informa sobre operativos de fiscalización de locales comerciales.	X		X		X		
8	Es precisa la información que brinda la MML sobre la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.	X		X		X		
9	Entiendo la información sobre la estrategia de patrullaje del serenazgo.	X		X		X		
10	El municipio informa de la remoción de vehículos mal estacionados.	X		X		X		
11	El municipio informa de manera concisa sobre cómo acceder al servicio de videovigilancia.	X		X		X		
12	Es entendible la información de la MML sobre el estado de las cámaras de videovigilancia.	X		X		X		
13	El municipio informa sobre las acciones del Observatorio Metropolitana de Seguridad Ciudadana.	X		X		X		
14	El municipio informa sobre el uso o implementación de TIC's para mejorar la vigilancia.	X		X		X		
15	El municipio informa que usa TIC's para mejorar la configuración de un mapa del delito.	X		X		X		
16	La MML informa frecuentemente sobre la estrategia de patrullaje integrado	X		X		X		
17	El municipio informa frecuentemente las acciones destacadas del Serenazgo contra la delincuencia común	X		X		X		

18	El municipio informa frecuentemente las acciones destacadas del trabajo conjunto entre policía y serenazgo.	X		X		X	
19	El municipio informa frecuentemente sobre el cumplimiento del patrullaje integrado en el distrito.	X		X		X	
20	El municipio mantiene informado que el serenazgo es una estrategia preventiva de seguridad ciudadana.	X		X		X	
21	La MML informa continuamente sobre la importancia de la recuperación de espacios públicos	X		X		X	
22	La información de la MML sobre seguridad ciudadana se realiza de manera continua.	X		X		X	
23	El municipio mantiene informada a la ciudadanía sobre la ejecución de las políticas públicas de seguridad ciudadana.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
24	El municipio tiende a buscar acuerdos entre las juntas vecinales respecto a las políticas públicas de seguridad ciudadana.	X		X		X	
25	El slogan "Lima 360º" guarda coherencia con el accionar de la MML en seguridad ciudadana.	X		X		X	
26	Las cámaras de videovigilancia hacen de Lima una ciudad segura.	X		X		X	
27	El patrullaje de serenazgo disuade la delincuencia común.	X		X		X	
28	La recuperación de espacios públicos hace de Lima una ciudad segura.	X		X		X	
29	El observatorio de seguridad ciudadana es indispensable para que el Cercado de Lima sea más seguro.	X		X		X	
30	El observatorio sirve para generar información que permita el diseño de estrategias efectivas para la seguridad ciudadana.	X		X		X	
31	Saber de la presencia de cámaras de videovigilancia me da seguridad.	X		X		X	
32	Considero que la videovigilancia ayuda a prevenir el delito.	X		X		X	
33	Considero que las cámaras disuaden acciones delictivas.	X		X		X	
34	Considera relevante la información sobre la efectividad de contar con un sistema de videovigilancia para combatir la delincuencia.	X		X		X	
35	Considera relevante la información sobre las acciones de serenazgo.	X		X		X	
36	Considera pertinente la información sobre la recuperación de espacios públicos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Vilcapoma Pérez, César Robin

DNI: 09142246.....

Especialidad del validador: Estadístico.....

28 de noviembre del 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** 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 dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad: Estadístico



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Está de acuerdo con que exista la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo	x		x		x		
2	Está de acuerdo con que exista la estrategia del patrullaje del serenazgo.	x		x		x		
3	El patrullaje integrado reduce la delincuencia común,	x		x		x		
4	La estrategia de patrullaje integrado tiene buenos resultados.	x		x		x		
5	Considera viable la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.	x		x		x		

