



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE SOCIOLOGÍA**



**PERCEPCIONES SOCIALES SOBRE LAS ESTRATEGIAS DEL
SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE
JULIACA – 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. NELY PORTADA CALLIZAYA

Bach. MIRIAM TICONA CHAMBI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN SOCIOLOGÍA

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

A mi Padre Victoriano, por su apoyo y ser la fuente de inspiración para el logro de este objetivo.

A mi padre Madre, que desde el cielo siempre cuidara y guiara mis pasos.

A mi hermanos Walter y Sonia, gracias por ser mi fuente motivadora a seguir adelante, y por ultimo a esos verdaderos amigos con los que compartimos todos estos años juntos.

NELY PORTADA CALLIZAYA



DEDICATORIA

Con cariño a mis padres Mateo Ticona Aquino y Basilia Chambi Peralta, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

A mi amada hija Angelyn Pamela Olivera Ticona, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

MIRIAM TICONA CHAMBI



AGRADECIMIENTOS

A mi alma mater, la Universidad Nacional del Altiplano de Puno y los docentes de la Facultad de Ciencias Sociales en especial a la escuela profesional de sociología por albergarnos durante nuestra formación profesional y brindarnos un espacio para lograr una meta más en nuestras vidas personales.

A los miembros del jurado conformado por los docentes, M.Sc. Espinoza Zevallos, Carlos Antonio, M.Sc. Idaluz Magly Neira Ortega y Dr. Quispe Mamani, Edgar por sus sugerencias y revisión del Informe Final de Tesis.

A todas las personas que han hecho posible que el presente trabajo, se haya culminado como elemento de consulta.

NELY PORTADA Y MIRIAM TICONA



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE GENERAL

INDICE DE TABLAS

INDICE DE FIGURAS

RESUMEN 13

ABSTRACT..... 14

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 18

1.2.1. Pregunta general 18

1.2.2. Preguntas específicas 18

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 18

1.3.1. Objetivo general..... 18

1.3.2. Objetivos específicos 18

1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 19

1.4.1. Hipótesis General..... 19

1.4.2. Hipótesis Específicas 19

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES..... 20

2.2. MARCO TEÓRICO 29

2.2.1. Teoría Estructural Funcionalista 29

2.2.2. Teoría Marxista sobre Seguridad 32

2.2.3. La Anomia Consecuencia de la Inseguridad Ciudadana 35

2.2.4. Teorías Complementarias sobre Inseguridad Ciudadana..... 38

2.2.5. Enfoque de Percepción Social 40

2.2.6. Base legal de la seguridad ciudadana 42

2.2.6.1. Constitución Política del Perú..... 42



2.2.6.2. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana N° 27933.....	43
2.2.6.3. Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972.....	44
2.2.6.4. Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú N° 27238.....	45
2.2.6.5. Proyecto de Ley del Serenazgo.....	45
2.3. MARCO CONCEPTUAL.....	46
2.3.1. Seguridad ciudadana.....	46
2.3.2. Inseguridad ciudadana.....	46
2.3.3. Sociedad civil.....	47
2.3.4. Anomia.....	47
2.3.5. Relaciones públicas.....	48
2.3.6. Seguridad Social.....	48
2.3.7. Seguridad pública.....	48
2.3.8. Delincuencia.....	49
2.3.9. La participación ciudadana.....	49
2.3.10. Riesgo.....	49
2.3.11. Percepción social.....	49
2.3.12. Autoprotección.....	50
2.3.13. Violencia.....	50
CAPITULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	51
3.2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	52
3.3. NIVEL DE ANÁLISIS.....	52
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	52
3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	
.....	54
3.4.1. Técnicas.....	54
3.4.1.1. Fuentes Primarias.....	54
3.4.1.2. Fuentes secundarias.....	54
3.4.1.3. Instrumentos.....	54
3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	54
3.5.1. Validación del Instrumento.....	55



3.5.2. Criterios de fiabilidad de Alfa de Cronbach	55
--	----

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. DATOS GENERALES	58
-----------------------------------	-----------

4.1.1. Edad de la población objeto de estudio	58
4.1.2. Género de la población objeto de estudio	60
4.1.3. Grado de instrucción de la población objeto de estudio	61
4.1.4. Estado Civil de la población objeto de estudio.....	63
4.1.5. Ocupación laboral de población objeto de estudio	65

4.2. PERCEPCIONES DE LA POBLACIÓN SOBRE SEGURIDAD

CIUDADANA

.....	66
-------	-----------

4.2.1. Dibujos o marcas en las paredes de viviendas o instituciones públicas – privadas	67
4.2.2. Existe presencia de individuos que duermen en la calle y piden dinero.	68
4.2.3. Consumo de alcohol	70
4.2.4. Venta clandestina.....	72
4.2.5. Sitios descuidados.....	74
4.2.6. Presencia de pandillas.....	75
4.2.7. Peleas callejeras	77
4.2.8. Presencia de prostitución en locales clandestinos.....	79
4.2.9. Venta de drogas	81
4.2.10. Robos o asaltos en vía publica.....	82
4.2.11. Robo en su vivienda.....	84
4.2.12. Robo o hurto de su vehículo o alguna de sus partes	85
4.2.13. Robo mientras viaja en servicio público de pasajeros	87
4.2.14. Amenazas/ coacción o extorción vía telefónica.....	88
4.2.15. Percepciones sobre seguridad ciudadana- ESCALA.....	90

4.3. ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

92

4.3.1. Estrategias de autoprotección	93
4.3.2. Percepciones sobre estrategias de autoprotección - ESCALA	101
4.3.3. Percepciones sociales sobre las estrategias de la PNP – ESCALA.....	111
4.3.4. Percepciones sociales sobre estrategias de seguridad de la PNP.....	111



4.3.5. Percepción de estrategias de Serenazgo.....	113
4.3.6. Percepciones sobre estrategias de seguridad de Serenazgo - ESCALA	120
4.3.7. Percepciones sociales sobre las estrategias de seguridad de Serenazgo	121
4.4. DISCUSIÓN	138
V. CONCLUSIONES.....	143
VI. RECOMENDACIONES	144
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	145
ANEXOS.....	153

Área: Ciencias sociales

Línea: Gobernabilidad Ciudadanía y Desarrollo Social

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 08 de enero del 2020



INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Zonas de estudio	53
Tabla 2: Criterios de fiabilidad	55
Tabla 3: Nivel de fiabilidad del cuestionario percepciones sociales	56
Tabla 4: Nivel de fiabilidad del cuestionario estrategias de seguridad ciudadana	56
Tabla 5: Nivel de fiabilidad del cuestionario servicio de seguridad ciudadana	57
Tabla 6: Edad del encuestado	58
Tabla 7: Genero del encuestado	60
Tabla 8: Grado de instrucción	61
Tabla 9: Estado civil	63
Tabla 10: Ocupación del encuestado	65
Tabla 11: Dibujos o marcas en las paredes de viviendas o instituciones s	67
Tabla 12: Existe presencia de individuos que duermen en la calle y piden dinero	69
Tabla 13: Consumo de alcohol	71
Tabla 14: Venta clandestina	73
Tabla 15: Sitios descuidados	74
Tabla 16: Presencia de pandillas	76
Tabla 17: Peleas callejeras	78
Tabla 18: Presencia de prostitución en locales clandestinos	79
Tabla 19: Venta de drogas	81
Tabla 20: Robos o asaltos en vía publica	83
Tabla 21: Robo en su vivienda	84
Tabla 22: Robo o hurto de su vehículo o alguna de sus partes	86
Tabla 23: Robo mientras viaja en servicio público de pasajeros	87
Tabla 24: Amenazas/ coacción o extorsión vía telefónica	88
Tabla 25: Percepciones sobre inseguridad ciudadana	90
Tabla 26: Los vecinos se organizan y realizan carteles disuasivos para prevenir	93
Tabla 27: Los vecinos asisten a capacitarse en temas de seguridad	95
Tabla 28: Los vecinos tienen reuniones permanentes para combatir la inseguridad	97
Tabla 29: La participación de las juntas vecinales, rondas urbanas, etc.	98
Tabla 30: Los vecinos de su Barrio presentan propuestas para contrarrestar	99
Tabla 31: Percepciones sobre estrategias de autoprotección	101
Tabla 32: La organización de la Policía en su barrio tiene resultados Positivos.	104



Tabla 33: Participación activa en capacitaciones organizadas de la Policía.	105
Tabla 34: La coordinación de los vecinos con la Policía Nacional del Perú.....	107
Tabla 35: La PNP realiza acciones de recorrido y supervisión por su barrio.....	108
Tabla 36: Su barrio ha establecido nexos para trabajar en forma conjunta con PNP..	110
Tabla 37: Percepciones sociales sobre estrategias de seguridad de la PNP	111
Tabla 38: La organización del Serenazgo Municipal en su barrio	114
Tabla 39: Participa activamente en capacitaciones organizadas por el Serenazgo	115
Tabla 40: El Serenazgo Municipal coordina con los vecinos.....	116
Tabla 41: El Serenazgo Municipal realiza acciones de recorrido y supervisión.....	118
Tabla 42: Su barrio ha establecido nexos para trabajar con el Serenazgo	119
Tabla 43: Percepciones sociales sobre las estrategias de seguridad de Serenazgo.....	120
Tabla 44: El trato del personal de la PNP con los vecinos es amable	123
Tabla 45: El personal de seguridad de la PNP se muestra dispuesto a ayudar	124
Tabla 46: El servicio de seguridad que brinda la PNP ofrece respuesta inmediata.....	126
Tabla 47: Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda la PNP	127
Tabla 48: Como califica el servicio de seguridad que brinda la PNP en su Barrio.....	128
Tabla 49: El trato del personal del Serenazgo Municipal con los vecinos es amable .	130
Tabla 50: El personal de seguridad de la Municipalidad se muestra dispuesto.....	131
Tabla 51: El servicio de seguridad que el Serenazgo ofrece respuesta inmediata.....	132
Tabla 52: Inspira confianza el servicio de seguridad del Serenazgo Municipal.....	134
Tabla 53: Como califica el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo	135



INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Edad	59
Figura 2	Genero.....	61
Figura 3	Grado de instrucción	62
Figura 4	Estado civil.....	64
Figura 5	Ocupación	66
Figura 6	Dibujos o marcas en las paredes de viviendas o instituciones públicas - privadas	67
Figura 7	Existe presencia de individuos que duermen en la calle y piden dinero.....	69
Figura 8	Consumo de alcohol.....	71
Figura 9	Venta clandestina	73
Figura 10	Sitios descuidados	75
Figura 11	Presencia de pandillas	76
Figura 12	Pelears callejeras	78
Figura 13	Presencia de prostitución en locales clandestinos.....	80
Figura 14	Venta de drogas.....	82
Figura 15	Robos o asaltos en vía publica	83
Figura 16	Robo en su vivienda.....	85
Figura 17	Robo o hurto de su vehículo o alguna de sus partes	86
Figura 18	Robo mientras viaja en servicio público de pasajeros	87
Figura 19	Amenazas/ coacción o extorción vía telefónica.....	89
Figura 20	Percepciones sociales de la población sobre inseguridad ciudadana.....	90
Figura 21	Los vecinos se organizan y realizan carteles disuasivos para prevenir	94
Figura 22	Los vecinos asisten a capacitarse en temas de seguridad.....	95
Figura 23	Los vecinos tienen reuniones permanentes para combatir la inseguridad o	97
Figura 24	La participación de las juntas vecinales, rondas urbanas, etc.	99
Figura 25	Los vecinos de su Barrio presentan propuestas para contrarrestar.	100
Figura 26	Percepciones sobre estrategias de autoprotección	102
Figura 27	La organización de la policía en su barrio tiene resultados Positivos.....	104
Figura 28	Participación activa en capacitaciones organizadas de la Policía.	106
Figura 29	La coordinación de los vecinos con la Policía Nacional del Perú	107
Figura 30	La PNP realiza acciones de recurrido y supervisión por su barrio	109
Figura 31	Su barrio ha establecido nexos para trabajar con la PNP.....	110



Figura 32	Percepciones sociales sobre estrategias de seguridad de la PNP	112
Figura 33	La organización del Serenazgo Municipal tiene resultados positivos	114
Figura 34	Participa activamente en capacitaciones organizadas por el Serenazgo ...	115
Figura 35	El Serenazgo Municipal coordina con los vecinos	117
Figura 36	El Serenazgo Municipal realiza acciones de recorrido y supervisión.....	118
Figura 37	Su barrio ha establecido nexos para trabajar en forma conjunta Serenos..	119
Figura 38	Percepciones sociales sobre las estrategias de seguridad de Serenazgo	121
Figura 39	El trato del personal de la PNP con los vecinos es amable.....	123
Figura 40	El personal de seguridad de la PNP se muestra dispuesto a ayudar	125
Figura 41	El servicio de seguridad que brinda la PNP ofrece respuesta inmediata ...	126
Figura 42	Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda la PNP.....	127
Figura 43	Como califica el servicio de seguridad que brinda la PNP en su Barrio ...	129
Figura 44	El trato del personal del Serenazgo Municipal con los vecinos es amable	130
Figura 45	El personal de seguridad de la Municipalidad esta dispuesto a ayudar.	131
Figura 46	El servicio que brinda el Serenazgo ofrece una respuesta inmediata.	133
Figura 47	Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo	134
Figura 48	Como califica el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal	135
Figura 49	Percepciones sociales sobre el servicio de seguridad	136



RESUMEN

La investigación tiene como propósito analizar las percepciones sociales sobre las estrategias del servicio de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca – 2019. El estudio se enmarca dentro de una investigación de carácter cuantitativo y de profundidad descriptiva. El horizonte temporal es transversal y de nivel micro. La unidad de análisis son las percepciones sociales y estrategias de seguridad ciudadana. La unidad de observación son los habitantes de las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca. La población fue de 210 222 habitantes y la muestra es de 384 habitantes, todos distribuidos por igual a las cuatro zonas: Norte 96, Sur 96, Este 96 y Oeste 96. Las técnicas de recolección de información son las fuentes primarias como la guía de cuestionario y encuestas; y las secundarias son: artículos científicos, tesis, libros e informes; para el procesamiento de información se utilizó el software estadístico Spss v22.00 y Excel para su mejor precisión e interpretación de los resultados. En cuanto a los resultados obtenidos denota la poca participación y aporte de las instituciones (PNP – Municipalidad) y muy aparte de ello se expresa evidentemente la desorganización y desorientación de la población con problemas de carácter social y político, el cual motiva a la delincuencia y a la inseguridad a crecer a cada momento e instante en la ciudad de Juliaca.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, estrategias de prevención, calidad de servicio, sociedad de riego.



ABSTRACT

The purpose of the research is to analyze social perceptions about the strategies of the citizen security service in the city of Juliaca - 2019. The study is framed within a quantitative and descriptive depth investigation. The time horizon is transverse and micro level. The unit of analysis is social perceptions and citizen security strategies. The observation unit is the inhabitants of the four areas of the city of Juliaca. The population was 210,222 inhabitants and the sample is 384 inhabitants, all distributed equally to the four zones: North 96, South 96, East 96 and West 96. Information gathering techniques are the primary sources as the guide for questionnaire and surveys; and the secondary ones are: scientific articles, thesis, books and reports; For the information processing the statistical software spss v22.00 and Excel was used for better accuracy and interpretation of the results. Regarding the results obtained, it denotes the low participation and contribution of the institutions (PNP - Municipality) and, quite apart from that, the disorganization and disorientation of the population with social and political problems is clearly expressed, which motivates crime and the insecurity to grow at every moment and moment in the city of Juliaca.

Keywords: Citizen security, prevention strategies, quality of service, irrigation society.



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está orientada a describir las percepciones sociales sobre las estrategias del servicio de seguridad en la ciudad de Juliaca. El estudio es de carácter cuantitativo, diseño no experimental y transversal en su horizonte temporal, la unidad de análisis son las percepciones sociales sobre las estrategias del servicio de seguridad; en tanto, la unidad de observación está conformado por la población de la ciudad de Juliaca. Sin embargo, la investigación está estructurada por cinco capítulos: En el primer capítulo se desarrolla la introducción, planteamiento del problema, las preguntas de investigación general y específica, los objetivos de la investigación general y específica, hipótesis de la investigación general y específica y la justificación de la investigación. En el segundo capítulo se esboza la revisión de literatura de las percepciones sociales sobre las estrategias del servicio de seguridad ciudadana, considerando el marco teórico y conceptual detallando todas las teorías y enfoques que sustentan la investigación. En el tercer capítulo se detalla materiales y métodos, considerando la utilidad de los resultados, tipo de investigación, nivel de investigación, unidad de análisis, observación, diseño de investigación, población teórica y operacional, tipo y tamaño de la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas de procesamiento y análisis de datos y finalmente operacionalización de variables. En el cuarto capítulo se presenta los resultados y discusión producto de la investigación. Finalmente se desarrolla las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En un contexto internacional el derecho a la libertad física del individuo, se ve afectado por la inseguridad ciudadana que es la causa y consecuencia de la precariedad de las políticas públicas del Estado. En ese sentido América Latina presenta el mayor índice de criminalidad según BID, (2017) estima que el costo anual directo del crimen y la violencia en América Latina y el Caribe asciende a US\$261.000 millones o 3,55 por ciento del PIB. Esta cantidad duplica el promedio de países desarrollados y equivale al total que la región invierte en infraestructura. Resulta muy alarmante la situación internacional sobre la seguridad ciudadana, siendo la causa principal según Bauman, (2008) “La criminalidad y en los peligros que amenazan la seguridad física de los individuos y de sus propiedades están íntimamente relacionado con la “sensación de precariedad” y sigue muy cerca el ritmo de la liberalización económico y de la consiguiente sustitución de la solidaridad social por la responsabilidad individual” (p.29).

En un contexto nacional la seguridad ciudadana se sustenta en el marco de la Constitución Política del Perú (1993) en el Capítulo I titulado derechos fundamentales de la persona, en su Artículo 1º manifiesta. “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado”. La legitimidad y derecho de la persona pierde rigor cuando esta se ve usurpada por la represión a sus propios derechos generando el temor al delito.

Las últimas cifras de la encuesta elaborada por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP) sobre seguridad ciudadana son alarmantes. El 76% de los encuestados (8 de cada 10) se siente inseguro en el país y el 39% no se siente seguro ni en su casa. Según la encuesta, el robo al paso (callejero) es el delito que más temor genera al 36% de los consultados. Le siguen el robo en casa con personas adentro, 14%, y el robo en casa cuando no hay nadie con el 12%. Frente a un robo o asalto, el 58% no descarta la



posibilidad de acudir a la comisaría a poner una denuncia, mientras el 41% ve poco probable denunciar la ocurrencia. Sin embargo, solo entre 15% y 20% de los casos denunciados se resuelven, quedando casi un 80% sin solución, y por ello muchos prefieren no denunciar el hecho delictivo.

En un contexto local los actos delictivos van en aumento, cada vez con mayor fuerza en la región de Puno, específicamente en la ciudad de Juliaca. Entonces podemos decir que la percepción que tiene la población sobre este problema social, está provocando cambios notorios no solo en la ciudad de Juliaca, sino que también en otras ciudades. Por tanto, la reacción que tiene la población frente a estos actos que afectan el bienestar personal y social, provoca cambios en el urbanismo como es la restricción de acceso a ciertos lugares, muestra de rechazo o apartamiento de los lugares de residencia. En una ciudad insegura se llega a crear mecanismos de autodefensa, donde se busca una seguridad personal o la protección de un cierto grupo poblacional quienes se ven con la necesidad de contrarrestar los actos delictivos, implementando estrategias de afrontamiento como son las cámaras de vigilancia, juntas vecinales y otros. Los actos delictivos que más preocupan a la población van, variando en su orden de distinción, según diferentes localidades: los robos en las calles y viviendas, el pandillaje y en el caso de los sectores medios, los secuestros al paso. Otra de las características de esta percepción de seguridad es que está alimentada por situaciones sociales que no constituyen delito, pero que la población percibe como causantes.

La ciudad de Juliaca es el principal eje central del desarrollo comercial en la región de Puno, así como también por su ubicación geográfica es que se considera una zona de concentración del comercio formal e informal, presencia de empresas privadas, la minería y las migraciones de zonas rurales, provincias o países. Al no poder acceder a



un puesto de trabajo mucha gente busca la alternativa más fácil de obtener dinero y esto es realizando actos delictivos, perturbando así la tranquilidad de la población.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

- ¿Cuáles son las percepciones sociales sobre las estrategias del servicio de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca- 2019?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo son las percepciones sociales de la población sobre la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca -2019?
- ¿Cuáles son las actitudes de la población sobre estrategias de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca – 2019?
- ¿Cómo son las expectativas de la población sobre el servicio de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca – 2019?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

- Analizar las percepciones sociales sobre las estrategias del servicio de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca - 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las percepciones sociales de la población sobre la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca – 2019
- Describir las actitudes de la población sobre las estrategias de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca – 2019
- Explicar las expectativas de la población sobre el servicio de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca – 2019



1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Hipótesis General

- Las percepciones sociales de la población sobre las estrategias del servicio de seguridad ciudadana son malas en la medida que no son efectivas en su organización y acción del servicio de la PNP y Serenazgo.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- Las percepciones sociales de la población sobre seguridad ciudadana son malas en la medida que son víctimas de robos y asaltos.
- Las actitudes de la población sobre las estrategias de seguridad ciudadana son malas en la medida que no son efectivas en organización, capacitación y acciones de intervención de la Policía Nacional del Perú y Serenazgo Municipal.
- Las expectativas de la población sobre el servicio de seguridad ciudadana son malas en la medida que no son efectivas en torno a la calidad de monitoreo y protección al ciudadano.



CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

Según Vicencio (2011) “los antecedentes son el recorrido histórico sobre las investigaciones previas que se han desarrollado acerca del fenómeno de estudio” (p. 40). Para el cual se procedió a sistematizar diversas investigaciones de carácter internacional, nacional y local.

A nivel internacional

Carvajal (2006) en su investigación denominada: “*Percepción de los jóvenes respecto de la violencia social de la comuna de peñalolen*” [Tesis]. Plantea como objetivo principal: Examinar la manera en que los jóvenes hoy perciben y reaccionan frente a las diferentes variantes de estas y las políticas y las consecuencias psicosociales que estas tienen en ellos. El estudio utiliza la metodología de investigación cuantitativa y cualitativa, llegando a la siguiente conclusión: Los elementos que caracterizan la violencia social en la comuna de peñalolen son: la pobreza, la segmentación de clases sociales, que quedad de manifiesto en la distribución territorial y habitacional de sus habitantes, la desigualdad y falta de oportunidad para el segmento juvenil, la presencia de factores como la desintegración familiar, el ausentismo escolar y el consumo de drogas licitas e ilícitas.

Aray (2005) en su investigación denominada: “*Percepción de seguridad ciudadana de familias pertenecientes a la comuna de San Bernardo*” [Tesis]. Plantea como objeto principal: Analizar de cómo afectan la desigualdad social, y otros factores como la cultura, el contexto social, directamente en la percepción de seguridad ciudadana de las personas. El estudio utiliza la metodología cuantitativa de tipo descriptivo



transaccional / no experimental. Donde concluye que el factor que incide en la dinámica familia, el ingreso económico, las relaciones de convivencia al interior de la familia, y hasta en la estructura familiar, es la implementación de un modelo neoliberal, el cual afecta directamente a estas familias haciéndolas más vulnerables en varios ámbitos como son el trabajo, la salud, la educación, la vivienda.

Martín (2013) en su investigación denominada: “*Las representaciones sociales de la seguridad ciudadana en los vecinos de la comuna de Melipilla, Chile*.” [Artículo]. Plantea como objetivo principal contribuir y profundizar, desde el plano discursivo, una noción del concepto de seguridad y prevención del delito en el contexto barrial de la comuna de Melipilla, Chile. La metodología que utiliza es investigación cuantitativa desde un enfoque descriptivo. Llegando a la siguiente conclusión, la representación social de la seguridad ciudadana queda articulada desde el centro por la triada: delincuencia, inseguridad y temor. La primera es significada como el acto de vulneración del bienestar emocional y material de las personas. La inseguridad es vista simbólicamente como la incapacidad o indiferencia del Estado en dar respuesta a los niveles sostenidos de delincuencia, en tanto el temor se comparte como representación de la posibilidad de ser víctima de un delito.

Higareda (2017) en su investigación denominada: “*Una perspectiva estructural funcionalista del estado de derecho y la seguridad pública en México*” [Libro], plantea como objetivo principal: Determinar cómo podría México y otros países de Latinoamérica solucionar su problema dramático de debilidad del estado de derecho e inseguridad pública. La metodología de investigación es cuantitativa desde un enfoque de análisis descriptivo. Concluye que la perspectiva estructural funcionalista permite ver al estado como si fuera una máquina compleja, el cual se compondría de varias ruedas que al girar correctamente ayudarían a que las demás lo hicieran de igual forma.



Alvaro, *et al.* (2018) en su investigación denominada: “*Caracterización y percepción del riesgo en vendedores informales de las plazas de mercado de la ciudad de Bogota, D.C.*”, [Artículo], plantea como objetivo principal: Caracterizar y describir la percepción del riesgo de los trabajadores del sector informal de las plazas públicas de mercado de la ciudad de Bogotá D.C. La metodología de investigación aplicada fue estudio descriptivo transversal, llegando a la siguiente conclusión: En el estudio se encontró que la mayoría de los trabajadores informales de las plazas de mercado son personas mayores, realizan largas jornadas, muchos de ellas tienen niveles académicos precarios o no tienen estudio.

A nivel nacional

Diaz (2017) en su investigación denominada: “*Liderazgo de la política pública de seguridad ciudadana: caso del gobierno local del distrito de San Juan de Miraflores (2007-2009)*” [Tesis]. Plantea como objetivo principal: Describir y analizar los factores que han producido un escaso o nulo liderazgo en el Gobierno Local de San Juan Miraflores durante el período 2007 al 2009 para implementar una política pública, estrategias y plan de acción para la seguridad ciudadana. La metodología es cuantitativa de tipo descriptivo e inductivo. Concluye que se ha comprobado que existe un nulo o escaso liderazgo del alcalde porque no contado con un liderazgo que oriente a una visión compartida, no ha promovido una participación activa, no ha generado confianza, ni ha logrado un compromiso de los integrantes, así como tampoco ha coordinado un trabajo en equipo del CODISEC para desarrollar estrategias conjuntas y planes integrales para una política de seguridad ciudadana.

Zambrano (2015) en su investigación denominada: “*Limitada participación ciudadana y coordinación de actores en la prevención del delito a nivel local: el caso de*



San Juan de Miraflores.” [Tesis]. Plantea como principal: Investigar sobre la participación ciudadana y coordinación de actores a nivel local en temas de seguridad, habiendo seleccionado como caso de estudio el distrito de San Juan de Miraflores. La metodología de investigación es cualitativa aplicando un estudio de caso. Concluye que existe la limitada participación ciudadana y la inadecuada coordinación de actores (municipalidad, Policía Nacional y comunidad) el cual limitan la formulación e implementación de políticas públicas de seguridad ciudadana que permitan la reducción de los índices delictivos y la percepción de inseguridad ciudadana en San Juan de Miraflores.

Velasquez (2016) en su investigación denominada: “*Estudio de las representaciones y percepciones sociales sobre la inseguridad ciudadana en los pobladores del distrito de Cayma, Arequipa 2016*” [Tesis], plantea como objetivo principal: Estudiar las representaciones y percepciones sociales sobre la inseguridad ciudadana, así también, indagar sobre las prácticas cotidianas de autoprotección utilizados por los pobladores del distrito de Cayma para hacerle frente al problema delincencial. La metodología de investigación es cualitativa – cuantitativa de tipo descriptiva y explicativa. Concluye que las Representaciones sociales sobre la inseguridad ciudadana en los pobladores de Cayma son negativas, porque el nivel de percepción sobre la seguridad es desfavorable, y está influenciada por la victimización real a los pobladores y también por el temor que generan otros factores como el entorno urbano y la desconfianza hacia las autoridades, lo que motiva a las personas a implementar medidas de seguridad a nivel individual y vecinal.

Según Chambi (2017) en su investigación denominada: “*La inseguridad ciudadana en el mercado de Arequipa: percepciones sobre la situación actual y propuestas, 2016*” [Tesis]. Plantea como objetivo principal: Determinar la apreciación



que tiene la población del cercado de Arequipa sobre el entorno de inseguridad ciudadana durante el año 2016. La metodología de investigación es cuantitativa desde un enfoque descriptiva – explicativa. Concluye que el departamento de Arequipa tiene una alta percepción de inseguridad, que provoca el miedo y la desconfianza en la vida cotidiana, perjudicando una armonía civil siendo un derecho permitido por la ley y la justicia. La falta de información estadística confiable acerca de delitos e infracciones y crímenes, puesto que éstas son expresadas de forma autónoma, ya sea por la policía, la fiscalía, el poder judicial y/o los institutos de opinión pública; por ende, es una necesidad la implementación de un sistema integrado de sucesos delictivos, que pueda ser renovados con facilidad que permita las proyecciones estadísticas, determinando políticas imparciales y enérgicas que contribuyan a minimizar estos problemas.

Taypicahuana (2018) en su investigación denominada: *“Percepciones sociales sobre la seguridad ciudadana en el distrito de yanahuara de Arequipa”* [Tesis], plantea como objetivo general: Identificar las percepciones sociales de los pobladores del distrito de Yanahuara sobre la seguridad ciudadana. La metodología de investigación es cuantitativo, utiliza el diseño no experimental, transversal-descriptivo. Concluye que de acuerdo a las percepciones que tienen los residentes del distrito de Yanahuara, el perfil promedio de un delincuente se basa en identificar a personas jóvenes y adultas, cuyas edades promedio oscilan entre los 20 a 50 años, predominantemente varones y que provienen de otras ciudades del país y de otros distritos de la ciudad. Las principales estrategias que utilizan los residentes del distrito a nivel de vivienda son colocar rejas metálicas en los bordes de la frontera. La Municipalidad previene la inseguridad con patrullaje de serenazgo. A nivel grupal de vecinos se ha identificado que perciben a las juntas vecinales como un modo de prevenir la inseguridad, pero también un sector considero principalmente que no hacían nada y en cuanto a las propias acciones, ellos



determinaron que ser precavidos, colocar rejas o cercos eléctricos disminuía la inseguridad. Así mismo, la principal acción que manifiestan cuando un delincuente es atrapado consiste en llamar a la policía o llevarlo a la comisaría

Según Cabrera (2019) en su investigación denominada: *“Estudio de la cultura organizacional y el compromiso del personal de seguridad ciudadana del centro histórico de la ciudad para el logro de los objetivos de seguridad, Arequipa 2018”* [Tesis], plantea como objetivo principal. Analizar la relación que existe entre la cultura organizacional y el compromiso de los agentes de la seguridad ciudadana para la consecución de objetivos. La investigación es de carácter cualitativo. Concluye que encontró la existencia de la relación entre la cultura organizacional y las acciones emprendidas por el personal de seguridad ciudadana, los objetivos que propone la gerencia está determinada por el nivel de motivación y conocimiento de los valores y principios que tiene su personal. En cuanto a satisfacción laboral, los trabajadores (en su mayoría) de la muestra investigada afirmaron que se sienten motivados y dispuestos al cumplimiento de los objetivos establecidos, el conocimiento de estos es compartido colectivamente por la mayoría del personal de seguridad ciudadana y es una de las metas que tienen en claro los miembros de Serenazgo en su intento de ascender a mejores expectativas laborales.

Bazán (2016) en su investigación titulada: *“Gestión de seguridad ciudadana y calidad de vida en ciudadanos del distrito de Los Olivos - 2015”* [Tesis]; plantea como objetivo general: Determinar la relación entre gestión de seguridad ciudadana y calidad de vida en ciudadanos del distrito de los Olivos. La metodología de investigación es de carácter cuantitativo de tipo descriptivo, utilizando como instrumento: la Escala de seguridad ciudadana para ciudadanos del distrito de los Olivos y la Escala de Calidad de vida de Olson y Barnes. Los resultados muestran que existe correlación directa y baja



entre ambas variables de estudio. Se recomienda realizar trabajos de investigación para generar experiencias de participación integral entre los gobiernos locales y las organizaciones vecinales para generar un mejor nivel de seguridad ciudadana y por ende mejor calidad de vida para los ciudadanos del distrito.

A nivel local

Vilca y Mamani (2018) en su investigación denominada: “*La organización de juntas vecinales como mecanismo de seguridad ciudadana en la ciudad de Ayaviri-2016*”, [Tesis]; plantea como objetivo principal: Analizar la dinámica de organización y funcionamiento de las juntas vecinales como estrategia de seguridad ciudadana en relación a los factores de carácter institucional, comunitario y el conflicto de acción reglamentaria en la ciudad de Ayaviri. La metodología que es de carácter cuantitativo de enfoque transversal y de tipo descriptivo. Llegando a la conclusión que existen puntos críticos de mayor incidencia delictiva en zonas identificadas como puntos críticos que están asociados a lugares ubicados en la periferia de la ciudad donde no existe tránsito peatonal fluido, iluminación deficiente en horas nocturnas; generando gran incertidumbre y riesgo a la tranquilidad de los vecinos y la población en general.

Pachari (2018) en su investigación denominada: “*Participación de las juntas vecinales en la seguridad ciudadana de la ciudad de Juliaca: 2017*” [Tesis], plantea como objetivo general: Describir y analizar la participación de las juntas vecinales en la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca. La metodología de investigación que utiliza es hipotética – deductivo de corte cuantitativo, llegando a la siguiente conclusión La participación de las juntas vecinales en la ciudad de Juliaca, está en relación a la adscripción de pertenencia jurisdiccional de la Comisaría de la PNP Sectorial-Juliaca y Comisaría de la PNP Santa Bárbara-Juliaca.



Nuñez (2015) en su investigación denominada: “*Acciones estratégicas para enfrentar la inseguridad ciudadana en la provincia de San Román*” [Tesis], plantea como objetivo principal: Determinar las acciones estratégicas para enfrentar la inseguridad ciudadana en la provincia de San Román; esta situación se realizan en el marco de los esfuerzos de la reforma del gobierno local y desconcentración de la gestión pública, siendo estos últimos los espacios referenciales básicos del desarrollo local, que tiene como factor de efectividad determinante en la participación ciudadana. La metodología de investigación es de carácter cuantitativo de diseño no experimental de tipo descriptivo. Concluye que las acciones estratégicas aplicadas son efectivas para enfrentar la inseguridad ciudadana en la provincia de San Román. El enfoque de seguridad ciudadana busca fomentar y fortalecer la relación ciudadano – Estado en el trabajo conjunto, en alternativas que promuevan y protejan los derechos fundamentales de la persona. Por ello, la Sociedad Civil (ONG, organizaciones sociales de base, y otros.) cumplen un rol central en el proceso de formulación de una política pública local de seguridad ciudadana.

Luna y Ccopa (2019) en su investigación denominada “*Inseguridad ciudadana y riesgo social de las personas centro comercial jr. Moquegua Juliaca puno 2018*” [Tesis], plantea como objetivo principal: Analizar y explicar, la inseguridad ciudadana y el riesgo social de las personas, utilizando un enfoque cuantitativo, observación, entrevista y el análisis inductivo – deductivo. Obteniendo como resultado, las características y delitos contra la propiedad en la inseguridad ciudadana y el riesgo social de las personas en el Centro Comercial Jirón Moquegua, predominaron las personas de residencia permanente y de paso, sexo femenino y edades de 21 a 50 años, condición civil soltera y conviviente, grado de instrucción superior y comerciantes.

Ccalla (2009) en su investigación denominada “*Percepciones ciudadanas sobre la seguridad en Puno -2009*” [Tesis], plantea como objetivo principal: Analizar las



percepciones y actitudes de la ciudadanía sobre la seguridad en Puno. Con un enfoque de investigación cuantitativo, llegando a la siguiente conclusión, la percepción de seguridad la población esta íntegramente ligada a la a las políticas estatales de seguridad ciudadana, En la ciudad de Puno existe una deficiente implementación de dichas políticas, motivo por el cuál la sensación y actitudes que tiene la población están ligadas a la inseguridad, miedo y desconfianza del aparato estatal, motivo por el cual toman determinadas prácticas sociales que son anormales y diferentes de las que debería de tener una sociedad y población que mantiene un orden social adecuado para la vida de calidad de los seres humanos.

Condori y Ramos (2017) en su investigación denominada: *“Percepciones sociales sobre el funcionamiento de los mecanismos de seguridad ciudadana de la ciudad de Juliaca – 2015”* [Tesis], plantea como propósito principal: Analizar las percepciones sociales sobre el funcionamiento de los mecanismos de seguridad ciudadana de los pobladores de la ciudad de Juliaca durante el año 2015. Desde el enfoque descriptivo – explicativo de corte transversal. Llegando a la siguiente conclusión, las percepciones sociales sobre el funcionamiento de los mecanismos de seguridad ciudadana de los pobladores de la ciudad de Juliaca en su mayoría consideran que existe una escasa implementación de estrategias de seguridad ciudadana por parte de las instituciones encargadas.

Núñez (2019) en su investigación titulada: *“Niveles de percepción de la ciudadanía acerca de la Política Criminal del Orden Interno y Seguridad Ciudadana frente al incremento de la Delincuencia Común en el distrito de San Miguel 2018”* [Tesis], plantea como objetivo principal: Identificar el nivel de percepción de la ciudadanía acerca de la política criminal del orden interno y la seguridad ciudadana frente al incremento de la delincuencia común en el distrito de San Miguel. El diseño de la



investigación es mixto (cualitativa y cuantitativa). En razón a que no se trata de antagonizar [al diseño cualitativo y cuantitativo], pues no son excluyentes, más bien, deben ser utilizados convenientemente; regularmente se mutan, dando lugar al diseño mixto. Concluye que la Policía Nacional del Perú y el Serenazgo no se abastecen para combatir a la criminalidad y garantizar el orden interno y la seguridad ciudadana, pues, el número de recursos humanos son insuficientes, como también los requerimientos de carácter logístico. Mientras tanto se tiene que, la delincuencia común mantiene recursos económicos y logísticos que haya sobre los de los organismos estatales, En la lucha contra la inseguridad ciudadana y la criminalidad, se requiere la participación organizada de la sociedad civil, pues, sin su participación, todo esfuerzo de la Policía Nacional y los serenazgos serán insuficientes. Asimismo, resulta de suma importancia el liderazgo que deben desempeñar los gobiernos regionales, los alcaldes provinciales y distritales. Es conveniente la promoción e implementación de la figura del arresto ciudadano para hacer partícipes a la colectividad en la lucha contra la delincuencia en la ciudad de Juliaca y toda la Región Puno para evitar los ajusticiamientos por propia mano.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría Estructural Funcionalista

Huertas (2010) manifiesta que “(...) el funcionalismo está vinculado en forma estrecha al positivismo, sus preocupaciones son también las de orden y progreso, solidaridad y el consenso en la sociedad. De lo que se trata es de superar las deficiencias del positivismo, pero con el mismo objeto de dar un orden a la sociedad capitalista” (p. 369). La teoría estructural funcionalista sostiene también que los valores culturales implican inseguridad ciudadana que en la actualidad se vive en las sociedades contemporáneas.



La teoría estructural funcionalista privilegia como factores explicativos las dimensiones estructurales y sociales. Así, en este enfoque, la violencia surgiría de la ruptura o desajuste del orden social; es decir, de cambios sociales acelerados como efecto de la industrialización o la urbanización, por ejemplo, que disuelven los mecanismos tradicionales de control social y generan una brecha entre aspiraciones y los medios social y culturalmente aceptados. La conducta delictiva depende de la capacidad de los individuos para alcanzar las metas - éxitos de acuerdo a su entorno social y a la importancia asignada al éxito económico. Por tanto, desde esta perspectiva, existiría una correlación importante entre pobreza y delincuencia. Merton (Como se citó en Pachari, 2018, p.26)

Desde este punto, podemos indicar que la seguridad ciudadana sufre rupturas o desajuste social, por el capitalismo económico, vale decir que la economía para muchos en la pobreza forma uno de los factores principales de la creciente delincuencia, el cual genera temor y miedo en la sociedad.

Merton (1957) los elementos que componen la estructura social existen dos de gran importancia. La primera las metas de la cultura son aquellas por las que vale la pena esforzarse, por ejemplo, ser rico, ser poderoso, ser culto, etc. Los que alcanzan dicha meta reciben reconocimiento y prestigio. El segundo son las reglas que se habrán de emplear para alcanzar las metas culturales. Estas reglas toman formas concretas en las instituciones que regulan la conducta en sociedad. Por ejemplo, para alcanzar la meta de ser rico deben no cometerse fraudes, estafas, extorción, mentir o matar, etc. Lo que Merton llama anomia social el cual surge cuando la cultura logra más importancia (valores que definen las metas), que la fuerza social para alcanzar aquellas de forma legítima (valores que definen las normas).



Esto da entender que cuando los grupos sociales aceptan lograr las metas respetando las normas sociales, pero, sin embargo, si sucede lo contrario se fomenta el estado de anomia social. El termino anomia social surge tomando como referencia las desviaciones de las normas sociales por parte de distintos grupos en la sociedad, el cual produce la inseguridad ciudadana y el miedo del delito en la sociedad.

Pachari (2018), respecto al estructural funcionalismo de Robert Merton estableció cinco tipos de adaptación social:

- **Conformista:** Son aquellos que utilizan los cauces establecidos por la sociedad para alcanzar las metas.

- **Innovación:** Son aquellos individuos que aceptan las metas (poder, riqueza).

- **Ritualismo:** aquí encontramos a los individuos que rechazan las metas, pero acepta los medios.

- **Retraimiento:** Están en este grupo aquellos individuos que rechazan tanto los medios como las metas (vagabundo, drogadicto).

- **Rebelión:** Rechaza los medios y las metas, pero para sustituirlas. Hay dos formas de Rebelión, la revolución armada (perseguida criminalmente), y la revolución. (p. 35)

La visión conflictiva en la sociedad actual surge como causa de las desigualdades estructurales las mismas que están protegidas y mantenidas por los que ostentan el poder en las diferentes instituciones sociales Huertas (2010) manifiesta lo siguiente:

Para Merton, la conducta “desviada” es una reacción normal (esperada) a las contradicciones de las estructuras sociales, las cuales ejercen una presión definida sobre sus miembros para que adopten comportamientos “disconformes”. No obstante, las tasas más elevadas de estos se concentran en determinados grupos, lo que demuestra que no dependen de las tendencias biológicas individuales, sino del impacto diferencial de dicha



“presión”, que se experimenta en función de las respectivas situaciones sociales. La conducta desviada, por tanto, es la reacción normal: un modo de adaptación individual a las contradicciones de la estructura social. (p. 370)

Finalmente se pone en manifiesto la teoría de Robert Merton y sus diferencias con Durkheim, según los criterios del siguiente autor: Huertas (2010) en donde afirma:

La teoría estructural funcionalista de Merton afirma que la anomia no es solo el derrumbamiento o crisis de unos valores o normas por razón de determinadas circunstancias sociales (el desarrollo económico avasallador, el proceso de industrialización, entre otros), sino, ante todo, el síntoma o expresión del vacío que se produce cuando los medios socioestructurales existentes no sirven para satisfacer las expectativas culturales de una sociedad. (p. 375)

2.2.2. Teoría Marxista sobre Seguridad

Según la teoría Marxista, la inseguridad es producto de una sociedad donde hay lucha de clases es decir se incrementa la miseria dentro de la clase obrera y el ejército industrial de reserva, más crece también el pauperismo oficial. Tal es la ley general, absoluta, de la acumulación capitalista (Marx, 1859).

La lucha de clases es indispensable en el análisis de literatura de las obras de Marx, es el mismo que genera la división social del trabajo y dentro de la estructura cada cual cumple funciones de acuerdo al nivel social y económico alcanzado. En su efecto en la sociedad actual, las clases altas y medias son propensas a la delincuencia, son las que sufren constantemente los asaltos y robos.