6	Es efectiva la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.	x		x		x		
7	Considero efectiva la estrategia de seguridad ciudadana: patrullaje de serenazgo.	x		x		x		
8	Las acciones de serenazgo son parte de una política de seguridad ciudadana de nivel preventivo.	x		x		x		
9	Reconoce la participación de la PNP y el serenazgo en el patrullaje integrado.	x		x		x		
10	Saber de la presencia de cámaras de videovigilancia me da seguridad.	x		x		x		
11	Considero que la videovigilancia ayuda a prevenir el delito.	x		x		x		
12	Considero que las cámaras disuaden acciones delictivas.	x		x		x		
13	La recuperación de espacios públicos es parte de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
14	La rehabilitación de monumentos, plazas y/o parques es parte de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
15	La recuperación de pistas es parte de la Seguridad Ciudadana.	x		x		x		
16	Los operativos de control del transporte son necesarios para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
17	Los operativos de control del comercio informal son parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
18	La recuperación de ciclovías es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
19	La remoción de vehículos mal estacionados es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
20	Los operativos de fiscalización de locales comerciales es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera que los ciudadanos deben acceder al servicio de videovigilancia.	x		x		x		
22	Considera que es necesario que los ciudadanos conozcan el estado de las cámaras de videovigilancia.	x		x		x		
23	Es deber del municipio publicar las estadísticas generadas en el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana.	x		x		x		
24	Considera importante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC 's) para reforzar la seguridad ciudadana.	x		x		x		
25	Considera adecuado el uso de TIC 's para mejorar la vigilancia ciudadana.	x		x		x		
26	Considera adecuado el uso TIC 's para hacer un mapa del delito.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	

27	El municipio fomenta la participación de las juntas vecinales para tratar temas de seguridad ciudadana.	x		x		x		
28	La municipalidad invita a participar en el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (Codisec).	x		x		x		
29	La municipalidad fomenta espacios de participación ciudadana para tratar temas de seguridad.	x		x		x		
30	El municipio fomenta la participación de las juntas vecinales o colectivos sociales para tratar temas de seguridad ciudadana.	x		x		x		
31	Considera importante que la MML publique los acuerdos de las reuniones del Codisec.	x		x		x		
32	Considera que la ciudadanía está sensibilizada sobre la prevención de la violencia.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Vilcapoma Pérez, César Robin **DNI: 09142246.....**
Especialidad del validador: Estadístico.....

28 de noviembre del 2021

Firma del Experto Informante
Especialidad: Estadístico

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** 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 dimensión