Marx (1867) menciona que “la mercancía es en primer lugar, un objeto exterior, una cosa que merced a sus propiedades satisface necesidades humanas del tipo que fueran” (p. 43). Se toma como referencia la mercancía porque sociedad actual en el Perú



y en lo específico la ciudad de Juliaca se caracteriza por ser el centro de atención en productos de compra y venta, el mismo que es la causa a que la inseguridad ciudadana sea creciente, al mismo modo que las necesidades de subsistencia son cada vez más altas. La producción capitalista no es solo reproducción de la relación; en su reproducción en una escala siempre creciente, y en la misma medida en que, con el modo de producción capitalista, se desarrolla la fuerza productiva social del trabajo, crece también frente al obrero la riqueza acumulada, como riqueza que lo domina, como capital, se extiende frente a él el mundo de la riqueza como un mundo ajeno y que lo domina, y en la misma proporción se desenvuelve por oposición su pobreza, indigencia y sujeción subjetiva. Su vaciamiento y esa plétora se corresponden, van a la par. (Marx, 1867, p. 103)

Del mismo modo hace referencia a que una clase tiene derechos de propiedad y de ejercerla fuerza y su poder, de admitir o no personas en sus estrechos territorios. Tienen la autoridad de discriminar y segregar. Que es lo típico de las sociedades de clases alta hacia las bajas. La historia antes de llegada de la Revolución, tenía el Estado, las policías estatales, las municipales, y si esto no era suficiente para levantar el cerco social, aún podían costear vigilantes privados armados. Después de la implementación de tecnologías lógicamente se genera la convulsión social por la subsistencia social y económica.

Según la teoría marxista para obtener la tranquilidad y la seguridad ciudadana, primero se debe explicar el origen de estos problemas, y en segundo lugar se debe resolver expropiando de los capitalistas, la plusvalía generada (excedente del trabajo) en manos de toda la sociedad.

El mismo que manifiesta y expresa claramente que “es evidente que necesitamos una conciencia de cambio y estrategias para acabar con la delincuencia. No es la conciencia de los hombres la que determina su ser, sino, por el contrario, el ser social es



lo que determina su conciencia” (Marx, 1867, p.8). Por ello se debe trabajar en la concientización de la sociedad y la toma de conciencia de la inseguridad ciudadana.

Al igual que Marx, por otro lado Bauman (2008) hace un análisis de esta diferencia de clases al que lo “atribuye esta situación a la individuación contemporánea; sugiere que la sociedad moderna al suprimir las comunidades y las corporaciones, estrechamente unidas, que en el pasado definían las normas de protección y velaban por su cumplimiento, y sustituirla por el poder individual de ocuparse cada uno de sí mismo y de sus asuntos, se ha edificado sobre las arenas movedizas de la contingencia” (p.84).

También Guiddens, (2001) afirma que, “el comportamiento delictivo tiende a aumentar después de una condena, pero ¿es el resultado del propio etiquetaje? Puede que haya que tener en cuenta otros factores, como el aumento de la interacción con otros delincuentes o el saber de la existencia de más oportunidades para delinquir” (p. 277). La población es causa y consecuencia a medida que adquiere más poder adquisitivo y el consumismo se convierte en un elemento más esencial en la vida de las personas, aumenta el número de las que tienen bienes como televisores, ordenadores, coches o ropa de diseños, etc. Todos ellos objetivos preferidos de los ladrones que al final viene ser la inseguridad ciudadana.

Sin embargo “el modo de producción de la vida material condiciona el proceso de vida social, político y espiritual en general. No es la conciencia de los hombres la que determina su ser, sino, por el contrario, el ser social es lo que determina su conciencia” (Marx, 1867, p.8).

Finalmente, Giddens (1999) hace una pregunta “¿Quiénes somos aquí los nosotros que nos preocupamos? Bien, pienso ahora en todos nosotros, independientemente de que estemos en zonas más ricas o más pobres del mundo. Al mismo tiempo, es obvio que hay



una división que, de manera general, separa a las regiones prosperas del resto. Todavía existen muchos más riesgos tradicionales del tipo mencionado como el riesgo de una hambruna cuando la cosecha es mala, en los países pobres que se solapan con los riesgos nuevos” (p.39).

La realidad actual es de subsistencia económica, donde el hombre tiene que trabajar para vivir, pero el desempleo cada vez crece, porque requiere mano de obra especializada “modo de producción”, a medida que la globalización y la tecnología reemplaza la mano de obra, el mismo que reduce, las horas de trabajo y se puede decir que es la causa de la delincuencia que por necesidad de subsistencia incurren a dichos actos.

2.2.3. La Anomia Consecuencia de la Inseguridad Ciudadana

Reyes (2008) menciona que la “anomia significa ausencia de normas. Este término de origen griego (nomos) fue utilizado por los teólogos medievales para referirse a aquellos que obraban sin dios ni ley” (p. 322)

El concepto de anomia es acuñado por el francés Emilio Durkheim (1858-1917), el mismo que define a la anomia como el mal que sufre una sociedad a causa de la ausencia de reglas morales y jurídicas, ausencia que se debe al desequilibrio económico o al debilitamiento de sus instituciones, y que implica un bajo grado de integración. La moral es un vasto sistema de prohibiciones, limita la actividad individual. El conjunto de reglas morales forma alrededor de cada hombre una especie de barrera al pie de la cual vienen a morir las pasiones humanas (Durkheim, 1965). En tal sentido, la anomia es producto de la inexistenciaa de las normas morales y juridicas, el mismo que implica el desequilibrio social y economica.



Reyes (2008) menciona que “la anomia es un concepto de la tradición teórica de la Sociología que significa la ausencia de normas, la tendencia transgresora de las reglas, tanto a nivel colectivo, cuando una crisis severa de la estructura social rompe las normas existentes y unas nuevas normas aún no se consolidan, o también a nivel individual cuando las normas no se cumplen de manera permanente” (p. 321).

La anomia es la causa y consecuencia de muchas irregularidades que se presentan en nuestra realidad social, específicamente en la ciudad de Juliaca, que manifiesta a través del desorden e inseguridad ciudadana, producto de la falta de aplicación estricta de normas legales del gobierno local, en ese sentido Durkheim (1965) afirma: La anomia se incrementa cuando los vínculos que unen a los individuos con los grupos sociales o colectividades no son fuertes ni constantes, lo cual originan el crimen, la delincuencia, la prostitución, etc. y como el Estado de irreglamentación no favorece la expresión de la libertad individual, esta libertad es producto de una reglamentación. Esta idea se apoya en una concepción de la naturaleza humana que necesita de un poder regulador externo que contenga sus pasiones: como no hay nada en el individuo que pueda fijarles un límite, éste debe venir forzosamente de alguna fuerza exterior al individuo. (p. 198)

La anomia en términos de delito y crimen se manifiesta como todo aquello, donde la persona actúa sin regulación normativa y/o desconoce de ella, en ese sentido Reyes (2008) manifiesta lo siguiente: (...) no se debe entender que la Anomia sea la simple violación de normas. Es más que eso. Es un estado permanente o relativamente duradero de incumplimiento de las normas, si utilizáramos el lenguaje médico, diríamos que la Anomia es un estado crónico de violación o incumplimiento normativo. Por ello, no puede asimilarse simplemente al concepto de delito o crimen porque tiene implicaciones de ser un término que alude a una situación o estado duradero de no aceptación e incumplimiento de las normas ya sean jurídicas o sociales. (p. 330)



Pachari (2019) manifiesta que “la anomía pone en peligro el orden social, en el sentido de que si una sociedad se torna anímica no podría mantener control sobre su población” (p. 34).

La orden social como jurídico es producto de las normas y leyes que promulga el gobierno central, que en su efecto deben ser aplicados para el bienestar social de la ciudadanía, pero consecuentemente ocurre todo lo contrario, la falta de divulgación de estas normas, vulnera y propicia la anomia en beneficio de la delincuencia que genera inseguridad ciudadana.

La frecuencia de la práctica de anomia en las sociedades actuales, tienden a que los actores sociales lo vean como algo normal, que a futuro se convierte en una costumbre, Reyes (2008) manifiesta lo siguiente: El crimen o delito se asemeja al dolor, el hombre siempre lo sufre. Por tanto, el delito es natural al hombre como lo es también el dolor. La normalidad del delito es como la normalidad de cualquier situación que padecen los seres humanos, a pesar de que el delito está indicando un “desarreglo social”, una “enfermedad social”. Entonces, el crimen o el delito son normales por su presencia en todas las sociedades, así como el dolor se presenta en todos los hombres, estos son síntomas de enfermedad, del hombre o en su caso de una sociedad. La normalidad del delito o del crimen es para Durkheim un hecho social “normal” sólo en el sentido expuesto.

A lo expuesto a todas las teorías anteriores sobre la anomia, se entiende que es producto de la falta de aplicabilidad de las normas jurídicas en la sociedad actual, el mismo que produce desorden social- estructural y al mismo tiempo produce inseguridad ciudadana, se puede decir que la anomia es la causa de la actual inseguridad ciudadana que se vive en la ciudad de Juliaca, el cual es aprovechado por los delincuentes, que



frecuentemente roban y asaltan. Entonces la anomia no hace una mera mención a la no existencia de las normas, sino que también a la falta de aplicabilidad de dichas normas.

2.2.4. Teorías Complementarias sobre Inseguridad Ciudadana

Podemos entender que la inseguridad ciudadana viene del antónimo de seguridad, el cual representa la existencia de un peligro o de un riesgo, hace referencia también a la posibilidad de que ciber-delincuente acceda, de forma ilegal, a los equipos o datos informáticos de una persona, para el que citamos a Zavaleta, (2012) el mismo que sostiene lo siguiente: La inseguridad se asume como “miedo al delito” y en Particular a ciertos delitos que ocurren en contextos determinados como reflejo de una parte de la realidad, muchos estudiosos lo interpretan como una representación o una sensibilidad colectiva (caprichosa y autónoma) que muy poco se corresponde con los hechos reales de la violencia, criminalidad y la delincuencia. La inseguridad y del “miedo al delito” se ha convertido en una auténtica fuerza social. Así tenemos la inseguridad estructural, se aplica a las nuevas dinámicas de riesgos, incertidumbres y asimetrías que ocurren en el marco de una modernidad, que ha visto cambiar sus principios de acción.

Las características son las siguientes:

- En el momento presente se caracteriza por mayores niveles de violencia criminal que “antes”.
- No hay hegemonía sin una intermediación productiva y eficaz de nudos institucionales, tales como los medios de comunicación, los agentes del sistema penal (en especial, la policía) y los actores políticos-partidarios (ej. terrorismo).
- la inseguridad como “acto de habla” sólo es interpretable y reconocible en su historicidad, en su recorrido temporal y en el acopio permanente de argumentos arcaicos para su comprensión: los viejos motivos y esquemas para encuadrar la violencia, la criminalidad



y la delincuencia obtienen una actualización permanente. La inseguridad con el crecimiento de la violencia, la criminalidad y delincuencia desentraña los derroteros de la desigualdad social contemporánea (p. 44-45).

El sentimiento de inseguridad es una percepción social compleja imposible de desentrañar mediante solo el expediente de las encuestas de opinión pública de la misma.

Por su parte Tapia (2013) agrega, que una de las principales fuentes que amenazan a una sociedad insegura, es la promoción del temor y el miedo a la inseguridad, que los Estados no han podido manejar operativos para enfrentar ese problema. En este sentido, para abordarlo, es necesario establecer la génesis del fenómeno delictivo y las causas y, consecuencias de la inseguridad en las dimensiones simbólicas y culturales. El fenómeno delictivo siempre ha estado presente en la sociedad como “miedo al delito”. Lo encontramos presente en las más incipientes formas de organización social, e incluso en las más evolucionadas sociedades actuales, con sus dinámicas e interacciones de intercambio social, cultural y tecnológico desarrollado en un mundo globalizado (p. 103).

La inseguridad es un problema social que se ha ampliado recientemente con los datos estadísticos que brindan algunas entidades, por lo que se afirma que son problemas sociales contemporáneos, se complica y aceleran como patológicos.

Según Díaz (2017) la inseguridad ciudadana no tiene una solución concreta por la Policía Nacional del Perú de acuerdo a la información antes mencionada, a pesar que se le confiere la función con respecto al tema que está establecida en la Constitución Política. De otro lado, con la creación del Serenazgo por los municipios se han logrado algunas medidas, aunque no son suficientes porque el marco legal no le confiere muchas funciones. Solo pueden apoyar a la policía en la seguridad en sus respectivos distritos, pero no ha tenido resultados eficientes (p. 18).



La inseguridad ciudadana en la actualidad es un reflejo de riesgo, al respecto Giddens (1999) manifiesta lo siguiente: Las culturas tradicionales no tenían un concepto del riesgo porque no lo necesitaban. Riesgo no es igual a amenaza o peligro. El riesgo se refiere a peligros que analizan activamente en relación a posibilidades futuras. Solo alcanza un uso extendido en una sociedad orientada hacia el futuro que ve el futuro precisamente como un territorio a conquistar o colonizar. La idea de riesgo supone una sociedad que trata activamente de romper su pasado la característica fundamental, en efecto, de la civilización industrial moderna.

La realidad actual que se vive en el Perú y específicamente en la ciudad de Juliaca es muy preocupante por el crecimiento de la delincuencia, al respecto Giddens (1999) manifiesta lo siguiente. La mejor manera de explicar lo que está pasando es hacer una distinción entre dos tipos de riesgo. A uno lo llamare riesgo externo. El riesgo externo es el riesgo que se experimenta como viniendo del exterior, de las sujeciones de la tradición o de la naturaleza. Quiero distinguir este del riesgo manufacturado, con lo que aludo al riesgo creado por el impacto mismo de nuestro conocimiento creciente sobre el mundo. (p.38)

2.2.5. Enfoque de Percepción Social

Se entiende por percepción social como una influencia de factores sociales y culturales sobre la percepción y cognición, que forma parte de una sociedad concreta, piensa, interpreta o imagina sobre una “cosa” determinada. También cabe afirmar que, sirve como enlace mediador entre el individuo y su ambiente. Sin la percepción el hombre carece de toda experiencia y no sería posible la sociedad humana. Por ello la percepción social no es lo mismo que la opinión pública, porque esta última implica más bien una toma de posición personal o grupal en relación con cualquier cuestión (Moscovici, 1979). En este sentido se supone que la percepción social es el modo habitual mediante el cual



un conjunto social visualiza la realidad, siendo, además, la forma colectiva de entender esta realidad.

Por otro lado, las percepciones sociales, hacen referencia a un tipo específico de conocimiento que juega un papel importante sobre cómo la gente razona y organiza su vida cotidiana.

También se debe tener en cuenta que, la percepción social es el medio mediante el cual las personas se forman impresiones unas de otras y logran comprenderse. Como la empatía, o sensibilidad social, es el grado de las impresiones acertadas, o comprensión real, de los demás. Dado que la percepción social no es siempre racional o consciente. Los 3 aspectos básicos de la percepción social son:

- El perceptor, o la persona que mira e intente comprender.
- Percibido
- La situación, o el medio total de las fuerzas sociales y no sociales donde se ubica

El mismo que sirve para interactuar entre sí, en ese entender la percepción social se puede determinar como medio de clasificación personal de cada ciudadano, como una forma de protección y/o aislamiento de las personas que realizan actos de inseguridad jurídica. La población en su mayoría tiene una percepción negativa de la seguridad en sus sectores, en vista que diferentes indicadores del INEI muestran descensos en la criminalidad, pero a boca de la población prefieren no denunciar por represalias inmediatas de sus victimarios.

Sin embargo, según Sánchez, (2016) menciona que, la percepción de seguridad está principalmente relacionada con el delito, el conflicto y la organización del espacio o el entorno porque la interacción de los individuos con su entorno es constante y, en ella, territorio y colectividad se modifican mutua y constantemente. En este juego de



equilibrio, en esta dinámica, la sensación de seguridad es una pieza clave para entender el uso del espacio público, además de un indicador muy importante de la calidad de vida de las personas. En este sentido, muy a menudo no somos conscientes de la interacción continua que tenemos con el espacio en que se desarrolla nuestra vida cotidiana, que limita o facilita determinadas acciones o relaciones y que, en cierta medida, modela nuestra actitud y comportamiento, a la vez que nosotros lo modificamos o le damos sentido y significado con nuestra propio posicionamiento y actividad.

Es por ello que, irreversiblemente, hemos de implantar rigurosas y eficaces metodologías para la medición y análisis de la percepción de seguridad, que permita a las instituciones públicas mejorar la información y conocimiento de hechos directos e indirectos que experimentan o sufren los ciudadanos; diferenciar las percepciones según la heterogeneidad social, económica, política y circunstancial; identificar los factores que más inciden en los ciudadanos en la percepción de seguridad y optimizar, como un instrumento complementario, la información de la denuncia y el registro oficial de delitos.

2.2.6. Base legal de la seguridad ciudadana

2.2.6.1. Constitución Política del Perú

En la Constitución del Perú de 1993 se puede apreciar los siguientes postulados que enfocan sobre la seguridad ciudadana.

Artículo 1.- Manifiesta. “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado”. En consecuencia: Nadie debe ser víctima de violencia moral, psíquica o física, ni sometido a tortura o a tratos inhumanos o humillantes. Cualquiera puede pedir de inmediato el examen médico de la persona agraviada o de aquella imposibilitada de recurrir por sí misma a la autoridad.



Artículo 166.- La Policía Nacional tiene por finalidad fundamental garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia.

Artículo 197.- Las municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local. Asimismo, brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a ley.

2.2.6.2. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana N° 27933

Las normas y leyes son las velan la seguridad de la población en su conjunto, en coordinación con la PNP y las instituciones competentes.

Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales a nivel nacional. Comprende a las personas naturales y jurídicas, sin excepción, que conforman la Nación Peruana.

Artículo 2.- Se entiende por Seguridad Ciudadana, para efectos de esta Ley, a la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.

Artículo 4.- Son instancias integrantes del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana las siguientes:

- a) Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, cuenta con una secretaria técnica.
- b) Comités Regionales de Seguridad Ciudadana.
- c) Comités Provinciales de Seguridad Ciudadana.



- d) Comités Distritales de Seguridad Ciudadana.

2.2.6.3. Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972

La ley orgánica de las municipalidades, vela por lo interés del ciudadano a través del gobierno local competencia en la jurisdicción correspondiente de aplicación.

Artículo 73.- La Ley de Bases de la Descentralización establece la condición de exclusiva o compartida de una competencia.

Las funciones específicas municipales que se derivan de las competencias se ejercen con carácter exclusivo o compartido entre las municipalidades provinciales y distritales, con arreglo a lo dispuesto en la presente ley orgánica.

Las municipalidades tomando en cuenta su condición de municipalidad provincial o distrital, asumen las competencias y ejercen funciones específicas señaladas en el capítulo II del presente título, con carácter exclusivo o compartido entre las municipalidades provinciales o distritales con arreglo a lo dispuesto en la presente ley orgánica.

- a) Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
- b) Seguridad ciudadana.

Artículo 85.- Las municipalidades en seguridad ciudadana ejercen las siguientes funciones:

- a) Funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales:

Establecer un sistema de seguridad ciudadana, con participación de la sociedad civil y de la Policía Nacional, y normar el establecimiento de los servicios de Serenazgo, vigilancia ciudadana, rondas urbanas, campesinas o similares, de nivel distrital o del de centros poblados en la jurisdicción provincial, de acuerdo a Ley.



b) Funciones específicas compartidas de las municipalidades provinciales:

Coordinar con las municipalidades distritales que la integran y con la Policía Nacional el servicio interdistrital de Serenazgo y seguridad ciudadana.

2.2.6.4. Ley Orgánica de la Policía Nacional del Perú N° 27238

Según la conformidad con la segunda disposición final de la Ley N° 28078, publicada el 26-09-2003, a partir de su vigencia la presente ley se denominará “Ley de la Policía Nacional del Perú”.

Artículo 1.- La presente Ley se fundamenta en el Artículo 166° de la Constitución Política del Perú y Comprende la definición, finalidad, las funciones, atribuciones, facultades, la organización básica, las especialidades y los regímenes de personal, instrucción y económico de la Policía Nacional del Perú. Los aspectos específicos se rigen por sus respectivas leyes y reglamentos.

Artículo 3.- La finalidad fundamental de la Policía Nacional del Perú es garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.

2.2.6.5. Proyecto de Ley del Serenazgo

Artículo 1.- El Serenazgo es el servicio de seguridad a la ciudadanía, gratuita u onerosa que pueden prestar los gobiernos locales y gobiernos regionales, en sus respectivas jurisdicciones, el cual tiene por objeto coadyuvar y mantener el orden, la tranquilidad y la seguridad en la comunidad.



Artículo 2.- El Serenazgo está conformado por un conjunto de personas que se identifican como serenos, y que apoyan en tareas de seguridad ciudadana en sus respectivas jurisdicciones.

Artículo 4.- Los serenos podrán utilizar armas no letales para neutralizar a los delincuentes, las mismas que deberán ser usadas cuando las circunstancias así lo ameriten, para lo cual los serenos deberán ser capacitados por su municipalidad y/ gobierno regional en uso de armas no letales son aquellas armas cuyo resultado final después de su uso no genera incapacidad, deceso, no causa una tragedia o hace perder la vida.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Seguridad ciudadana

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo define la seguridad ciudadana puede entenderse como una modalidad específica de la seguridad humana, relacionada con la seguridad personal y, más específicamente, con amenazas como el delito y la violencia” (PNUD, 2013, p.5).

2.3.2. Inseguridad ciudadana

La inseguridad se asume como “miedo al delito” y en Particular a ciertos delitos que ocurren en contextos determinados como reflejo de una parte de la realidad, muchos estudiosos lo interpretan como una representación o una sensibilidad colectiva (caprichosa y autónoma) que muy poco se corresponde con los hechos reales de la violencia, criminalidad y la delincuencia. La inseguridad y del “miedo al delito” se ha convertido en una auténtica fuerza social. Así tenemos la inseguridad estructural, se aplica a las nuevas dinámicas de riesgos, incertidumbres y asimetrías que ocurren en el marco de una modernidad, que ha visto cambiar sus principios de acción (Zabaleta, 2012, p.44)



2.3.3. Sociedad civil

La sociedad civil es analizada como un ámbito autónomo de interacción social estabilizada por un sistema de derecho fundamental y compuesto por una multiplicidad de asociaciones civiles, movimientos sociales y públicos organizados en forma independiente y voluntaria. La reproducción de toda sociedad civil descansa, en primer lugar, en la existencia de una plataforma institucional que la establezca como una esfera de intermediación autónoma tanto frente al Estado como al mercado. Panfichi (como se citó en Perez, 2012, p. 97).

Es una agrupación de ciudadanos libres e iguales a partir de la cual se participaba políticamente. En los inicios de la filosofía moderna el debate se reactiva, con una concepción no autónoma de sociedad civil, identificada primero con el Estado en el contractualismo y luego con el ámbito económico en la economía política clásica. El idealismo hegeliano presentará un modelo que concibe a la sociedad civil como una esfera separada del Estado, que incluye dentro de sí tanto el aspecto económico como el asociativo, mientras que la crítica marxista representa una vuelta a la identificación de la sociedad civil con el mercado y la producción, al situarla en la base económica. (Condori y Ramos, 2017, p. 53).