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VILCAPOMA PEREZ, CESAR ROBIN DNI 09142246	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA. ESPECIALIDAD: MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VILCAPOMA PEREZ, CESAR ROBIN DNI 09142246	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA MATEMATICA Y FISICA Fecha de diploma: 26/02/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VILCAPOMA PEREZ, CESAR ROBIN DNI 09142246	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 17/12/1987 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
VILCAPOMA PEREZ, CESAR ROBIN DNI 09142246	MAGISTER EN EDUCACION MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 05/09/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El municipio informa sobre la recuperación de espacios públicos de manera coherente.	x		x		x		
2	El municipio informa de manera precisa sobre la rehabilitación de monumentos, plazas y/o parques.	x		x		x		
3	El municipio informa de manera clara la recuperación de pistas y ciclovías.	x		x		x		
4	Se entiende la información de la MML sobre operativos de control del transporte (mototaxis, motos delivery en paraderos informales).	x		x		x		
5	Se entiende la información municipal sobre operativos de control del comercio informal.	x		x		x		
6	Es clara la información de la MML sobre la remoción de vehículos mal estacionados.	x		x		x		
7	El municipio informa sobre operativos de fiscalización de locales comerciales.	x		x		x		
8	Es precisa la información que brinda la MML sobre la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.	x		x		x		
9	Entiendo la información sobre la estrategia de patrullaje del serenazgo.	x		x		x		
10	El municipio informa de la remoción de vehículos mal estacionados.	x		x		x		
11	El municipio informa de manera concisa sobre cómo acceder al servicio de videovigilancia.	x		x		x		
12	Es entendible la información de la MML sobre el estado de las cámaras de videovigilancia.	x		x		x		
13	El municipio informa sobre las acciones del Observatorio Metropolitana de Seguridad Ciudadana.	x		x		x		
14	El municipio informa sobre el uso o implementación de TIC's para mejorar la vigilancia.	x		x		x		
15	El municipio informa que usa TIC's para mejorar la configuración de un mapa del delito.	x		x		x		
16	La MML informa frecuentemente sobre la estrategia de patrullaje integrado	x		x		x		
17	El municipio informa frecuentemente las acciones destacadas del Serenazgo contra la delincuencia común	x		x		x		
18	El municipio informa frecuentemente las acciones destacadas del trabajo conjunto entre policía y serenazgo.	x		x		x		
19	El municipio informa frecuentemente sobre el cumplimiento del patrullaje integrado en el distrito.	x		x		x		
20	El municipio mantiene informado que el serenazgo es una estrategia preventiva de seguridad ciudadana.	x		x		x		
21	La MML informa continuamente sobre la importancia de la recuperación de espacios públicos	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Está de acuerdo con que exista la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo	x		x		x		
2	Está de acuerdo con que exista la estrategia del patrullaje del serenazgo.	x		x		x		
3	El patrullaje integrado reduce la delincuencia común,	x		x		x		
4	La estrategia de patrullaje integrado tiene buenos resultados.	x		x		x		
5	Considera viable la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.	x		x		x		
6	Es efectiva la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.	x		x		x		
7	Considero efectiva la estrategia de seguridad ciudadana: patrullaje de serenazgo.	x		x		x		
8	Las acciones de serenazgo son parte de una política de seguridad ciudadana de nivel preventivo.	x		x		x		
9	Reconoce la participación de la PNP y el serenazgo en el patrullaje integrado.	x		x		x		
10	Saber de la presencia de cámaras de videovigilancia me da seguridad.	x		x		x		
11	Considero que la videovigilancia ayuda a prevenir el delito.	x		x		x		
12	Considero que las cámaras disuaden acciones delictivas.	x		x		x		
13	La recuperación de espacios públicos es parte de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
14	La rehabilitación de monumentos, plazas y/o parques es parte de la seguridad ciudadana.	x		x		x		
15	La recuperación de pistas es parte de la Seguridad Ciudadana.	x		x		x		
16	Los operativos de control del transporte son necesarios para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
17	Los operativos de control del comercio informal son parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
18	La recuperación de ciclovías es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
19	La remoción de vehículos mal estacionados es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
20	Los operativos de fiscalización de locales comerciales es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	x		x		x		
DIMENSIÓN 2								
21	Considera que los ciudadanos deben acceder al servicio de videovigilancia.	x		x		x		
22	Considera que es necesario que los ciudadanos conozcan el estado de las cámaras de videovigilancia.	x		x		x		

23	Es deber del municipio publicar las estadísticas generadas en el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana.	x		x		x	
24	Considera importante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC 's) para reforzar la seguridad ciudadana.	x		x		x	
25	Considera adecuado el uso de TIC 's para mejorar la vigilancia ciudadana.	x		x		x	
26	Considera adecuado el uso TIC 's para hacer un mapa del delito.	x		x		x	
	DIMENSIÓN 3	SI	No	SI	No	SI	No
27	El municipio fomenta la participación de las juntas vecinales para tratar temas de seguridad ciudadana.	x		x		x	
28	La municipalidad invita a participar en el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (Codisec).	x		x		x	
29	La municipalidad fomenta espacios de participación ciudadana para tratar temas de seguridad.	x		x		x	
30	El municipio fomenta la participación de las juntas vecinales o colectivos sociales para tratar temas de seguridad ciudadana.	x		x		x	
31	Considera importante que la MML publique los acuerdos de las reuniones del Codisec.	x		x		x	
32	Considera que la ciudadanía está sensibilizada sobre la prevención de la violencia.	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Tinoco Romero, Oswaldo Alfredo

DNI: 43335048

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública y actual Director de la Escuela Metropolitana de Serenos de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

10 de diciembre del del 2021

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 dimensión



Oswaldo Alfredo Tinoco Romero
Firma del Experto Informante
Especialidad: Gestión Pública.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
TINOCO ROMERO, OSWALDO ALFREDO DNI 43335048	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 18/07/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA SAN PEDRO <i>PERU</i>
TINOCO ROMERO, OSWALDO ALFREDO DNI 43335048	BACHILLER EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 28/03/2008 Modalidad de estudios: -	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>
TINOCO ROMERO, OSWALDO ALFREDO DNI 43335048	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA EN LA ESPECIALIDAD DE FORMACION LABORAL, CON MENCION EN ADMINISTRACION Y CONTABILIDAD Fecha de diploma: 02/06/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO <i>PERU</i>
TINOCO ROMERO, OSWALDO ALFREDO DNI 43335048	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Y CIENCIAS POLICIALES Fecha de diploma: 24/12/14 Modalidad de estudios: -	ESCUELA DE OFICIALES DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ <i>PERU</i>
TINOCO ROMERO, OSWALDO ALFREDO DNI 43335048	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 04/09/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA COMUNICACIÓN GUBERNAMENTAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	El municipio informa sobre la recuperación de espacios públicos de manera coherente.	X		X		X		
2	El municipio informa de manera precisa sobre la rehabilitación de monumentos, plazas y/o parques.	X		X		X		
3	El municipio informa de manera clara la recuperación de pistas y ciclovías.	X		X		X		
4	Se entiende la información de la MML sobre operativos de control del transporte (mototaxis, motos delivery en paraderos informales).	X		X		X		
5	Se entiende la información municipal sobre operativos de control del comercio informal.	X		X		X		
6	Es clara la información de la MML sobre la remoción de vehículos mal estacionados.	X		X		X		
7	El municipio informa sobre operativos de fiscalización de locales comerciales.	X		X		X		
8	Es precisa la información que brinda la MML sobre la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.	X		X		X		
9	Entiendo la información sobre la estrategia de patrullaje del serenazgo.	X		X		X		
10	El municipio informa de la remoción de vehículos mal estacionados.	X		X		X		
11	El municipio informa de manera concisa sobre cómo acceder al servicio de videovigilancia.	X		X		X		
12	Es entendible la información de la MML sobre el estado de las cámaras de videovigilancia.	X		X		X		
13	El municipio informa sobre las acciones del Observatorio Metropolitana de Seguridad Ciudadana.	X		X		X		
14	El municipio informa sobre el uso o implementación de TIC's para mejorar la vigilancia.	X		X		X		
15	El municipio informa que usa TIC's para mejorar la configuración de un mapa del delito.	X		X		X		
16	La MML informa frecuentemente sobre la estrategia de patrullaje integrado	X		X		X		
17	El municipio informa frecuentemente las acciones destacadas del Serenazgo contra la delincuencia común	X		X		X		
18	El municipio informa frecuentemente las acciones destacadas del trabajo conjunto entre policía y serenazgo.	X		X		X		
19	El municipio informa frecuentemente sobre el cumplimiento del patrullaje integrado en el distrito.	X		X		X		
20	El municipio mantiene informado que el serenazgo es una estrategia preventiva de seguridad ciudadana.	X		X		X		
21	La MML informa continuamente sobre la importancia de la recuperación de espacios públicos	X		X		X		

22	La información de la MML sobre seguridad ciudadana se realiza de manera continua.	X		X		X	
23	El municipio mantiene informada a la ciudadanía sobre la ejecución de las políticas públicas de seguridad ciudadana.	X		X		X	
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No
24	El municipio tiende a buscar acuerdos entre las juntas vecinales respecto a las políticas públicas de seguridad ciudadana.	X		X		X	
25	El slogan "Lima 360°" guarda coherencia con el accionar de la MML en seguridad ciudadana.	X		X		X	
26	Las cámaras de videovigilancia hacen de Lima una ciudad segura.	X		X		X	
27	El patrullaje de serenazgo disuade la delincuencia común.	X		X		X	
28	La recuperación de espacios públicos hace de Lima una ciudad segura.	X		X		X	
29	El observatorio de seguridad ciudadana es indispensable para que el Cercado de Lima sea más seguro.	X		X		X	
30	El observatorio sirve para generar información que permita el diseño de estrategias efectivas para la seguridad ciudadana.	X		X		X	
31	Saber de la presencia de cámaras de videovigilancia me da seguridad.	X		X		X	
32	Considero que la videovigilancia ayuda a prevenir el delito.	X		X		X	
33	Considero que las cámaras disuaden acciones delictivas.	X		X		X	
34	Considera relevante la información sobre la efectividad de contar con un sistema de videovigilancia para combatir la delincuencia.	X		X		X	
35	Considera relevante la información sobre las acciones de serenazgo.	X		X		X	
36	Considera pertinente la información sobre la recuperación de espacios públicos.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Mariela Marisol Llantoy Barboza