2.3.4. Anomia

La anomia es un concepto de la tradición teórica de la Sociología que significa la ausencia de normas, la tendencia transgresora de las reglas, tanto a nivel colectivo, cuando una crisis severa de la estructura social rompe las normas existentes y unas nuevas normas aún no se consolidan, o también a nivel individual cuando las normas no se cumplen de manera permanente (Reyes, 2008, p. 321).



2.3.5. Relaciones públicas

La relación pública trabaja en conjunto con otras disciplinas el trabajo debe tener una base sólida base humanística, porque se trabaja con personas y es vital antes que nada comprenderlas, este punto es importante porque en él se encuentra la clave del éxito de las acciones que lleva a cabo las relaciones públicas (Cayalta y Cheje, 2016, p. 33)

Las relaciones públicas dicen al grupo lo que los otros piensan de él; ayuda al grupo a decidir lo que debe hacer para conseguir la simpatía de los demás; planea caminos y medios de obtener esta buena disposición y lleva acabo las actividades dedicadas a conseguirlo. Philip (como se citó en Cayalta y Cheje 2016, p. 33).

2.3.6. Seguridad Social

La seguridad social es un conjunto de medidas que la sociedad proporciona a sus integrantes con la finalidad de evitar desequilibrios económicos y sociales que, de no resolverse, significarían la reducción o la pérdida de los ingresos a causa de contingencias como la enfermedad, los accidentes, la maternidad o el desempleo, entre otra (Chambi, 2017, P. 23).

2.3.7. Seguridad pública

La seguridad pública es un derecho que el Estado debe garantizar a todos sus habitantes, ciudadanos y extranjeros (residentes y turistas) para poder gozar de una vida tranquila, en cuanto al ejercicio pacífico de todos sus derechos, sin tener que sufrir el avasallamiento de ellos por parte de terceros, y en caso de que esto suceda, tener la convicción que el Estado, a través de sus fuerzas de seguridad, que monopolizan el ejercicio de la fuerza, la usarán razonablemente, contra quienes no cumplen las normas establecidas, en resguardo de las víctimas (Condori y Ramos, 2017, p. 52- 53).



2.3.8. Delincuencia

Es un concepto que se usa cotidianamente para referirnos a distintas situaciones. Cuando se habla de delincuencia estamos haciendo referencia al hecho de cometer uno o varios delitos, es una acción que ejercen personas al violar las leyes y por las cuales, en caso de ser condenadas por tales hechos, se deben cumplir un castigo impuesto por un juez. Por lo tanto, el término “delincuentes” trata de un grupo de individuos que van en contra de las reglas sociales (Condori y Ramos, 2017, p. 54).

2.3.9. La participación ciudadana

Son mecanismos que pretenden impulsar el desarrollo local y la democracia participativa, en tal sentido la participación ciudadana “está basada en varios mecanismos para que la población tenga acceso a las decisiones del gobierno de manera independiente sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político” (Soza, 2013, p. 19).

2.3.10. Riesgo

El riesgo implica un fenómeno de contingencia múltiple, implica que el futuro se presenta como un incierto, pero asume que lo que en el futuro pueda suceder depende de la decisión que se tome en el presente. “hablamos de riesgo cuando ha de tomar una decisión y ha de ocurrir algún daño” (Ccalla, 2009, p. 50).

2.3.11. Percepción social

La percepción social es el estudio de las influencias sociales sobre la percepción. Hay que tener en cuenta que las mismas cualidades pueden producir impresiones diferentes, ya que interactúan entre sí de forma dinámica. Para conseguir comprender mejor este concepto, sería bueno captar previamente el de percepción, propiamente dicho. Éste, hace referencia a la elaboración e interpretación de los estímulos captados para cada



uno de los órganos de los sentidos un ser vivo. Se trata de un proceso cognitivo que cada individuo realiza de forma diferente para el cual se utilizan una serie de preconceptos que sirven para discriminar más rápidamente aquello a lo que nuestro organismo se ve expuesto, de tal forma, por ejemplo, que al tocar con nuestra mano algo que está muy caliente, rápidamente retiramos la mano porque comprendemos que eso nos hace daño (Condori y Ramos, 2017, p. 52).

2.3.12. Autoprotección

Mecanismo que las familias implementan para de protegerse de la inseguridad ciudadana (Condori y Ramos, 2017, p. 5).

2.3.13. Violencia

La violencia es el tipo de interacción entre sujetos que se manifiesta en aquellas conductas o situaciones que, de forma deliberada, aprendida o imitada, provocan o amenazan con hacer daño o sometimiento grave (físico, sexual, verbal o psicológico) a un individuo o a una colectividad; o los afectan de tal manera que limitan sus potencialidades presentes o las futuras. Puede producirse a través de acciones y lenguajes, pero también de silencios e inacciones (Condori y Ramos, 2017, p. 54).



CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La ciudad de Juliaca es la capital de la provincia de San Román, se ubica en la jurisdicción de la región Puno, en el sudeste de Perú. De acuerdo al censo del año 2017, cuenta con una población de 276.110 habitantes, situada a 3824 msnm en la meseta del Collao, al noroeste del lago Titicaca. Es el mayor centro económico de la región Puno, y una de las mayores zonas comerciales del Perú. Se halla en las proximidades de la laguna de Chacas, del Lago Titicaca, del río Maravillas y las ruinas conocidas como las Chullpas de Sillustani.

Posee un buen sistema de transporte terrestre: carreteras y líneas férreas que la interconectan con la región sur del país (Puno, Cusco, Arequipa, Tacna), además de la república de Bolivia, lo que la hace un punto de tránsito para los viajeros de esta área de la nación. La denominación de Ciudad de los Vientos, se debe a que durante gran parte del año hay presencia de vientos, por estar ubicada dentro de la meseta del Collao. A la ciudad de Juliaca, también se le llama Ciudad Calcetera, debido a que antaño sus pobladores se dedicaban a la confección de calcetas o calcetines, incluyendo chompas, bufandas, etc., con fibra de alpaca, oveja, etc. Actualmente la producción de confecciones se ha transformado, hasta llegar a ser de nivel industrial. En Juliaca las lenguas más habladas son el español y el quechua, seguido del aymara. La lengua originaria en Juliaca es el quechua, siendo esta desplazada por el español, gracias al establecimiento de personas provenientes de otros lugares, y más recientemente se estableció (y se está estableciendo) un gran número de personas que hablan el idioma aymara, debido a muchas migraciones provenientes de la zona noreste del Altiplano (Huancané y Moho).



3.2. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es cuantitativo de alcance descriptivo, porque busca describir las percepciones sociales de la población sobre las estrategias del servicio de seguridad ciudadana en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca. “Los estudios descriptivos: Buscan especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Sierra, 2014, p. 92). El diseño de investigación se sustenta en el diseño no experimental de tipo transaccional y/o transversal “(...) se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos.” (Sampiere, 2014, p. 152).

3.3. NIVEL DE ANÁLISIS

El nivel de análisis de la presente investigación es micro porque el estudio se realizó en la ciudad de Juliaca.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La muestra “es un subgrupo de la población; que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (Sierra, 2014, p. 175). En tal sentido se tomó como población objetiva a los pobladores de las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, que asciende según los datos del INEI (2017) a 276.110 habitantes. Se utilizó una muestra aleatoria simple para poblaciones finitas.

Formula:

$$n_0 = \frac{Z^2 * N * P * Q}{E^2 (N - 1) \pm Z^2 * P * Q}$$



Donde

N= Población (276 110)

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de confianza 95%

P = Probabilidad de éxito 0.5

Q = Probabilidad de fracaso 0.5

E = Margen de error 5%

Efectuando:

$$n_0 = \frac{1.96^2 * 276110 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (276110 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 384$$

Se determinó la muestra con un margen de error de 0.5% y un nivel de confianza de 95% el resultado es 384 a quienes se aplicará la encuesta de opinión. Para la determinación por igual para las cuatro zonas (Sur, Norte, Este y Oeste), se procedió a determinar la muestra en partes iguales, quedando la muestra dividida de la siguiente forma:

Tabla 1
Zonas de estudio

Zonas	Muestra
Sur	96
Norte	96
Este	96
Oeste	96
Total	384

Fuente: Elaboración propia



3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.4.1. Técnicas

3.4.1.1. Fuentes Primarias

Durante el trabajo de campo, la estrategia utilizada fue la guía de cuestionario en donde se elaboró en base a los objetivos de la investigación, el cual consta de cinco partes (introducción de la ficha técnica de la encuesta, datos generales, percepción sobre seguridad ciudadana, estrategias de seguridad ciudadana y finalmente servicio de seguridad ciudadana. (Ver anexo).

3.4.1.2. Fuentes secundarias

Durante el proceso del proyecto investigación se utilizó la revisión de fuentes documentales como son: Los artículos científicos, libros, revistas científicas, tesis e informes concernientes a estudio. (Ver anexo).

3.4.1.3. Instrumentos

Vicencio, (2011) define que “un instrumento es una herramienta que se emplea para realizar un trabajo específico” (p. 85). Los instrumentos que se utilizaron para la presente investigación son la guía de cuestionario y encuesta.

3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procesamiento de datos se realizó en el programa informativo de Spss y Excel el análisis fue invariable utilizando la estadística descriptiva y por último se procedió al análisis cuantitativo, realizando la interpretación de los principales datos que nos ayudan a explicar y interpretar el problema. “La estadística descriptiva es subdivisión de la



Estadística que se encarga de organizar y clasificar la información para que pueda apreciarse de modo sencillo o técnico” (Vicencio, 2011, p. 124).

3.5.1. Validación del Instrumento

La validación consiste en que los instrumentos se midan con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de la variable o variables de estudio en este caso los ítems La validez del cuestionario de percepciones sociales sobre seguridad ciudadana, estrategias y servicio de seguridad ciudadana, está basada en el criterio de validez estadística Alfa de Cronbach y prueba piloto de 20 encuestas, donde se determinó el nivel la validez del instrumento para su aplicación y elaboración del proyecto de investigación de pre grado.

3.5.2. Criterios de fiabilidad de Alfa de Cronbach

Los criterios para la fiabilidad de Alfa de Cronbach, se determina de acuerdo a la puntuación y correlación de ítem obtenido, que a continuación se detalla.

Tabla 2

Criterios de fiabilidad

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa > .9	Es excelente
Coeficiente alfa > .8	Es bueno
Coeficiente alfa > .7	Es aceptable
Coeficiente alfa > .6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > .5	Es pobre
Coeficiente alfa < .5	Es inaceptable

Fuente: Elaborado por la Facultad de Estadística de la Universidad Santo Tomás.

Tabla 3

Nivel de fiabilidad del cuestionario percepciones sociales

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,706	,725	14

Fuente: Elaboración propia- SPSS

En la tabla se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de .706 para el cuestionario de percepciones sociales sobre la seguridad ciudadana. Resultado que indica que el instrumento aplicado a los pobladores de la ciudad Juliaca es aceptable - fiable para el presente estudio.

Tabla 4

Nivel de fiabilidad del cuestionario estrategias de seguridad ciudadana

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,827	,834	15

Fuente: Elaboración propia- SPS

En la tabla se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de .827 para el cuestionario estrategias de seguridad ciudadana. Resultado que indica que el instrumento aplicado a los pobladores de la ciudad Juliaca es bueno - fiable para el presente estudio.



Tabla 5

Nivel de fiabilidad del cuestionario servicio de seguridad ciudadana

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,864	,862	10

Fuente: Elaboración propia- SPSS

En la tabla se observa que el valor de Alfa de Cronbach es de .864 para el cuestionario de servicio de seguridad ciudadana. Resultado que indica que el instrumento aplicado a los pobladores de la ciudad Juliaca es bueno - fiable para el presente estudio.



CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

Este capítulo desarrolla la descripción de resultados obtenidos a través de la encuesta en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, el mismo que se detalla en tablas y figuras, principalmente se desarrolla los objetivos propuestos por la investigación: Percepciones sociales sobre seguridad ciudadana, estrategias de seguridad y finalmente servicio de seguridad, que a continuación detalla el presente capítulo.

4.1. DATOS GENERALES

La investigación tiene como propósito principal analizar las percepciones sociales sobre las estrategias del servicio de seguridad en la ciudad de Juliaca, para el presente estudio sea verídico es indispensable tomar los datos generales, como edad, sexo, ocupación, grado de instrucción y estado civil, que a continuación se detalla:

4.1.1. Edad de la población objeto de estudio

Según De los Campos (2007) la edad es definida como una medida que nos confirma con certeza la distancia de tiempo ocurrida entre nuestro nacimiento y el presente, y nos sugiere -con angustiosa imprecisión- la que existe entre el momento actual y nuestra muerte. El hecho que a la mayoría de las personas les preocupe su edad no tanto por lo primero como por lo último, prueba una vez más que las mediciones importantes, aunque imprecisas, resultan de común más útiles que las precisas pero triviales.

Tabla 6

Edad de la población objeto de estudio

Edad	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
18 a										
25	23	6.0%	33	8.6%	16	4.2%	16	4.2%	88	22.9%
26 a										
33	17	4.4%	17	4.4%	15	3.9%	17	4.4%	66	17.2%
34 a										
41	17	4.4%	14	3.6%	33	8.6%	15	3.9%	79	20.6%
42 a										
49	27	7.0%	12	3.1%	14	3.6%	27	7.0%	80	20.8%
50 a										
mas	12	3.1%	20	5.2%	18	4.7%	21	5.5%	71	18.5%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

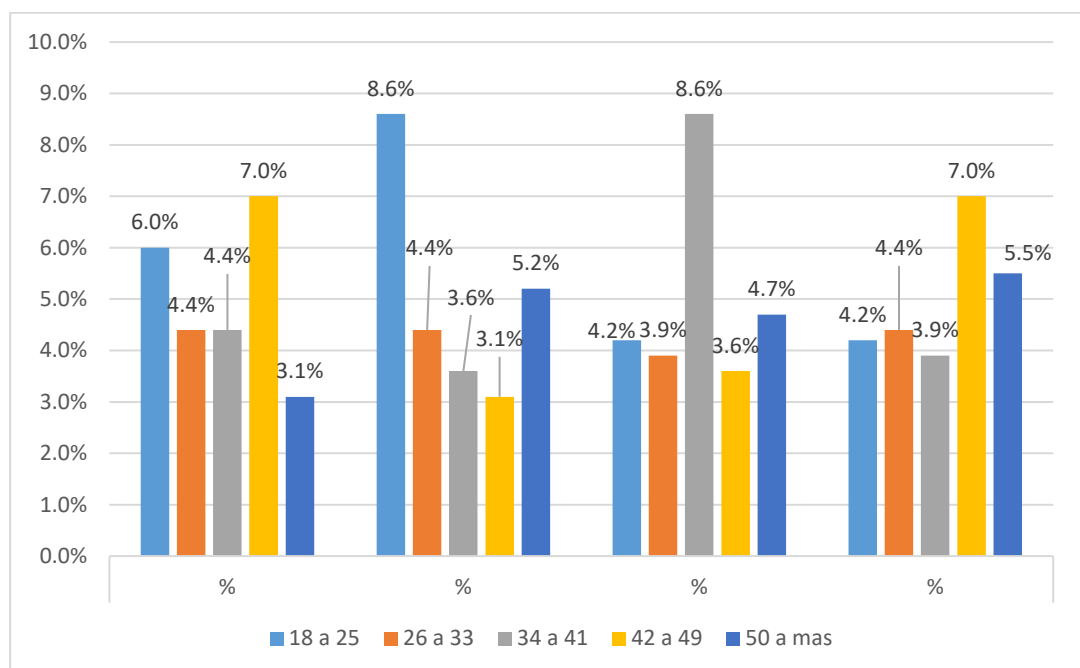


Figura:1 Edad de la población objeto de estudio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

La edad de la población objeto de estudio de las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 6 % tiene de 18 a 25 años, 4.4% de 26 a 33 años, 4.4% de 34 a 41 años, 7% de 42 a 49 años y

3.1% de 50 a más años. En la zona norte, el 8.6% tiene de 18 a 25 años, 4.4% de 26 a 33 años, 3.6% de 34 a 41 años, 3.1% de 42 a 49 años y 5.2% de 50 a más años. En la zona este, 4.2% tiene de 18 a 25 años, 3.9% de 26 a 33 años, 8.6% de 34 a 41 años, 3.6% de 42 a 49 años y 4.7% de 50 a más años. En la zona oeste, el 4.2% tiene de 18 a 25 años, 4.4% de 26 a 33 años, 3.9% de 34 a 41 años, 7% de 42 a 49 años y 5.5% de 50 a más años. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 22.9% tiene de 18 a 25 años, 17.2% de 26 a 33 años, 20.6% de 34 a 41 años, 20.8% de 42 a 49 años, 18.5% de 50 a más años del total de 384 encuestados.

La edad que se tomó como referencia para análisis de la presente investigación oscila, de 18 a 70 años población hábil, según la tabla se aprecia la preponderancia de la participación de las edades 34 a 41 años, en tanto se aprecia de forma regular la participación de los jóvenes de 18 a 25 años en el estudio.

4.1.2. Género de la población objeto de estudio

La sociología del género ha ocupado un importante papel en la definición de género. Ha estudiado el patriarcado, analizando el dominio que los hombres tienen sobre las mujeres. El sexismo o creencia en torno a la idea de que el sexo propio es superior. La estratificación de género, que se ocupa de explicar la distribución desigual de riqueza, poder y privilegios entre hombres y mujeres (Macionis, 2007).

Tabla 7

Género de la población objeto de estudio

Genero	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Masculino	37	9.6%	47	12.2%	41	10.7%	53	13.8%	178	46.4%
Femenino	59	15.4%	49	12.8%	55	14.3%	43	11.2%	206	53.6%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

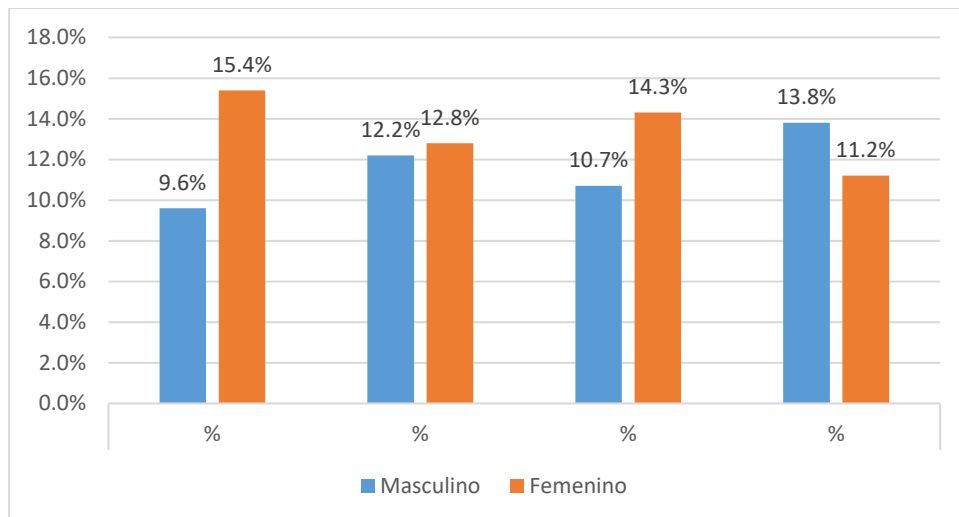


Figura 2 Género de la población objeto de estudio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El género de la población objeto de estudio de las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur, el 9.6 corresponde al género masculino y 15.4% femenino. En la zona norte, el 12.2% es masculino y 12.8% femenino. En la zona este, el 10.7% es masculino y 14.3 femenino. En la zona oeste, el 13.8% son de género masculino y 11.2% es femenino. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 46.4% es masculino y 53.6% femenino.

El género para el análisis y confiabilidad de la investigación se realizó de forma aleatoria, en la tabla se aprecia la mayor participación de mujer en el estudio y regular participación del sexo masculino. El fin de la investigación es determinar la percepción de la población sobre seguridad ciudadana, el mismo que nos ayudara a formular propuestas concretas para contrarrestar la inseguridad que se vive en la ciudad de Juliaca.

4.1.3. Grado de instrucción de la población objeto de estudio

El grado de instrucción de una persona es el nivel más elevado de estudios realizados o en curso, sin tener en cuenta si se han terminado o están provisional o definitivamente incompletos. En investigación nos ayuda a determinar el grado de formación o no formación profesional, que a continuación se detalla:

Tabla 8

Grado de instrucción de la población objeto de estudio

Grado de instrucción	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Sin instrucción	3	0.8%	1	0.3%	4	1.0%	3	0.8%	11	2.9%
Primaria incompleta	5	1.3%	16	4.2%	3	0.8%	6	1.6%	30	7.8%
Primaria completa	18	4.7%	9	2.3%	11	2.9%	18	4.7%	56	14.6%
Secundaria incompleta	7	1.8%	9	2.3%	6	1.6%	7	1.8%	29	7.6%
Secundaria completa	13	3.4%	22	5.7%	18	4.7%	18	4.7%	71	18.5%
Superior incompleta	33	8.6%	20	5.2%	31	8.1%	22	5.7%	106	27.6%
Superior completa	17	4.4%	19	4.9%	23	6.0%	22	5.7%	81	21.1%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

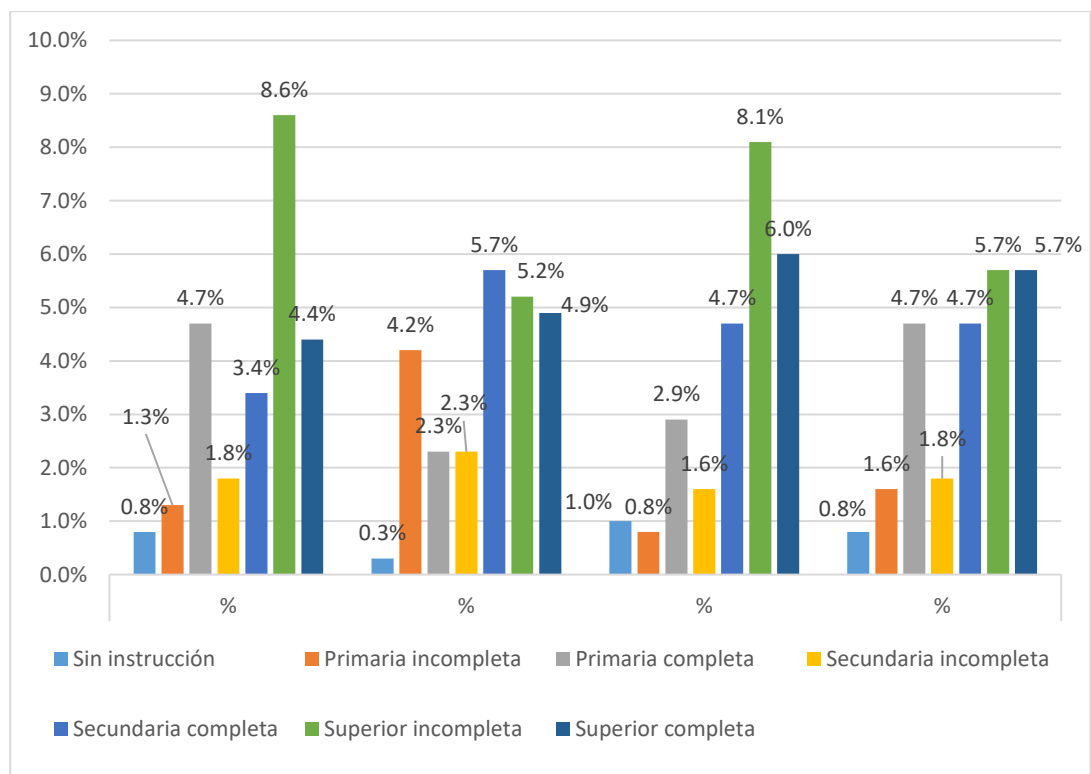


Figura 3 Grado de población objeto de estudio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas



El grado de instrucción de los encuestados de las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 0.8% no tiene instrucción, 1.3% primaria incompleta, 4.7% primaria completa, 1.8% secundaria incompleta. 3.4% secundaria completa, 8.6% superior incompleta y 4.4% superior completa. En la zona norte, el 0.3% no tiene instrucción, 4.2% primaria incompleta, 2.35% primaria completa, 2.3% secundaria incompleta, 5.7% secundaria completa, 5.2 superior incompleta y 4.9% superior completa. En la zona este, el 1% no tiene instrucción, 0.8% primaria incompleta, 2.9% primaria completa, 1.6% secundaria incompleta, 4.7% secundaria completa, 8.1% superior incompleta y 6% superior completo. En la zona oeste, el 0.8% no tiene instrucción, 1.6% primaria incompleta, 4.7% primaria completa, 1.8% secundaria incompleta, 4.7% secundaria completa, 5.7% superior incompleta y 5.7 superior completa. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 2.9% no tiene instrucción, 7.8% primaria incompleta, 14.6% primaria completa, 7.6% secundaria incompleta, 18.5% secundaria completa, 27.6% superior incompleta y 21.1% superior completa.

4.1.4. Estado Civil de la población objeto de estudio

El estado civil es la situación estable o permanente en la que se encuentra una persona física en relación con sus circunstancias personales y con la legislación, y que va a determinar la capacidad de obrar y los efectos jurídicos que posee cada individuo. En investigación nos ayuda a determinar estado sentimental y emocional de los actores, que a continuación se detalla:

Tabla 9

Estado civil de la población objeto de estudio

Estado civil	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Soltero(a)	30	7.8%	50	13.0%	39	10.2%	18	4.7%	137	35.7%
Casado(a)	20	5.2%	15	3.9%	11	2.9%	30	7.8%	76	19.8%
Conviviente	30	7.8%	16	4.2%	33	8.6%	39	10.2%	118	30.7%
Divorciado(a)	7	1.8%	10	2.6%	3	0.8%	3	0.8%	23	6.0%
Viudo(a)	9	2.3%	5	1.3%	10	2.6%	6	1.6%	30	7.8%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

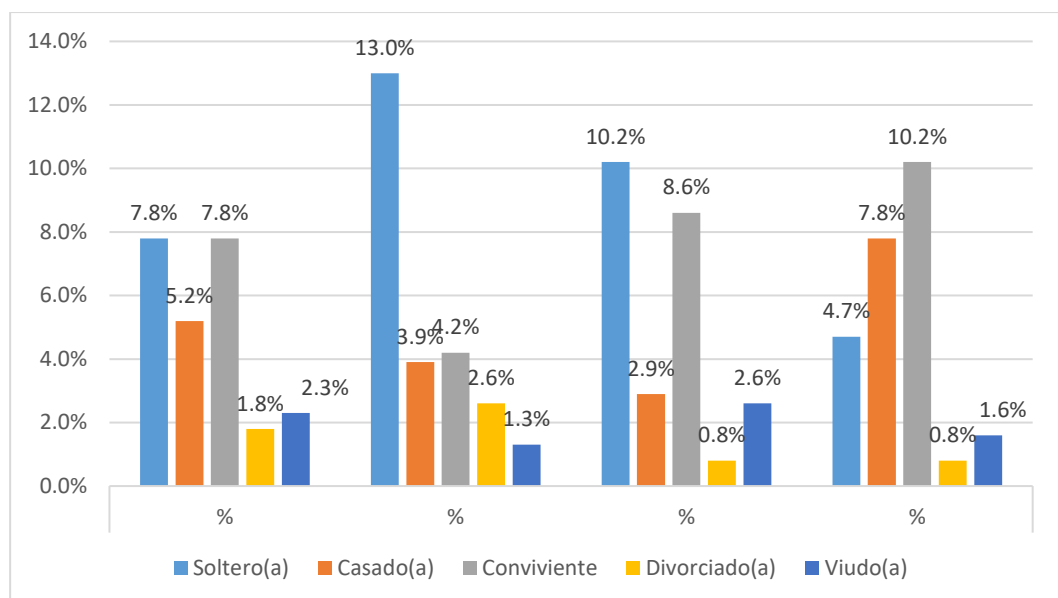


Figura 4 Estado de la población objeto de estudio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El estado civil de la población objeto de estudio de las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 7.8% es soltero, 5.2% casado, 7.8% conviviente, 1.8% divorciado y 2.3% viudo. En la zona norte, el 13% es soltero, 3.9% casado, 4.2% conviviente, 2.6% divorciado y 1.3% viudo. En la zona este, 10.2% es soltero, 2.9% casado, 8.6% conviviente, 0.8% divorciado y 2.6% viudo. En la zona oeste, el 4.7% es soltero, 7.8% casado, 10.2% conviviente, 0.8%

divorciado y 1.6% viudo. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 35.7% es soltero, 19.8% casado, 30.7% conviviente, 6% divorciado y 7.8% es viudo.

4.1.5. Ocupación laboral de población objeto de estudio

La ocupación es un término que proviene del latín *occupatio* y que está vinculado al verbo *ocupar* (apropiarse de algo, residir en una vivienda, despertar el interés de alguien). El concepto se utiliza como sinónimo de trabajo, labor o quehacer. En investigación nos ayuda a determinar el nivel de ocupación laboral de los actores sociales de estudio, que a continuación detallo:

Tabla 10

Ocupación laboral de población objeto de estudio

Ocupación	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Agricultor	3	0.8%	8	2.1%	3	0.8%	6	1.6%	20	5.2%
Ganadero	0	0.0%	0	0.0%	3	0.8%	0	0.0%	3	0.8%
Comerciante	27	7.0%	23	6.0%	26	6.8%	27	7.0%	103	26.8%
Empleado	23	6.0%	7	1.8%	18	4.7%	19	4.9%	67	17.4%
Estudiante	23	6.0%	25	6.5%	19	4.9%	26	6.8%	93	24.2%
Otro	20	5.2%	33	8.6%	27	7.0%	18	4.7%	98	25.5%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

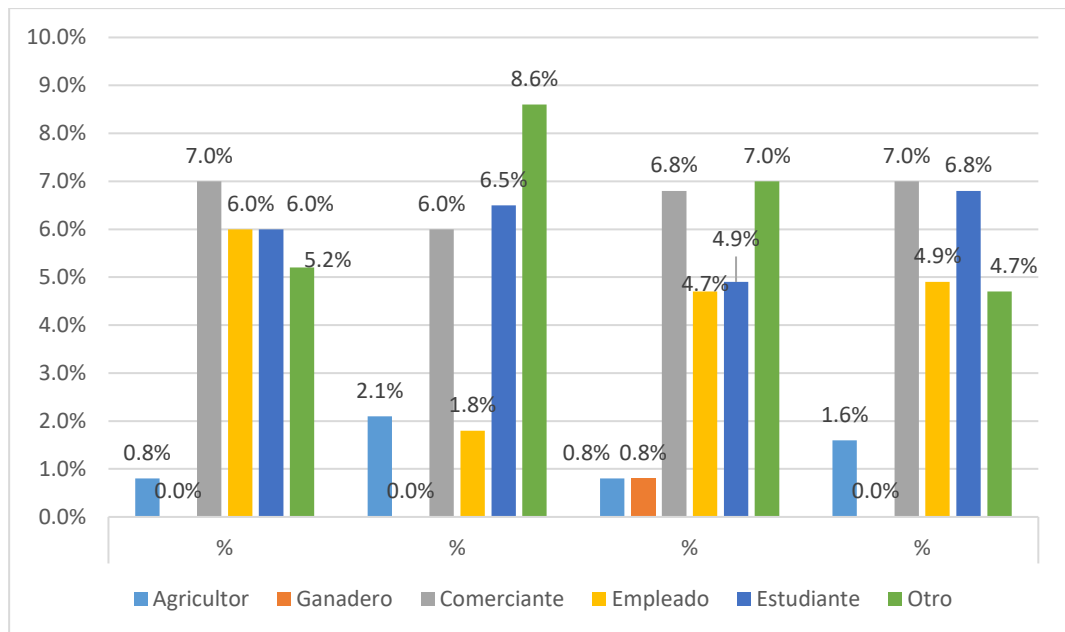


Figura 5 Ocupación de la población objeto de estudio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

La ocupación de la población objeto de estudio de las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 0.8% es agricultor, 0% ganadero, 7% comerciante. 6% empleado, 6% estudiante y 5.2% se dedica a otras actividades. En la zona norte, el 2.1% es agricultor, 0% ganadero, 6% comerciante. 1.8% empleado, 6.5% estudiante y 8.6% se dedica a otras actividades. En la zona este, el 0.8% es agricultor, 0.8% ganadero, 6.8% comerciante. 4.7% empleado, 4.9% estudiante y 7% se dedica a otras actividades. En la zona oeste, el 1.6% es agricultor, 0% ganadero, 7% comerciante. 4.9% empleado, 6.8% estudiante y 4.7% se dedica a otras actividades. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 5.2% es agricultor, 0.8% ganadero, 26.8% comerciante. 17.4% empleado, 24.2% estudiante y 4.7% se dedica a otras actividades.

4.2. PERCEPCIONES DE LA POBLACIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA

La percepción es definida, según Vargas, (1994) “(...) como el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la

elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización” (p. 48). En su efecto se busca determinar las percepciones que tiene la población respecto al problema de inseguridad ciudadana que se presenta en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca.

4.2.1. Dibujos o marcas en las paredes de viviendas o instituciones públicas – privadas

Tabla 11

Dibujos o marcas en las paredes de viviendas o instituciones públicas - privadas

Percepciones	Zonas de Juliaca								Total	
	Sur		Norte		Este		Oeste			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	2	0.5%	25	6.5%	4	1.0%	6	1.6%	37	9.6%
A veces	41	10.7%	42	10.9%	47	12.2%	55	14.3%	185	48.2%
Casi siempre	26	6.8%	23	6.0%	28	7.3%	29	7.6%	106	27.6%
Siempre	27	7.0%	6	1.6%	17	4.4%	6	1.6%	56	14.6%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

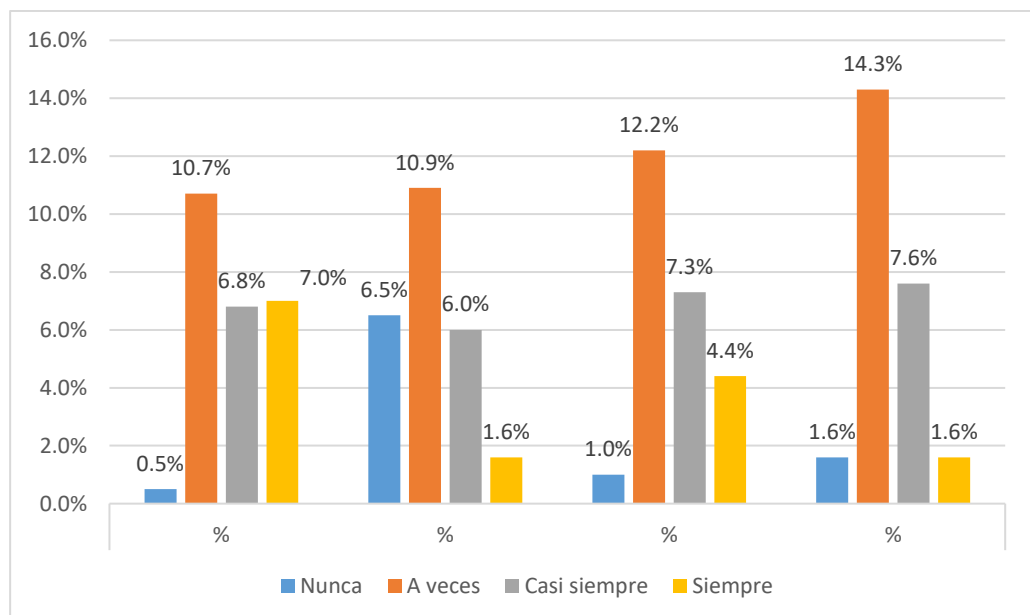


Figura 6 Dibujos o marcas en las paredes de viviendas o instituciones públicas - privadas

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas



Las percepciones sociales de la población respecto a los dibujos o marcas en la pared de viviendas o en instituciones públicas – privadas que se manifiesta en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 0.5% considera nunca, 10.7% a veces, 6.8% casi siempre y 7% siempre. En la zona norte, el 6.5% considera nunca, 10.9% a veces, 6% casi siempre y 1.6% siempre. En la zona este, el 1% considera nunca, 12.2% a veces, 7.3% casi siempre y 4.4% siempre. En la zona oeste, el 1.6% considera nunca, 14.3% a veces, 7.6% casi siempre y 1.6% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 9.6% considera nunca, 48.2% a veces, 27.6% casi siempre y 14.6% siempre.

Las percepciones sociales de la población respecto a los dibujos o marcas en la pared de las viviendas y/o de las instituciones públicas – privadas que mayor incidencia presenta en las cuatro zonas se expresa de la siguiente manera; en la zona sur 7% siempre, en tanto, la regular se presenta en la zona este 4.4%, finalmente las zonas que presentan una percepción baja son: oeste 1.6% y norte 1.6% (*ver tabla 11*).

4.2.2. Existe presencia de individuos que duermen en la calle y piden dinero.

La presencia de individuos que duermen en las calles implica, mala imagen a la ciudad y al barrio, en su efecto en la ciudad Juliaca se observa constantemente individuos de mal vivir que acampan, en la periferia de la ciudad, el mismo que es la causa de la inseguridad y delincuencia. La pobreza y la emigración son algunas de las causas para que los individuos, vayan viviendo en las calles y en algunos casos pidiendo dinero.

Tabla 12

Existe presencia de individuos que duermen en la calle y piden dinero

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	1	0.3%	5	1.3%	18	4.7%	3	0.8%	27	7.0%
A veces	52	13.5%	48	12.5%	52	13.5%	60	15.6%	212	55.2%
Casi siempre	43	11.2%	40	10.4%	22	5.7%	30	7.8%	135	35.2%
Siempre	0	0.0%	3	0.8%	4	1.0%	3	0.8%	10	2.6%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

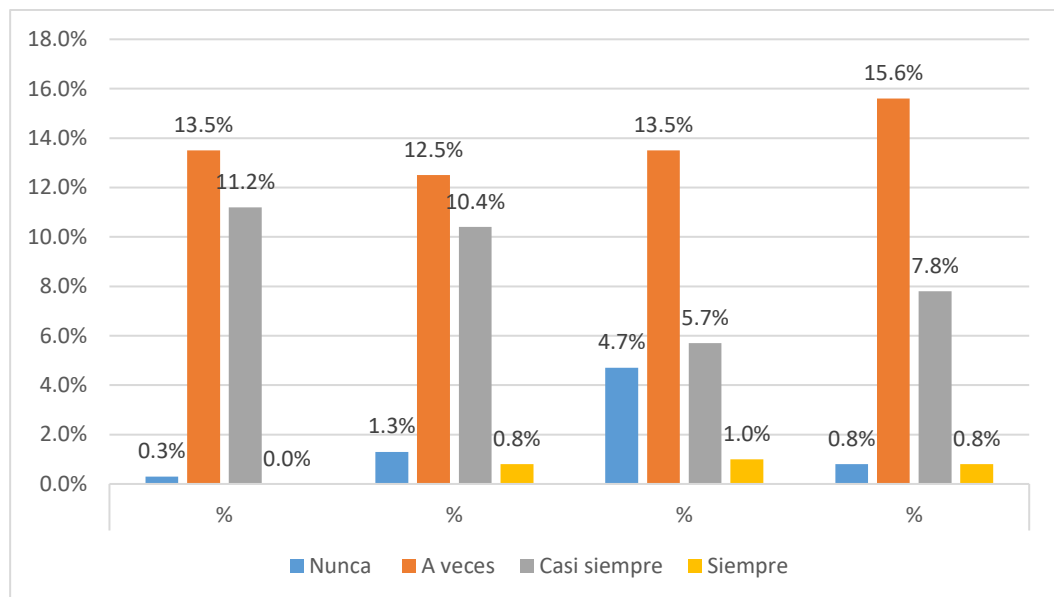


Figura 7 Existe presencia de individuos que duermen en la calle y piden dinero

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto a los individuos que duermen en la calle y piden dinero, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca; se expresa de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala; el 0.3% considera nunca, 13,5% a veces, 11.2% casi siempre, 0.0% siempre. en la zona Norte; el 1.3% considera nunca, 12.5% a veces, 10.4% casi siempre, 0.8% siempre. en la zona Este; considera el 4.7% nunca, 13.5% a veces, 5.7% casi siempre, 1.0% siempre. En la zona Oeste; el 0.8% considera nunca, 15.6% a veces, 7.8% casi siempre, 0.8% siempre. A nivel



de toda la ciudad de Juliaca el 7.0% considera nunca, 55.2% a veces, 35.2% casi siempre, 2.6% siempre.

Las percepciones sociales de la población que mayor incidencia de inseguridad ciudadana que presenta la ciudad de Juliaca en sus cuatro zonas se expresa de la siguiente manera; en la zona sur 11.2% casi siempre, en tanto, la regular se presenta en la zona este 13.5%, finalmente las zonas que presentan una percepción baja son: oeste 1.3% y norte 0.8% (*ver tabla 12*).

4.2.3. Consumo de alcohol

El consumo de alcohol en la ciudad de Juliaca es un problema social, que consecuentemente se agudiza, según; Diario Los Andes, (2018) informó que un 70% de jóvenes entre 15 y 19 años consumen bebidas alcohólicas en la ciudad de Juliaca. Un 70% de jóvenes y adolescentes tienden a consumir alcohol y eso es sumamente peligroso para lo que es el desarrollo de una sociedad y el bienestar social. Las personas que consumen en su mayoría son estudiantes varones universitarios y de educación secundaria, quienes consumen bebidas por falta de cuidado y vigilancia de parte de sus padres de familia, que en vez de apoyarlo están ocupados al cien por ciento en sus actividades. En consecuencia, este tipo de problemas debe ser combatido desde el hogar y las instituciones competentes.

Tabla 13

Consumo de alcohol

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	7	1.8%	14	3.6%	22	5.7%	9	2.3%	52	13.5%
A veces	43	11.2%	53	13.8%	54	14.1%	65	16.9%	215	56.0%
Casi siempre	41	10.7%	25	6.5%	12	3.1%	22	5.7%	100	26.0%
Siempre	5	1.3%	4	1.0%	8	2.1%	0	0.0%	17	4.4%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

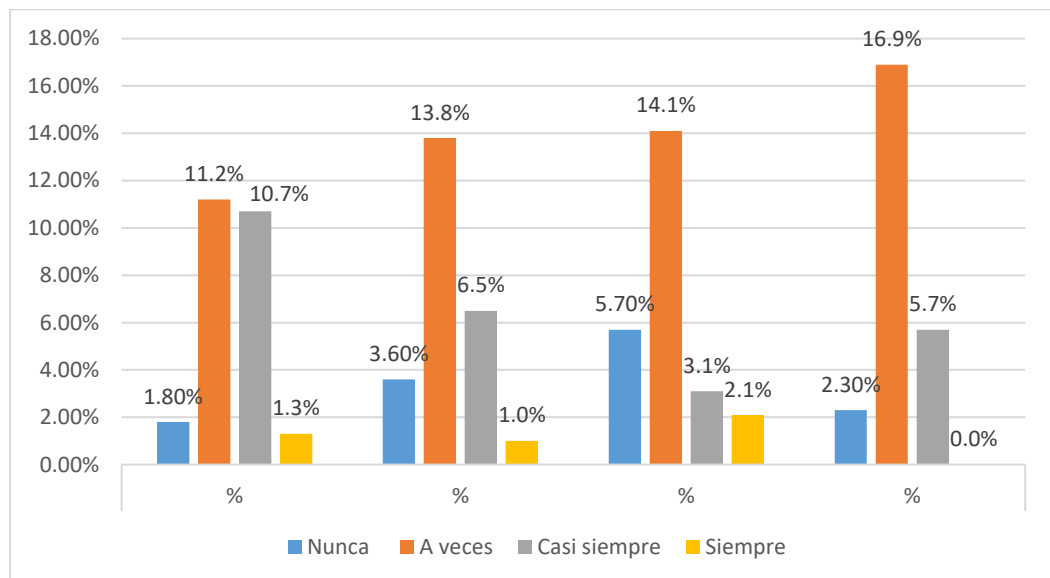


Figura 8 Consumo de alcohol

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto al consumo de alcohol/droga en vías públicas, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera, en la Zona Sur de acuerdo a la escala; el 1.8% nunca, 11.2% a veces, 10.7% casi siempre, 1.3% siempre. En la zona Norte; el 3.6% nunca, 13.8% a veces, 6.5% casi siempre, 1.0% siempre. En la zona Este; el 5.7% nunca, 14.1% a veces, 3.1% casi siempre, 2.1% siempre. En la zona Oeste; el 2.3% nunca, 16.9% a veces, 5.7%



casi siempre, 0.0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 13.5% nunca, 56.0% a veces, 26.0 casi siempre, 4.4% siempre.