DNI: 41125623

Especialidad del validador: Comunicadora Social

28 de noviembre del 2021

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 dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad: Comunicadora Social



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA POLÍTICA PÚBLICA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Está de acuerdo con que exista la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo	X		X		X		
2	Está de acuerdo con que exista la estrategia del patrullaje del serenazgo.	X		X		X		
3	El patrullaje integrado reduce la delincuencia común,	X		X		X		
4	La estrategia de patrullaje integrado tiene buenos resultados.	X		X		X		
5	Considera viable la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.	X		X		X		
6	Es efectiva la estrategia del patrullaje integrado entre policía y serenazgo.	X		X		X		
7	Considero efectiva la estrategia de seguridad ciudadana: patrullaje de serenazgo.	X		X		X		
8	Las acciones de serenazgo son parte de una política de seguridad ciudadana de nivel preventivo.	X		X		X		
9	Reconoce la participación de la PNP y el serenazgo en el patrullaje integrado.	X		X		X		
10	Saber de la presencia de cámaras de videovigilancia me da seguridad.	X		X		X		
11	Considero que la videovigilancia ayuda a prevenir el delito.	X		X		X		
12	Considero que las cámaras disuaden acciones delictivas.	X		X		X		
13	La recuperación de espacios públicos es parte de la seguridad ciudadana.	X		X		X		
14	La rehabilitación de monumentos, plazas y/o parques es parte de la seguridad ciudadana.	X		X		X		
15	La recuperación de pistas es parte de la Seguridad Ciudadana.	X		X		X		
16	Los operativos de control del transporte son necesarios para mantener la seguridad ciudadana.	X		X		X		
17	Los operativos de control del comercio informal son parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	X		X		X		
18	La recuperación de ciclovías es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	X		X		X		
19	La remoción de vehículos mal estacionados es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	X		X		X		
20	Los operativos de fiscalización de locales comerciales es parte de las funciones de la MML para mantener la seguridad ciudadana.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera que los ciudadanos deben acceder al servicio de videovigilancia.	X		X		X		
22	Considera que es necesario que los ciudadanos conozcan el estado de las cámaras de videovigilancia.	X		X		X		

23	Es deber del municipio publicar las estadísticas generadas en el Observatorio Metropolitano de Seguridad Ciudadana.	X		X		X	
24	Considera importante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC 's) para reforzar la seguridad ciudadana.	X		X		X	
25	Considera adecuado el uso de TIC 's para mejorar la vigilancia ciudadana.	X		X		X	
26	Considera adecuado el uso TIC 's para hacer un mapa del delito.	X		X		X	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
27	El municipio fomenta la participación de las juntas vecinales para tratar temas de seguridad ciudadana.	X		X		X	
28	La municipalidad invita a participar en el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (Codisec).	X		X		X	
29	La municipalidad fomenta espacios de participación ciudadana para tratar temas de seguridad.	X		X		X	
30	El municipio fomenta la participación de las juntas vecinales o colectivos sociales para tratar temas de seguridad ciudadana.	X		X		X	
31	Considera importante que la MML publique los acuerdos de las reuniones del Codisec.	X		X		X	
32	Considera que la ciudadanía está sensibilizada sobre la prevención de la violencia.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Presenta suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Mariela Marisol Llantoy Barboza

DNI: 41125623

Especialidad del validador: Comunicadora Social.....