Según las percepciones sociales de la población que mayor incidencia de inseguridad ciudadana que presenta la ciudad de Juliaca en sus cuatro zonas se expresa de la siguiente manera; en la zona sur se presenta constantemente, en tanto, la regularmente se presentan en la zonas este y oeste. Finalmente, las zonas que presentan una percepción baja son norte y este (*ver tabla 13*).

4.2.4. Venta clandestina

La venta clandestina de bebidas alcohólicas, es uno de los problema que se puede identificar a simple vista en la ciudad de Juliaca, con lo que respecta a casos, en el año 2018, la Municipalidad Provincial de San Román, incauto un serie locales clandestinos, según el Diario La República, (2018) mil unidades de diferentes licores, fueron destruidos y arrojados a un descampado. Con el fin de disminuir la venta clandestina de bebidas alcohólicas en el distrito de Juliaca, las autoridades destruyeron unas 1281 cajas de cerveza (15 372 botellas) decomisadas de bares nocturnos que funcionaban sin autorización municipal. Según informaron, el municipio de la zona tomó la medida como parte del trabajo fiscalizador. Las cajas de cerveza fueron llevadas hasta un descampado donde se procedió con su destrucción.

Tabla 14

Venta clandestina

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	3	0.8%	10	2.6%	34	8.9%	0	0.0%	47	12.2%
A veces	41	10.7%	38	9.9%	34	8.9%	62	16.1%	175	45.6%
Casi siempre	36	9.4%	40	10.4%	20	5.2%	28	7.3%	124	32.3%
Siempre	16	4.2%	8	2.1%	8	2.1%	6	1.6%	38	9.9%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

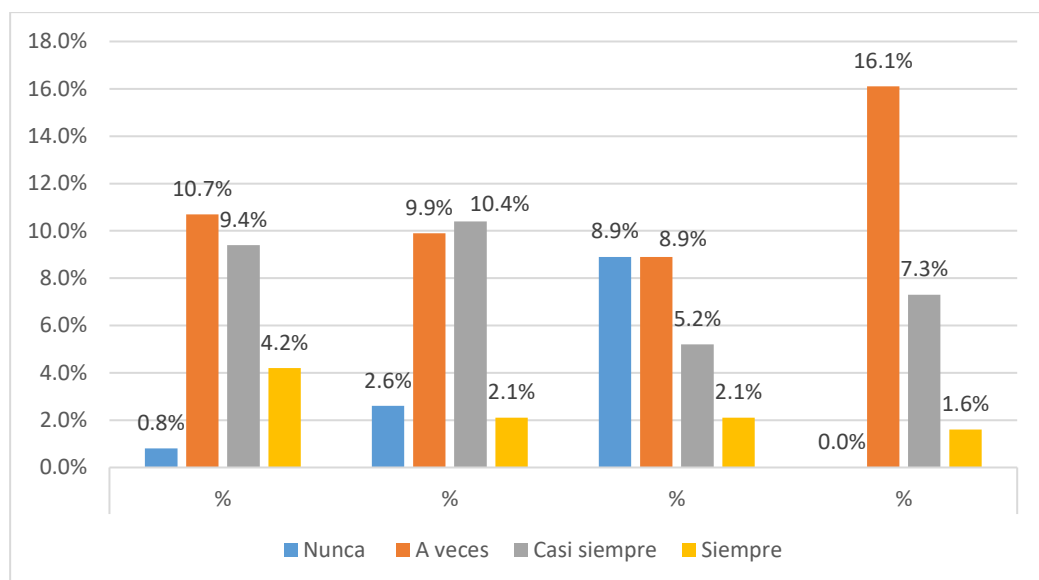


Figura 9 Venta clandestina

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto la venta clandestina de alcohol, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 0.8% nunca, 10.5% a veces, 9.4% casi siempre, 4.2% siempre. En la zona Norte; el 2.6% nunca, 9.9% a veces, 10.4% casi siempre, 2.1% siempre. En la zona Este; el 8.9% nunca, 8.9% a veces, 5.7% casi siempre, 2.1% siempre. En la zona Oeste; el 0.0% nunca, 16.1% a veces, 7.3% casi siempre, 1.6%

siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 12.2% nunca, 45.6% a veces, 32.3% casi siempre, 9.9% siempre (*Ver tabla 14*).

4.2.5. Sitios descuidados

Según el diario Correo, (2019) la delincuencia va ganando terreno en la región, especialmente en Juliaca, ciudad que tiene el más alto porcentaje de población de 15 años a más, víctima de un delito con el 52.6 %. Para tener una idea de la magnitud del problema se debe mencionar que ciudades como Chiclayo, Lima y Trujillo no superan el 30 %. Esto refleja la inseguridad que vive el poblador calcetero el cual, casi a diario tiene noticias de hurtos asaltos y asesinatos. Un caso bastante común fue el del comerciante Gerardo Sucasaire quien fue asaltado junto a su esposa cuando viajaba en su vehículo. Le robaron 5 mil soles y vivió para contarlo. El boletín indica que el delito más común en Juliaca es el robo de dinero, cartera o celular que afectó al 35.9 % de la población. Se debe indicar que la estadística recoge las denuncias y hechos registrados y que, en muchos casos, las víctimas de un hecho delictivo deciden no denunciar. La inseguridad se presenta fundamentalmente en lugares descuidados, que es típico de la periferia, la tendencia es peligrosa como consecuencia de asalto y robo.

Tabla 15

Sitios descuidados

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	0	0.0%	9	2.3%	0	0.0%	3	0.8%	12	3.1%
A veces	2	0.5%	12	3.1%	12	3.1%	22	5.7%	48	12.5%
Casi siempre	41	10.7%	40	10.4%	42	10.9%	40	10.4%	163	42.4%
Siempre	53	13.8%	35	9.1%	42	10.9%	31	8.1%	161	41.9%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

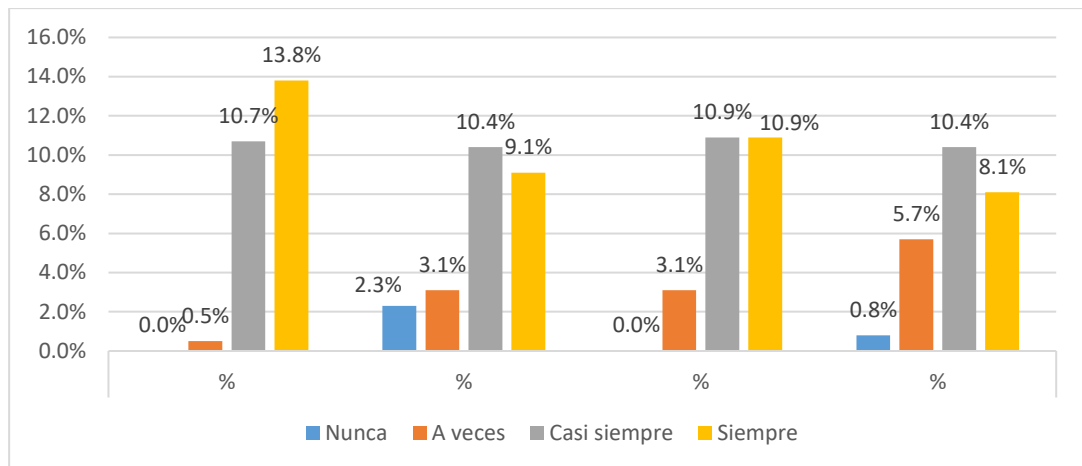


Figura 10 Sitios descuidados

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto a los sitios eriazos, descuidados/acumulación de basuras, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 0.0% nunca, 0.5% a veces, 10.7% casi siempre, 13.8% siempre. En la zona Norte; el 2.3% nunca, 3.1% a veces, 10.4% casi siempre, 9.1% siempre. En la zona Este; el 0.0% nunca, 3.1% a veces, 10.9% casi siempre, 10.9% siempre. En la zona Oeste; el 0.8% nunca, 5.7% a veces, 10.4% casi siempre, 8.1% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 3.1% nunca, 12.5% a veces, 42.4% casi siempre, 41.9% siempre (*Ver tabla 15*).

4.2.6. Presencia de pandillas

Según Chaves, (2019) el nivel de delincuencia juvenil es la causa de marginalización y exclusión que trae consigo, como se dijo, la aparición de fenómenos grupales que actúan paralelos y antagonistas con la sociedad, afectando la tranquilidad de la población: Las pandillas, maras, etc., dedicados a la comisión de delitos presentan un reto en el nivel policial, fórmulas como la mano dura, superdura, etc., demostraron su ineficacia, a la vez que pusieron en evidencia la ubicación de los marginados como los enemigos de la sociedad.

Tabla 16

Presencia de pandillas

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	16	4.2%	21	5.5%	49	12.8%	19	4.9%	105	27.3%
A veces	74	19.3%	45	11.7%	43	11.2%	52	13.5%	214	55.7%
Casi siempre	5	1.3%	30	7.8%	4	1.0%	25	6.5%	64	16.7%
Siempre	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

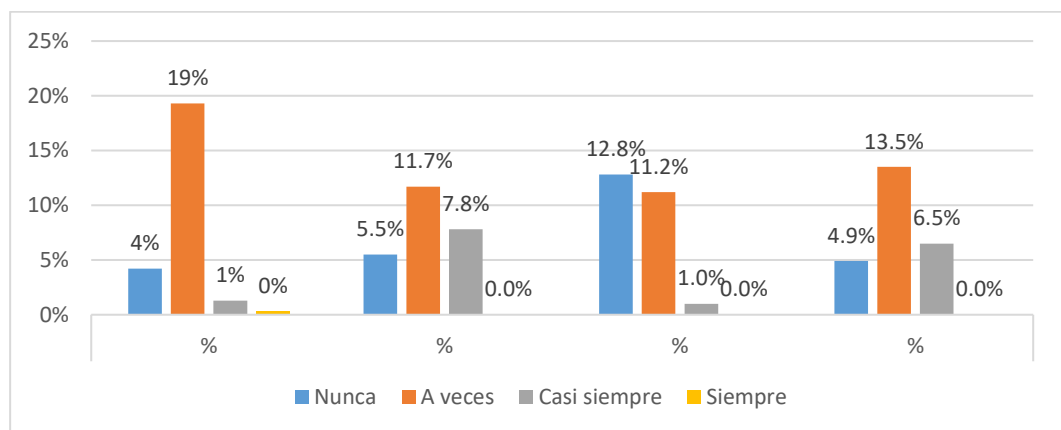


Figura 11 Presencia de pandillas

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto a la presencia de pandillas violentas, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 4.2% nunca, 19.3% a veces, 1.3% casi siempre, 0.3% siempre. En la zona Norte; el 5.5% nunca, 11.7% a veces, 7.8% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Este; el 12.8% nunca, 11.2% a veces, 1.0% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Oeste; el 4.9% nunca, 13.5% a veces, 6.5% casi siempre, 0.0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 27.3% nunca, 55.7% a veces, 16.7% casi siempre, 0.3% siempre (Ver tabla 16).

El fenómeno pandillero, que hasta hace pocos años se creía exclusivo de los centros urbanos, ahora se ha extendido a los balnearios, a donde acuden a vacacionar, los



miembros de las pandillas para reclutar adeptos y formar células. Esto se debe a que los padres maltratan a su hijo desde niño, el niño crecerá con odio hacia ellos hasta ser mayor, este niño expulsa todo su odio. Hasta tener una edad suficiente como para poder enfrentarse a los padres causando esto una huida del hijo a la calle; haciendo que el adolescente busque cobija en una pandilla el mismo que después, se convertirá en una organización criminal de personas de mal vivir, la ciudad de Juliaca se presenta padillas integradas por jóvenes que en lo posterior serán los delincuentes que afrontaran la realidad a sangre fría.

4.2.7. Peleas callejeras

Las peleas callejeras son producto de la expansión de bebidas alcohólicas en lugares clandestinos, según el Diario La república, (2019) se presentó un caso muy trágico producto del consumo del alcohol, el Sr. David Mamani Mogrovejo (52) falleció luego de recibir en su cabeza el impacto de un ladrillo. La grave lesión provocó que perezca de manera inmediata. Su cuerpo inerte quedó tendido en plena vía pública de la ciudad de Juliaca, Puno. Todo ocurrió en horas de la noche del último miércoles. Por testimonio de testigos se supo que la víctima y otro varón se encontraban ingiriendo licor en el cruce del jirón Huáscar con la avenida Ferial. Por razones que se desconocen, ambos discutieron en la calle hasta que su acompañante le lanzó el ladrillo y se fugó del lugar.

Tabla 17

Peleas callejeras

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	18	4.7%	3	0.8%	53	13.8%	9	2.3%	83	21.6%
A veces	60	15.6%	73	19.0%	39	10.2%	74	19.3%	246	64.1%
Casi siempre	17	4.4%	20	5.2%	4	1.0%	13	3.4%	54	14.1%
Siempre	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

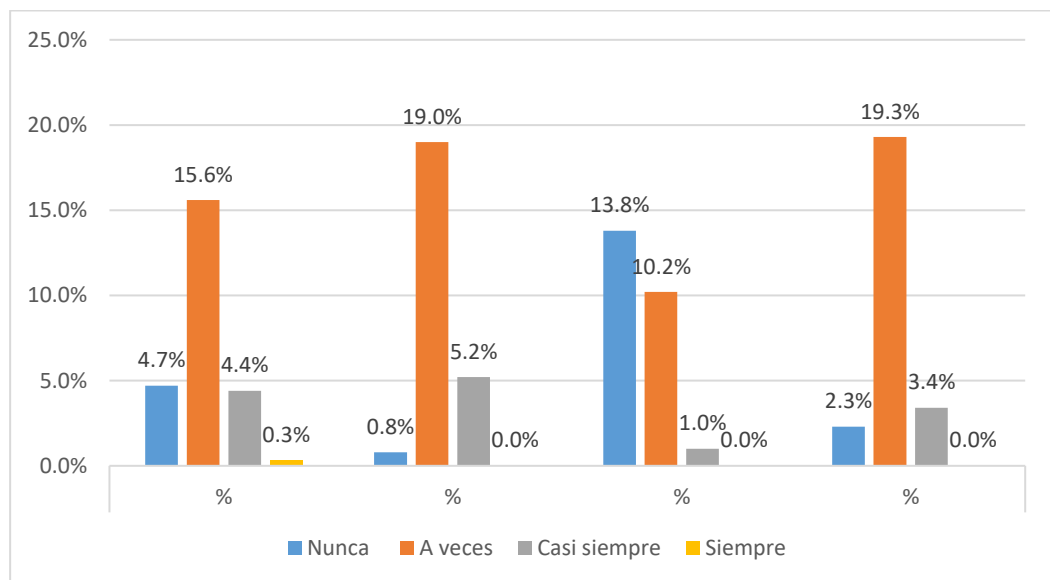


Figura 12 Peleas callejeras

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto a peleas callejeras, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera: En la zona Sur de acuerdo a la escala, el 4.7% nunca, 15.6% a veces, 4.4% casi siempre, 0.3% siempre. En la zona Norte; el 0.8% nunca, 19.0% a veces, 5.2% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Este; el 13.8% nunca, 10.2% a veces, 1.0% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Oeste; el 2.3% nunca, 19.3% a veces, 3.4% casi siempre, 0.0%

siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 21.6% nunca, 64.1% a veces, 14.1% casi siempre, 0.3% siempre (Ver tabla 17).

4.2.8. Presencia de prostitución en locales clandestinos

Según el Ministerio del Interior, la Ciudad de los Vientos es uno de los puntos de más captación de mujeres que son engañadas por medio de “avisos” ya que ofrecen supuestos trabajos para, finalmente, ser llevadas a La Rinconada; no obstante, otras víctimas han sido llevadas a Lima, al departamento de Madre de Dios y los países Bolivia, Chile y Brasil; los especialistas también resaltan que la otra forma de captar personas es mediante las redes sociales. Asimismo, las organizaciones criminales que se dedican a este delito, prefieren captar mujeres adolescentes para someterlas a la prostitución, mientras que los niños, niñas y adolescentes son sometidos a la explotación laboral.

Tabla 18

Presencia de prostitución en locales clandestinos

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	81	21.1%	53	13.8%	80	20.8%	58	15.1%	272	70.8%
A veces	15	3.9%	39	10.2%	16	4.2%	34	8.9%	104	27.1%
Casi siempre	0	0.0%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	4	1.0%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

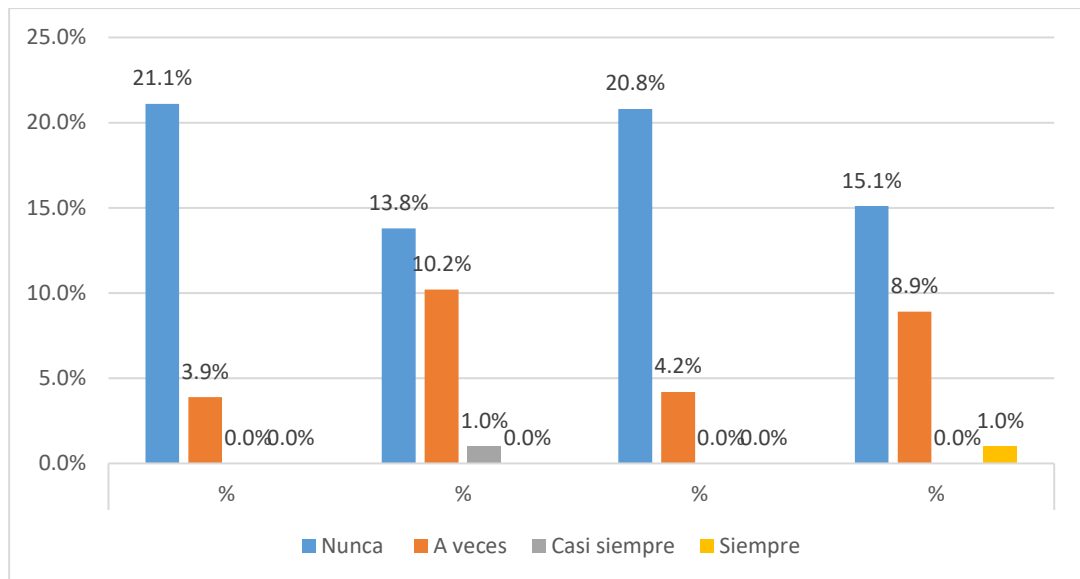


Figura 13 Presencia de prostitución en locales clandestinos

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto a la presencia de prostitución en locales clandestinos, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresan de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 21.1% nunca, 3.9% a veces, 0.0% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Norte; el 13.8% nunca, 10.2% a veces, 1.0% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Este; el 20.8% nunca, 4.2% a veces, 0.0% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Oeste; el 15.1% nunca, 8.9% a veces, 0.0% casi siempre, 1.0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 70.8% nunca, 27.1% a veces, 1.0% casi siempre, 1.0% siempre (Ver tabla 18).

Según el Diario Exitosa, (2019) tres menores de edad de 17 años de edad fueron sorprendidas dentro de un club nocturno la madrugada del 08 de junio, lugar donde los dueños las habrían explotado sexualmente. La intervención de la Policía, Serenazgo y Ministerio Público tuvo lugar a las 02:00 horas en el 'night club' ubicado en la cuarta cuadra del jirón Mariano Melgar, lugar donde fueron sorprendidos un grupo de parroquianos y damas de compañía, quienes ejercerían la prostitución.

4.2.9. Venta de drogas

La micro comercialización de droga en Juliaca ha pasado desapercibida en los últimos años, porque se realiza en locales públicos como discotecas, bares y locales nocturnos ubicados en el área urbana de la ciudad; según se conoció a través de la Sección Antidrogas de la Policía de Juliaca. Según el Diario Los Andes, (2019) los agentes antidrogas, tras realizar labores de inteligencia junto al Ministerio Público, descubrió y desmanteló un laboratorio clandestino de droga que funcionaba en la Manzana “D”, lote 09, de la urbanización El Altiplano, en torno a las 11:00 horas 23 mayo. En la puerta del inmueble, ubicado en el jirón 2 de mayo, se intervino la camioneta 4X4, Toyota Hilux, de placa V7Z-898, en la cual había 50 paquetes tipo ladrillo, al parecer conteniendo alcaolide de cocaína (droga). Finalmente, estos productos son expendidos a la calle, para su venta.

Tabla 19

Venta de drogas

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	23	6.0%	3	0.8%	27	7.0%	25	6.5%	78	20.3%
A veces	51	13.3%	73	19.0%	65	16.9%	57	14.8%	246	64.1%
Casi siempre	17	4.4%	20	5.2%	4	1.0%	10	2.6%	51	13.3%
Siempre	5	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	9	2.3%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

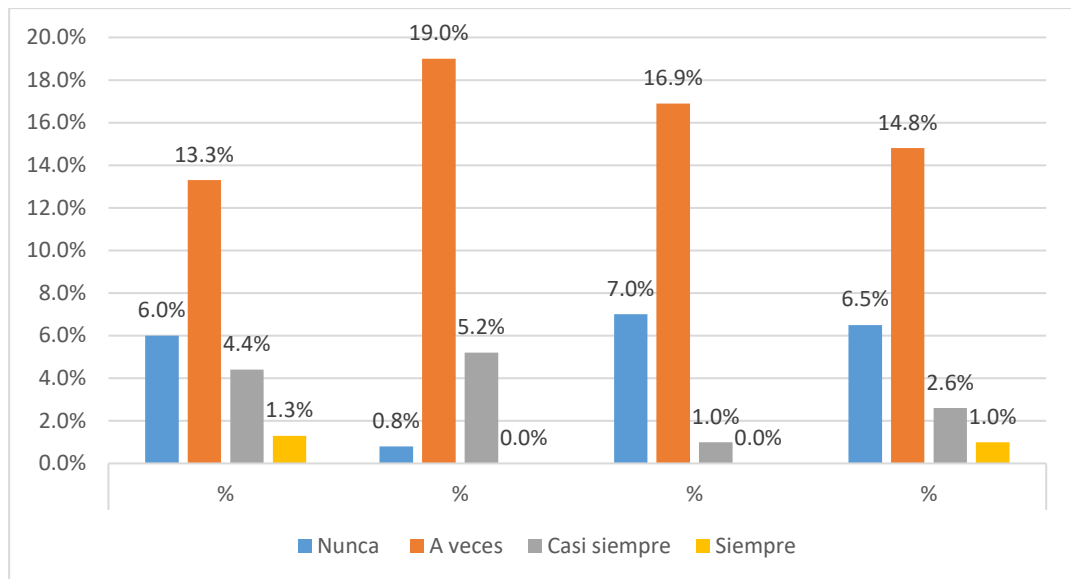


Figura 14 Venta de drogas

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto a la venta de drogas en las calles, plazas o viviendas, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresan de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 6.0% nunca, 13.3% a veces, 4.4% casi siempre, 1.3% siempre. En la zona Norte; el 0.8% nunca, 19.0% a veces, 5.2% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Este; el 7.0% nunca, 16.9% a veces, 1.0% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Oeste; el 6.5% nunca, 14.8% a veces, 2.6% casi siempre, 1.0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 20.3% nunca, 64.1% a veces, 13.3% casi siempre, 2.3% siempre (*Ver tabla 19*).

4.2.10. Robos o asaltos en vía pública

La inseguridad se expresa frecuentemente en la vía pública a través de robos y asaltos, los vecinos son presa fácil para los delincuentes, que a constante circulan por las principales calles, que final sin darse cuenta, presentan pérdidas de sus bienes, o si son asaltados a sangre fría. La periferia prolifera lugares clandestinos y es común que una persona sea asaltada porque son lugares, donde no existe mucha presencia de vecinos, el mismo que se debe priorizar a través de las estrategias de intervenciones vecinales.

Tabla 20

Robos o asaltos en vía pública

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	4	1.0%	12	3.1%	44	11.5%	9	2.3%	69	18.0%
A veces	65	16.9%	46	12.0%	44	11.5%	62	16.1%	217	56.5%
Casi siempre	26	6.8%	38	9.9%	8	2.1%	21	5.5%	93	24.2%
Siempre	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	5	1.3%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

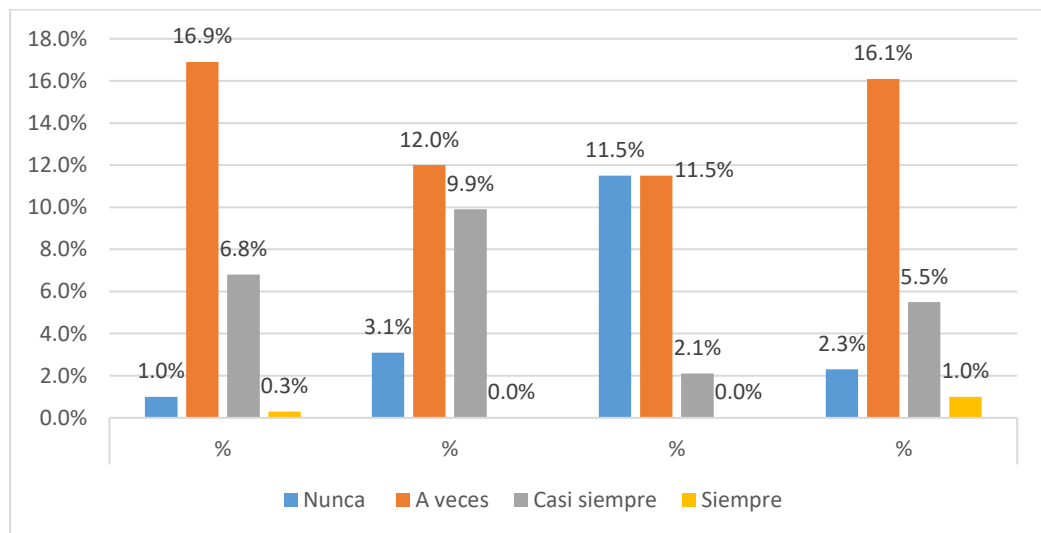


Figura 15 Robos o asaltos en vía pública

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto a los robos y asaltos en la vía pública, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 1.0% nunca, 16.9% a veces, 6.8% casi siempre, 0.3% siempre. En la zona Norte; el 3.1% nunca, 12.0% a veces, 9.9% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Este; el 11.5% nunca, 11.5% a veces, 2.1% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Oeste; el 2.3% nunca, 16.1% a veces, 5.5% casi siempre, 1.0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 18.0% nunca, 56.5% a veces, 24.2% casi siempre, 1.3% siempre (*Ver tabla 20*).

4.2.11. Robo en su vivienda

El robo a la vivienda se agudiza constantemente en la ciudad de Juliaca, pero los vecinos no denuncian dicho robo, porque tienden a sufrir amenazas y posterior consecuencia, los robos se registran en mucho de los casos en pleno luz del día y se evidencia varios casos de robo de vivienda.

Caso concreto de robo de vivienda es de una familia que vive en el jirón Marineros 554 de la Urb. San José II Etapa en Juliaca (Puno) fue víctima del asalto a mano armada por cuatro delincuentes, que se llevaron oro y dinero en efectivo tras maniatarlos y golpearlos. De acuerdo al testimonio de uno de los agraviados, cerca de las 15:40 horas, ingresaron a su domicilio los sujetos armados, quienes con palabras soeces le exigían que les entregue el oro y el dinero que tenía guardados. Ante la negativa de la víctima, los delincuentes la golpearon con la cacha del arma en la cabeza y partes del cuerpo amenazándola de muerte. La ataron de pies y manos junto a su hija, mientras ellos rebuscaron la habitación para luego huir con el botín.

Tabla 21

Robo en su vivienda

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	56	14.6%	30	7.8%	60	15.6%	70	18.2%	216	56.3%
A veces	39	10.2%	54	14.1%	32	8.3%	19	4.9%	144	37.5%
Casi siempre	1	0.3%	12	3.1%	0	0.0%	7	1.8%	20	5.2%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	0	0.0%	4	1.0%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

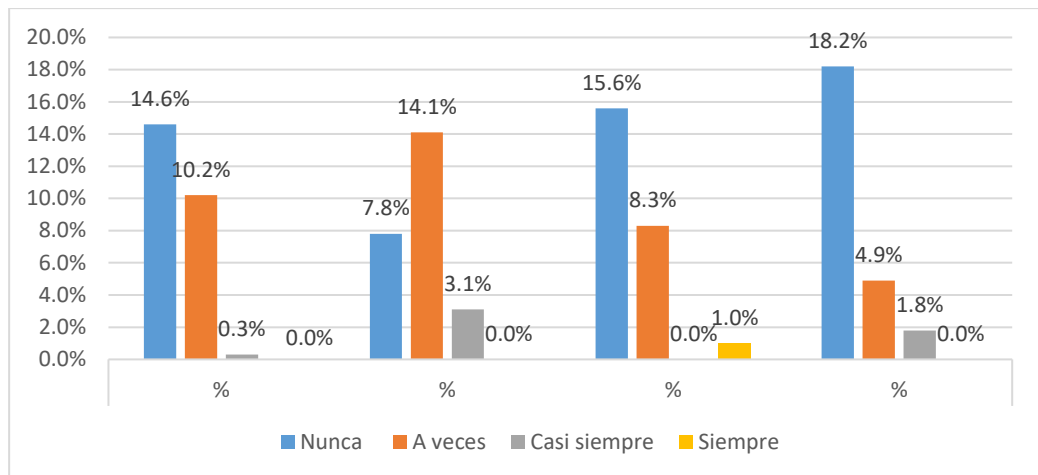


Figura 16 Robo en su vivienda

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto al robo en su vivienda, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 14.6% nunca, 10.2% a veces, 0.3% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Norte; el 7.8% nunca, 14.1% a veces, 3.1% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Este; el 15.6% nunca, 8.3% a veces, 0.0% casi siempre, 1.0% siempre. En la zona Oeste; el 18.2% nunca, 4.9% a veces, 1.8% casi siempre, 0.0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 56.3% nunca, 37.5% a veces, 5.2% casi siempre, 1.0% siempre (*Ver tabla 21*).

4.2.12. Robo o hurto de su vehículo o alguna de sus partes

La canalización de vehículos robados es constante ver en Juliaca, los mismos que son exportados a mercado negro para venderlos en partes, el mismo que produce una ganancia efectiva a los delincuentes, un caso que se presentó en Juliaca, según el Diario Correo, (2018) canalización de carros en donde la Policía dio un duro golpe y esta vez recuperó vehículos y autopartes de unidades que fueron robadas, todo valorizado en más de 100 mil dólares, la intervención se realizó en una vivienda ubicada en la manzana F lote 9 de la urbanización Anexo Nuevo Amanecer en el sector de TASA en Juliaca, la

tarde del martes. En el inmueble se encontró también la minivan de matrícula ZBL-957 desmantelada y que fue asaltado por delincuentes armados en el distrito de Quilcapunco.

Tabla 22

Robo o hurto de su vehículo o alguna de sus partes

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	54	14.1%	34	8.9%	48	12.5%	52	13.5%	188	49.0%
A veces	41	10.7%	46	12.0%	44	11.5%	37	9.6%	168	43.8%
Casi siempre	1	0.3%	16	4.2%	4	1.0%	7	1.8%	28	7.3%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

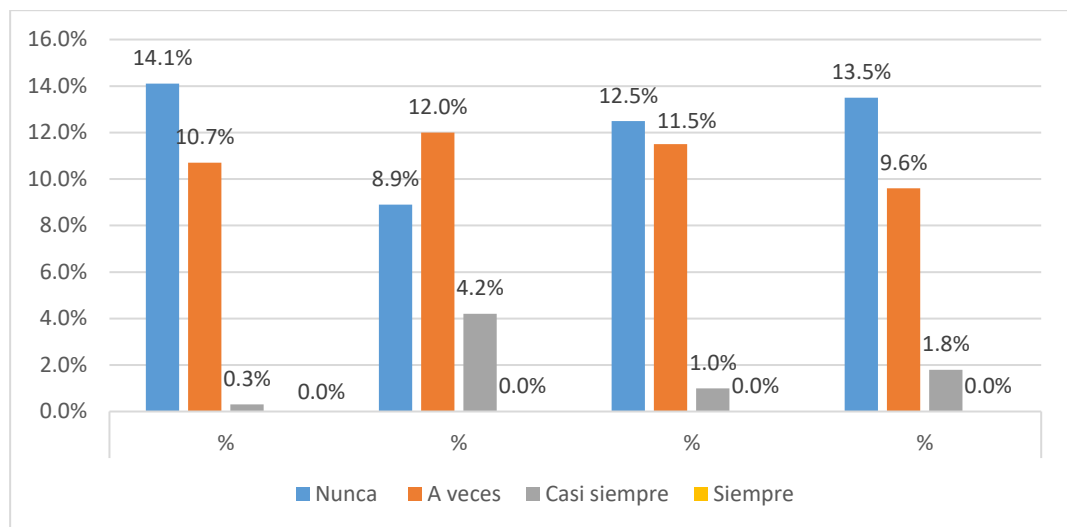


Figura 17 Robo o hurto de su vehículo o alguna de sus partes

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto al robo o hurto de su vehículo o alguna de sus partes, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 14.1% nunca, 10.7% a veces, 0.3% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Norte; el 8.9% nunca, 12.0% a veces, 4.2% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Este; el 12.5% nunca, 11.5% a

veces, 1.0% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Oeste; el 13.5% nunca, 9.6% a veces, 1.8% casi siempre, 0.0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 49.0% nunca, 43.8% a veces, 7.3% casi siempre, 0.0% siempre (Ver tabla 22).

4.2.13. Robo mientras viaja en servicio público de pasajeros

El asalto en el servicio público no se realiza constantemente, pero es un problema que viene en aumento en la ciudad de Juliaca, que constante los pasajeros vienen sufriendo asaltos o pérdidas de sus bienes.

Tabla 23

Robo mientras viaja en servicio público de pasajeros

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	19	4.9%	17	4.4%	31	8.1%	27	7.0%	94	24.5%
A veces	62	16.1%	46	12.0%	61	15.9%	63	16.4%	232	60.4%
Casi siempre	15	3.9%	29	7.6%	4	1.0%	6	1.6%	54	14.1%
Siempre	0	0.0%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

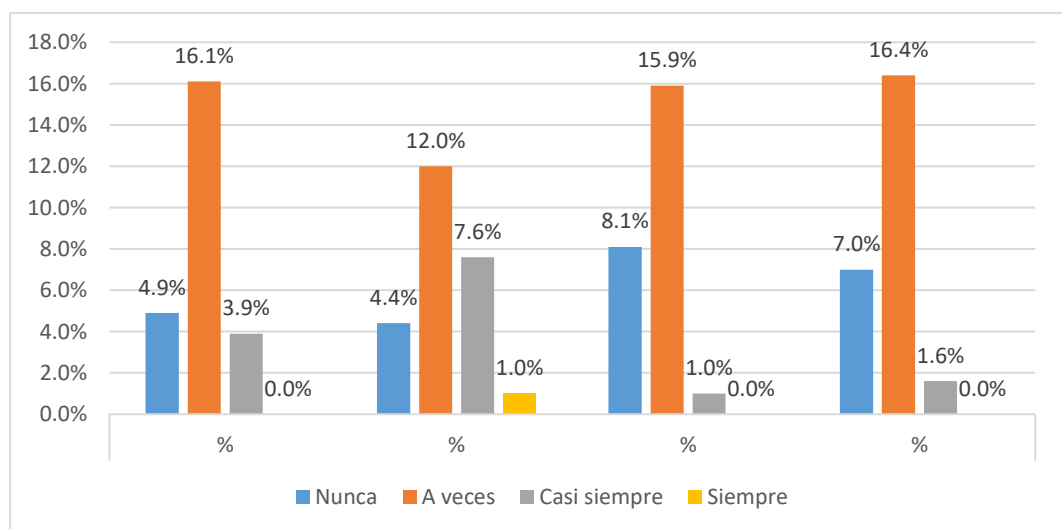


Figura 18 Robo mientras viaja en servicio público de pasajeros

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas



Las percepciones sociales de la población respecto al robo mientras viajan en servicios públicos de pasajeros, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 4.9% nunca, 16.1% a veces, 3.9% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Norte; el 4.4% nunca, 12.0% a veces, 7.6% casi siempre, 1.0% siempre. En la zona Este; el 8.1% nunca, 15.9% a veces, 1.0% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Oeste; el 7.0% nunca, 16.4% a veces, 1.6% casi siempre, 0.0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 24.5% nunca, 60.4% a veces, 14.1% casi siempre, 1.0% siempre.

4.2.14. Amenazas/ coacción o extorsión vía telefónica

A nivel nacional entre los años 2018 y lo que va del 2019 se han reportado en comisarías 3 987 casos de extorsión, la gran mayoría a través de llamadas telefónicas. Lo grave es que las autoridades estiman que solo el 20% de los afectados denuncia estos hechos ante la Policía Nacional. Este es un grave problema que va en aumento, y que merece una especial atención si es que realmente se busca controlar la inseguridad ciudadana. La ciudad de Juliaca no es ajena a dicho problema que agobia constantemente a los ciudadanos, se reportaron varios casos y unos de los casos concretos es el operativo de requisita a los internos del establecimiento penitenciario de Juliaca (ex La Capilla) terminó con la incautación de 14 celulares de diferentes marcas usados por los internos no solo para comunicarse con el exterior sino para amenazar y hasta extorsionar.

Tabla 24

Amenazas/ coacción o extorsión vía telefónica

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	70	18.2%	60	15.6%	70	18.2%	77	20.1%	277	72.1%
A veces	25	6.5%	28	7.3%	18	4.7%	19	4.9%	90	23.4%
Casi siempre	1	0.3%	8	2.1%	8	2.1%	0	0.0%	17	4.4%
Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

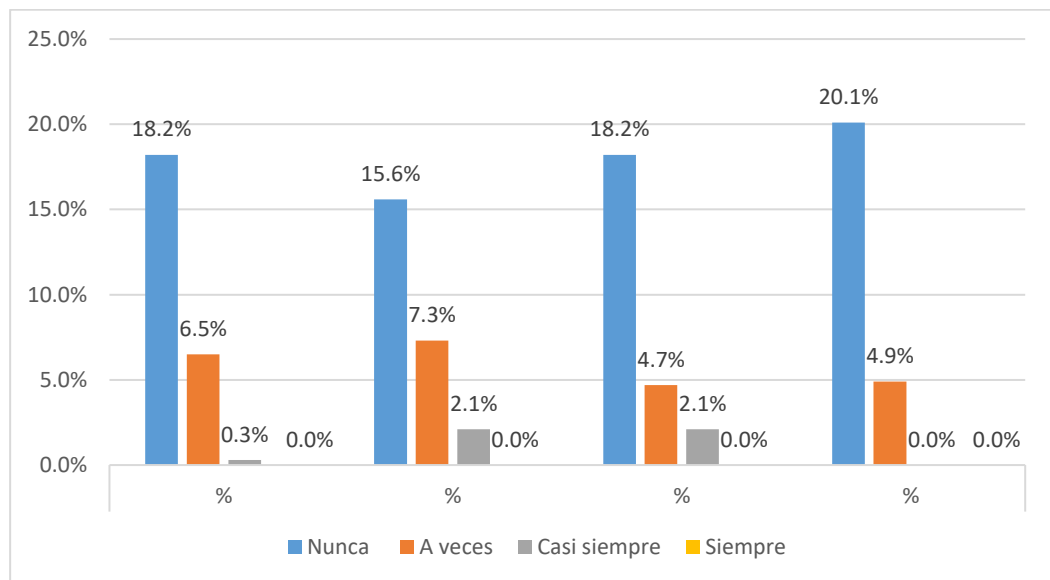


Figura 19 Amenazas/ coacción o extorsión vía telefónica

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población respecto a las amenazas/coacción o extorsión vía teléfono, que se manifiestan en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera, en la zona Sur de acuerdo a la escala, el 18.2% nunca, 6.5% a veces, 0.3% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Norte; el 15.6% nunca, 7.3% a veces, 2.1% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Este; el 18.2% nunca, 4.7% a veces, 2.1% casi siempre, 0.0% siempre. En la zona Oeste; el 20.1% nunca, 4.9% a veces, 0.0% casi siempre, 0.0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 72.1% nunca, 23.4% a veces, 4.4% casi siempre, 0.0% siempre.

4.2.15. Percepciones sobre seguridad ciudadana- ESCALA

Tabla 25

Percepciones sobre seguridad ciudadana

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	354	3.3%	296	2.7%	540	5.0%	367	3.4%	1557	14.4%
A veces	122	11.3%	128	11.9%	112	10.4%	136	12.6%	4992	46.1%
Casi siempre	2	%	6	%	2	%	2	%	103	
Siempre	810	7.5%	5	9.6%	480	4.4%	714	6.6%	3039	28.1%
Total	436	4.0%	240	2.2%	332	3.1%	232	2.1%	1240	11.5%
	282	26.1%	285	26.4%	247	22.8%	267	24.7%	1082	100.0%
	2	%	7	%	4	%	5	%	8	%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

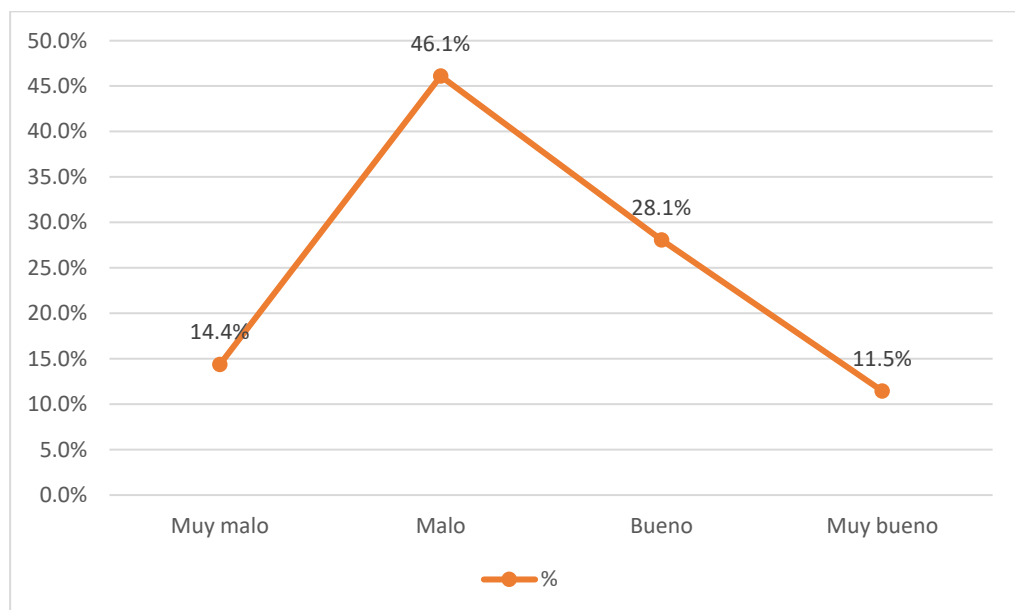


Figura 20 Percepciones sociales de la población sobre inseguridad ciudadana

Fuente: Elaboración propia a través de la escala

Las percepciones sociales de la población sobre la seguridad ciudadana en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se presenta de la siguiente manera: En la zona sur 3.3% percibe nunca, 11.3% A veces, 7.5% casi siempre y 4% siempre. En la zona norte, la población percibe lo siguiente 2.7% nunca, 11.9% a veces, 9.6% casi siempre y 2.2% siempre. En la zona este la población percibe 5% nunca, 10.4% A veces, 4.4% a veces y



3.1% siempre. En la zona oeste, 3.4% % d nunca, 12.6% a veces, 6.6% casi siempre y 2.1% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca el 14.4% manifiesta que nunca percibe (muy bueno), 46.1% a veces (bueno), 28.1% casi siempre (malo) y 11.5% siempre (muy malo) (*ver tabla 25*).

Frente a la problemática de inseguridad ciudadana, es indispensable mencionar a Durkheim respecto a la causa y consecuencia de esta realidad. La anomia en términos de delito y crimen se manifiesta como todo aquello, donde la persona actúa sin regulación normativa y/o desconoce de ella, en ese sentido Reyes (2008) manifiesta lo siguiente: (...) no se debe entender que la Anomia sea la simple violación de normas. Es más que eso. Es un estado permanente o relativamente duradero de incumplimiento de las normas, si utilizáramos el lenguaje médico, diríamos que la Anomia es un estado crónico de violación o incumplimiento normativo. Por ello, no puede asimilarse simplemente al concepto de delito o crimen porque tiene implicaciones de ser un término que alude a una situación o estado duradero de no aceptación e incumplimiento de las normas ya sean jurídicas o sociales.

Pachari (2019) manifiesta que “la anomía pone en peligro el orden social, en el sentido de que si una sociedad se torna anómica no podría mantener control sobre su población” (p. 34). La realidad actual que se vive en Juliaca pone en peligro el orden social, conformado por comités de defensa, los mismos que se encuentran desarticulados, frente al problema de inseguridad ciudadana.