28 de noviembre del 2021

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

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

³**Claridad:** 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 dimensión



Firma del Experto Informante
Especialidad: Comunicadora Social



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LLANTOY BARBOZA, MARIELA MARISOL DNI 41125623	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION: PERIODISMO Fecha de diploma: 23/06/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
LLANTOY BARBOZA, MARIELA MARISOL DNI 41125623	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 20/08/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
LLANTOY BARBOZA, MARIELA MARISOL DNI 41125623	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION PERIODISMO Fecha de diploma: 23/06/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>
LLANTOY BARBOZA, MARIELA MARISOL DNI 41125623	MAESTRA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 29/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA <i>PERU</i>

- **Anexo. Confiabilidad del instrumento**

Para cuantificar la confiabilidad que presentan los instrumentos se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach el cual resulta ideal al utilizar ítems de escala ordinal. Entonces, como se muestra en la tabla hubo un valor de 0,987 sobre las 36 preguntas sobre comunicación gubernamental, lo que conduce a indicar que poseen excelente confiabilidad; al igual que con el valor 0,954 respecto a las 32 preguntas sobre política pública de seguridad ciudadana.

Coeficiente Alfa de Cronbach sobre los ítems de la variable

1: Comunicación gubernamental

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,987	36

Coeficiente Alfa de Cronbach sobre los ítems de la variable

2: Política pública de seguridad ciudadana

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	32

- **Anexo. Autorización de la entidad**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131380951
Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Metropolitana de Lima	
Nombre del Titular o Representante legal: Jorge Ramón Piana Salas	
Nombres y Apellidos	DNI: 10477828

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Comunicación gubernamental y política pública de seguridad ciudadana en la Municipalidad Metropolitana de Lima	
Nombre del Programa Académico: Maestría con mención en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Elizabeth Katia Cuárez Vallejos	41049382

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Lima, noviembre 2021

Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

- **Anexo. Imágenes del programa SPSS**

*2 - Resultados en SPSS.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,987	36

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,954	32

Tablas personalizadas

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Alfa de Cronbach: 0,954 N de elementos: 32

Tablas personalizadas

Variable 1	Variable 2	Recuento	% de N de columnas
Comunicación gubernamental	Bajo	7	8.8%
	Medio	34	42.5%
	Alto	39	48.9%
	Total	80	100.0%
Dimensión 1: Mito de gobierno	Bajo	12	15.0%
	Medio	31	39.8%
	Alto	37	46.3%
	Total	80	100.0%
Dimensión 2: Encuadre del mensaje	Bajo	9	11.3%
	Medio	29	36.3%
	Alto	42	52.5%
	Total	80	100.0%
Variable 2: Política pública de seguridad ciudadana	Bajo	2	2.5%
	Medio	12	15.0%
	Alto	66	82.5%
	Total	80	100.0%
Dimensión 1: Políticas de prevención del delito	Bajo	2	2.5%
	Medio	14	17.5%
	Alto	64	80.0%
	Total	80	100.0%
Dimensión 2: Innovación y uso de las TICs	Bajo	1	1.3%
	Medio	10	12.5%
	Alto	69	86.3%
	Total	80	100.0%
Dimensión 3: Fomento de espacios de participación ciudadana	Bajo	4	5.0%
	Medio	32	40.0%
	Alto	44	55.0%
	Total	80	100.0%

NONPAR CORR
 /VARIABLES=Variable1Agrupada VariableAgrupada2
 /PRINT=SPEARMAN TOSTATL MOSTG
 /MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 3.76, W: 43.68 cm

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

NONPAR CORR
 /VARIABLES=Variable1Agrupada VariableAgrupada2
 /PRINT=SPEARMAN TOSTATL MOSTG
 /MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Variable 1	Variable 2	Coefficiente de correlación	N	Sig. (bilateral)
Rho de Spearman	Comunicación gubernamental	1,000	80	0,360
	Política pública de seguridad ciudadana		80	0,001
	Política pública de seguridad ciudadana	0,360	80	1,000
	Política pública de seguridad ciudadana	0,001	80	
			80	80

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR
 /VARIABLES=Dimensión1Agrupada1 VariableAgrupada2
 /PRINT=SPEARMAN TOSTATL MOSTG
 /MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Variable 1	Variable 2	Coefficiente de correlación	N	Sig. (bilateral)
Rho de Spearman	Dimensión 1: Mito de gobierno	1,000	80	0,269
	Política pública de seguridad ciudadana		80	0,020
	Política pública de seguridad ciudadana	0,269	80	1,000
	Política pública de seguridad ciudadana	0,020	80	
			80	80

* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON | H: 3.76, W: 43.68 cm