La seguridad desde la perspectiva de Giddens le atribuye en que vivimos en una sociedad en constante cambio y dinámica, del mismo el acto y comportamiento delictivo tiende a aumentar después de una condena y por la existencia de más oportunidades económicas para delinquir, la ciudad de Juliaca se caracteriza por ser comercial a nivel



macro región sur, además de ello concreta la mayor cantidad de habitantes, una ciudad en proceso de expansión urbana rumbo a ser una ciudad metropolitana, el cual trae problemas de carácter social, cultural, político y económico.

La realidad actual de las ciudades modernas y contemporáneas es acertada desde la perspectiva de la sociedad red y riesgo de Ulrich Beck y Giddens, estamos en una sociedad red, donde la preocupación actual es la tecnología, sin valorar nuestras costumbres y tradiciones que consecuentemente trae como consecuencia la degradación del medio ambiente y por otro lado la ciber delincuencia. además de ello Ulrich Beck manifiesta que la realidad actual sufre cambios constantes en las características sociales y las vidas corrientes, cambios en el estilo de vida y las formas de amar, cambio en las estructuras de poder e influencia, en las formas de represión y participación política, en las percepciones de la realidad y en las pautas de conocimiento. Al respecto Giddens (1999) menciona que “la mejor manera de explicar lo que está pasando es hacer una distinción entre dos tipos de riesgo. A uno lo llamare riesgo externo. El riesgo externo es el riesgo que se experimenta como viniendo del exterior, de las sujeciones de la tradición o de la naturaleza. Quiero distinguir este del riesgo manufacturado, con lo que aludo al riesgo creado por el impacto mismo de nuestro conocimiento creciente sobre el mundo” (p.38). Las sociedades actuales tienden a ser presa fácil en la sociedad red a través de medios de comunicación indirecta, los mismos que tienen ventajas y desventajas de uso, en la ciudad de Juliaca constantemente se suscita extorción vía redes sociales.

4.3. ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

Según Zevallos y Mujica, (2016) “la seguridad ciudadana se entiende como la protección de la vida, la integridad, el patrimonio de las personas frente los riesgos y las amenazas que las puedan poner en peligro” (p. 7). Las estrategias de seguridad frente a la

delincuencia son indispensables, porque los vecinos son los actores principales para prevenir la situación de diferentes maneras. Que a continuación se detalla el tipo de estrategias aplicadas por la población: Autoprotección, PNP y Serenazgo municipal.

4.3.1. Estrategias de autoprotección

Las estrategias de autoprotección fundamentalmente corresponden, a la defensa propia del vecino frente a la inseguridad a través de diferentes acciones y coordinaciones que a continuación detallamos:

4.3.1.1. Los vecinos se organizan y realizan carteles disuasivos para prevenir la presencia de delincuentes.

Zevallos y Mujica, (2016) La complejidad de los fenómenos delictivos refiere a la mutabilidad y flexibilidad de los patrones de organización de algunos fenómenos delictivos. Por ejemplo, la dinámica de las transacciones y redes de intercambio de los mercados de productos robados implica un cambio sostenido de zonas de abastecimiento (donde se realizan los robos y hurtos) y de distribución (donde se venden los productos). (p. 18). Frente a este de tipo problemática es indispensable la organización de los vecinos para afrontar la inseguridad.

Tabla 26

Los vecinos se organizan y realizan carteles disuasivos para prevenir

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	8	2.1%	13	3.4%	8	2.1%	15	3.9%	44	11.5%
A veces	28	7.3%	40	10.4%	4	1.0%	59	15.4%	131	34.1%
Casi siempre	39	10.2%	22	5.7%	48	12.5%	19	4.9%	128	33.3%
Siempre	21	5.5%	21	5.5%	36	9.4%	3	0.8%	81	21.1%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

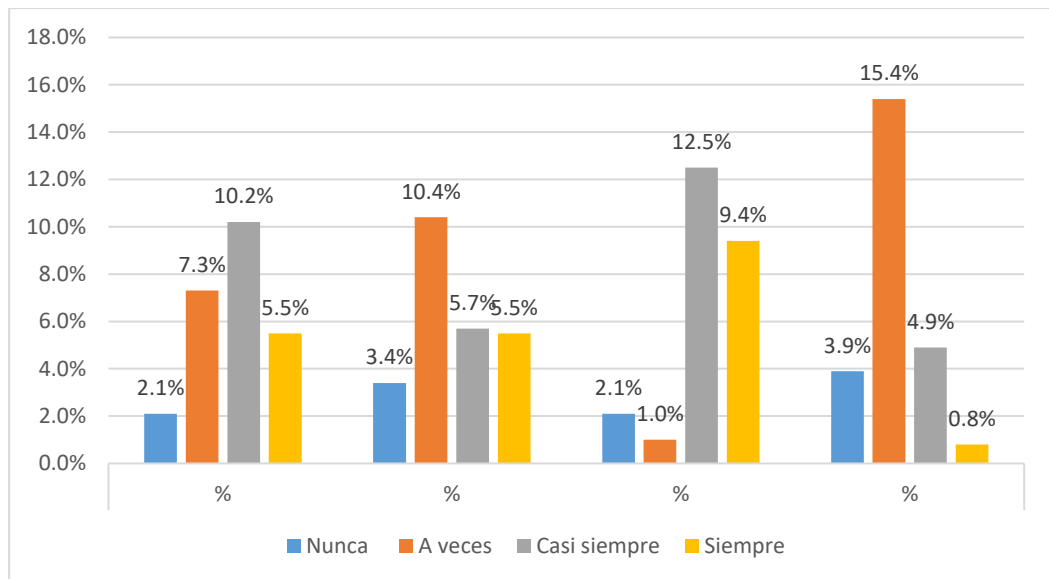


Figura 21 Los vecinos se organizan y realizan carteles disuasivos para prevenir
Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las estrategias de autoprotección de la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensables para resguardar su integridad física y social, respecto a la organización: los vecinos se organizan y realizan carteles disuasivos para prevenir la presencia de delincuentes y personas de mal vivir de las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 2.1% considera nunca, 7.3% a veces, 10.2% casi siempre y 5.5% siempre. En la zona norte, el 3.4% considera nunca, 10.4% a veces, 5.7% casi siempre y 5.5% siempre. En la zona este, el 2.1% considera nunca, 1% a veces, 12.5% casi siempre y 9.4% siempre. En la zona oeste, el 11.5% considera nunca, 34.1% a veces, 33.3% casi siempre y 21.1% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 11.5% considera nunca, 34.1% a veces, 33.3% casi siempre y 21.1% siempre (Ver tabla 26).

4.3.1.2. Los vecinos asisten a capacitarse en temas de seguridad ciudadana para contrarrestar la inseguridad ciudadana.

La capacitación es prioridad para prevenir cualquier tipo de inseguridad, en el Perú existe una serie de cursos para prevenir de la delincuencia, pero la más efectiva es del Consejo Nacional de Seguridad (CONASEC) el mismo que ayuda a los ciudadanos a defenderse frente a la delincuencia.

Tabla 27

Los vecinos asisten a capacitarse en temas de seguridad ciudadana para contrarrestar la inseguridad ciudadana

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	18	4.7%	16	4.2%	24	6.3%	31	8.1%	89	23.2%
A veces	61	15.9%	47	12.2%	31	8.1%	40	10.4%	179	46.6%
Casi siempre	12	3.1%	29	7.6%	25	6.5%	16	4.2%	82	21.4%
Siempre	5	1.3%	4	1.0%	16	4.2%	9	2.3%	34	8.9%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

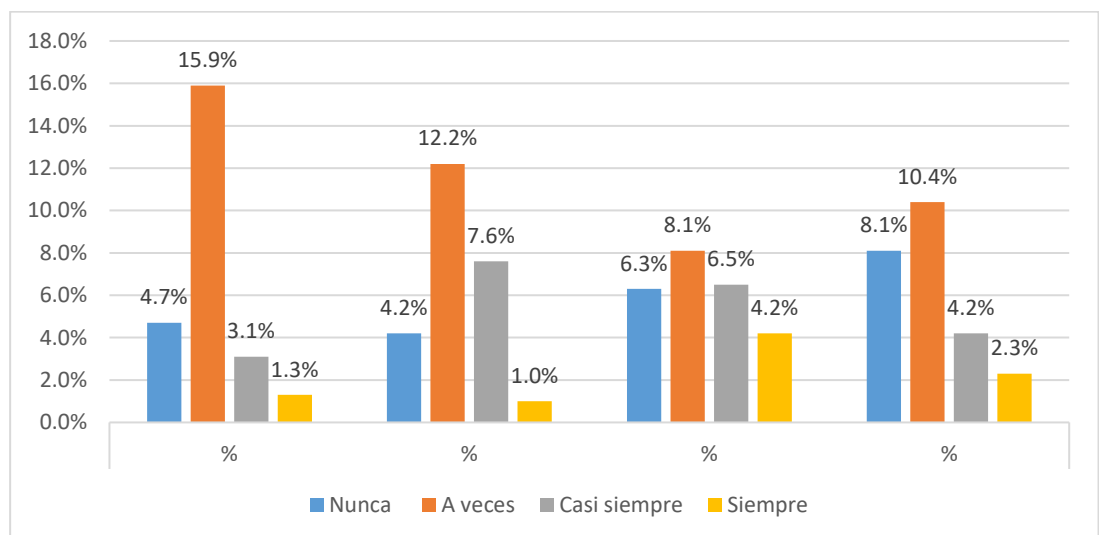


Figura 22 Los vecinos asisten a capacitarse en temas de seguridad ciudadana para contrarrestar la inseguridad ciudadana

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

La estrategia de autoprotección de la población frente a la inseguridad ciudadana

es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto a la capacitación:



Los vecinos asisten a capacitarse en temas de seguridad ciudadana para contrarrestar la inseguridad ciudadana, se expresa de la siguiente manera; en la zona sur, el 4.7% considera nunca, 15.9% a veces, 3.1% casi siempre y 1.3% siempre. En la zona norte, el 4.2% considera nunca, 12.2% a veces, 7.6% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 6.3% considera nunca, 8.1% a veces, 6.5% casi siempre y 4.2% siempre. En la zona oeste, el 8.1% considera nunca, 10.4% a veces, 4.2% casi siempre y 2.3% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 23.2% considera nunca, 46.6% a veces, 21.4% casi siempre y 8.9% siempre (*Ver tabla 27*).

4.3.1.3 Los vecinos tienen reuniones permanentes para combatir la inseguridad ciudadana que existe en su barrio

Según Beck (1998) “en la sociedad del riesgo se vuelven necesarias para la vida, adicionalmente, otras capacidades. Un peso esencial lo adquiere aquí la capacidad de anticipar peligros, de soportarlos, de enfrentarse a ellos biográfica y políticamente (p. 85). Lo que implica que los ciudadanos, deben organizarse frente a los problemas sociales que se presentan, como la inseguridad y delincuencia.

Tabla 28

Los vecinos tienen reuniones permanentes para combatir la inseguridad ciudadana que existe en su barrio

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	4	1.0%	16	4.2%	16	4.2%	12	3.1%	48	12.5%
A veces	41	10.7%	49	12.8%	35	9.1%	57	14.8%	182	47.4%
Casi siempre	39	10.2%	17	4.4%	38	9.9%	24	6.3%	118	30.7%
Siempre	12	3.1%	14	3.6%	7	1.8%	3	0.8%	36	9.4%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

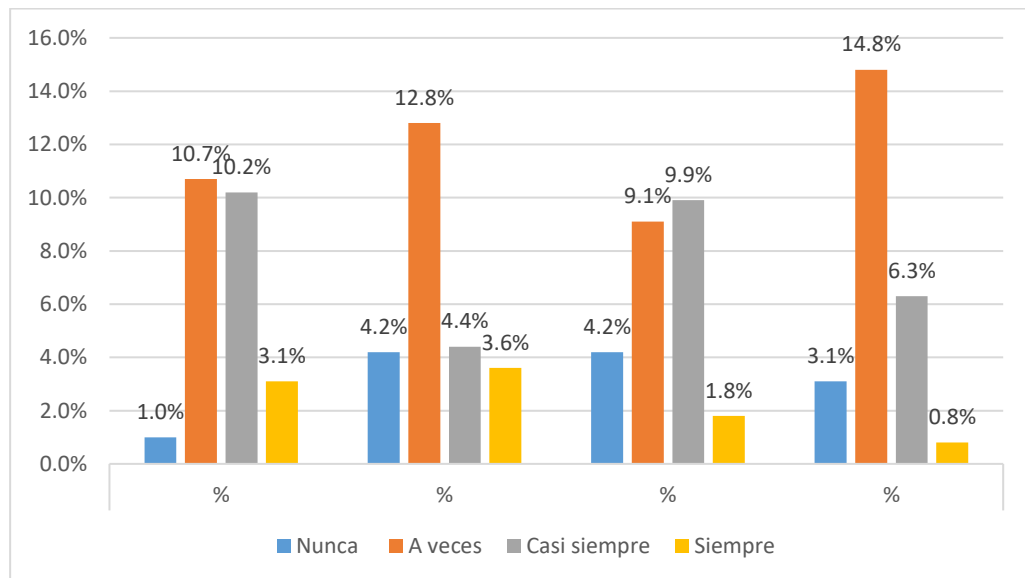


Figura 23 Los vecinos tienen reuniones permanentes para combatir la inseguridad ciudadana que existe en su barrio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

La estrategia de autoprotección de la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto a la reunión: Los vecinos tienen reuniones permanentes para combatir la inseguridad ciudadana que existe en su barrio, se expresa de la siguiente manera; en la zona sur, el 1% considera nunca, 10.7% a veces, 10.2% casi siempre y 3.1% siempre. En la zona norte, el 4.2% considera nunca, 12.8% a veces, 4.4% casi siempre y 3.6% siempre. En la zona este, el 4.2% considera nunca, 9.1% a veces, 9.9% casi siempre y 1.8% siempre. En la zona oeste, el

3.1% considera nunca, 14.8% a veces, 6.3% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 12.5% considera nunca, 47.4% a veces, 30.7% casi siempre y 9.4% siempre (*Ver tabla 28*).

4.3.1.4. La participación de las juntas vecinales, rondas urbanas, etc. Es un factor efectivo para prevenir y combatir la delincuencia.

La participación de las juntas vecinales frente a la inseguridad ciudadana cumple el rol fundamental para contrarrestar la delincuencia, son organizaciones de carácter comunitario, liderado por instituciones competentes a la lucha con el fin de crear cultura sobre seguridad ciudadana, coadyuvando a la convivencia pacífica de las comunidades urbanas mediante la vinculación e integración de los vecinos por barrio.

Tabla 29

La participación de las juntas vecinales, rondas urbanas, etc. Es un factor efectivo para prevenir y combatir la delincuencia

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	11	2.9%	12	3.1%	12	3.1%	3	0.8%	38	9.9%
A veces	52	13.5%	49	12.8%	21	5.5%	54	14.1%	176	45.8%
Casi siempre	24	6.3%	16	4.2%	37	9.6%	33	8.6%	110	28.6%
Siempre	9	2.3%	19	4.9%	26	6.8%	6	1.6%	60	15.6%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

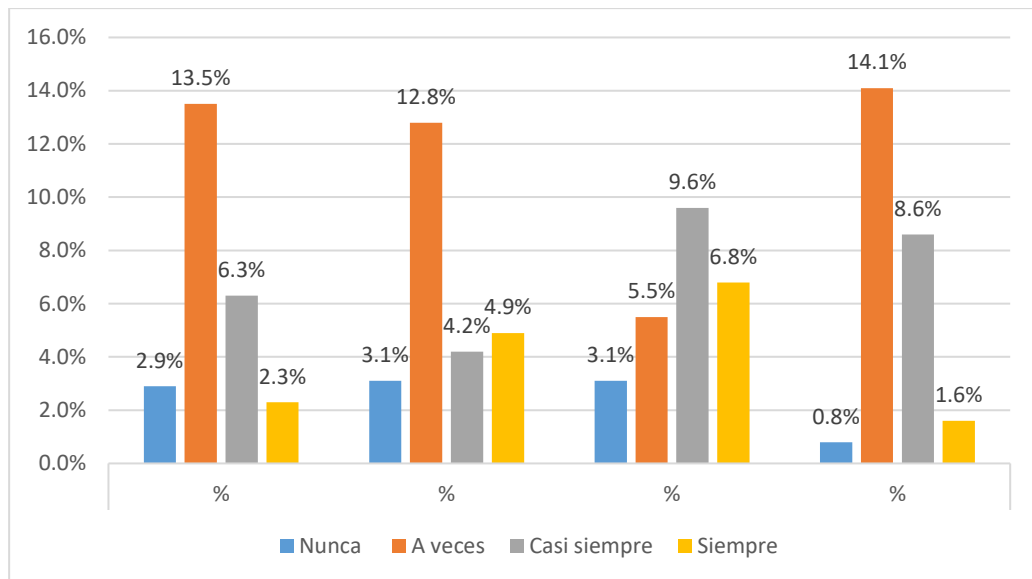


Figura 24. La participación de las juntas vecinales, rondas urbanas, etc. Es un factor efectivo para prevenir y combatir la delincuencia

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

La estrategia de autoprotección de la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto a la participación: La participación de las juntas vecinales, rondas urbanas, etc. Es un factor efectivo para prevenir y combatir la delincuencia, se expresa de la siguiente manera; en la zona sur, el 2.9% considera nunca, 13.5% a veces, 6.3% casi siempre y 2.3% siempre. En la zona norte, el 3.1% considera nunca, 12.8% a veces, 4.2% casi siempre y 4.9% siempre. En la zona este, el 3.1% considera nunca, 5.5% a veces, 9.6% casi siempre y 6.8% siempre. En la zona oeste, el 0.8% considera nunca, 14.1% a veces, 8.6% casi siempre y 1.6% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 9.9% considera nunca, 45.8% a veces, 28.6% casi siempre y 15.6% siempre (Ver tabla 29).

4.3.1.5. Los vecinos de su barrio presentan propuestas para contrarrestar la inseguridad ciudadana a las instituciones competentes.

La participación de las juntas vecinales es importante, más aún si estas presentan propuestas para contrarrestar la inseguridad, los nexos que la población establezca con

las instituciones correspondientes al caso es indispensable, porque un trabajo en su conjunto es efectivo.

Tabla 30

Los vecinos de su Barrio presentan propuestas para contrarrestar la inseguridad ciudadana a las instituciones competentes.

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	11	2.9%	3	8.6%	1	3.1%	1	3.9%	71	18.5%
A veces	52	13.5%	2	7.3%	1	3.1%	4	11.2%	13	35.2%
Casi siempre	24	6.3%	2	6.3%	5	14.1%	2	6.8%	12	33.3%
Siempre	9	2.3%	1	2.9%	1	4.7%	1	3.1%	50	13.0%
Total	96	25.0%	9	25.0%	9	25.0%	9	25%	38	100%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

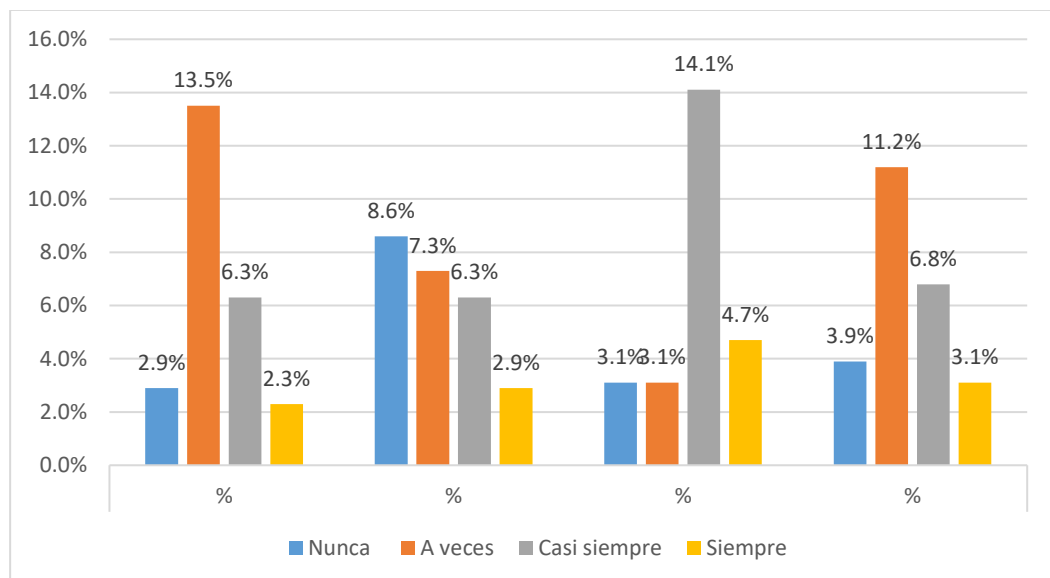


Figura 25 Los vecinos de su Barrio presentan propuestas para contrarrestar la inseguridad ciudadana a las instituciones competentes.

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las estrategias de autoprotección de la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensables para resguardar su integridad física y social, respecto a las propuestas:

Los vecinos de su Barrio presentan propuestas para contrarrestar la inseguridad ciudadana a las instituciones competentes, se expresa de la siguiente manera; en la zona sur, el 2.9% considera nunca, 13.5% a veces, 6.3% casi siempre y 2.3% siempre. En la zona norte, el 8.6% considera nunca, 7.3% a veces, 6.3% casi siempre y 2.9% siempre. En la zona este, el 3.1% considera nunca, 3.1% a veces, 14.1% casi siempre y 4.7% siempre. En la zona oeste, el 3.9% considera nunca, 11.2% a veces, 6.8% casi siempre y 3.1% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 18.5% considera nunca, 35.2% a veces, 33.3% casi siempre y 13% siempre (*Ver tabla 30*).

4.3.2. Percepciones sobre estrategias de autoprotección - ESCALA

Tabla 31

Percepciones sobre estrategias de autoprotección

Percepción	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Nunca	52	1.1%	90	1.9%	72	1.6%	76	1.6%	290	6.3%
A veces	468	10.1%	426	9.2%	206	4.4%	506	10.9%	1606	34.6%
Casi siempre	414	8.9%	324	7.0%	606	13.1%	354	7.6%	1698	36.6%
Siempre	224	4.8%	276	6.0%	412	8.9%	132	2.8%	1044	22.5%
Total	1158	25.0%	1116	24.1%	1296	27.9%	1068	23.0%	4638	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

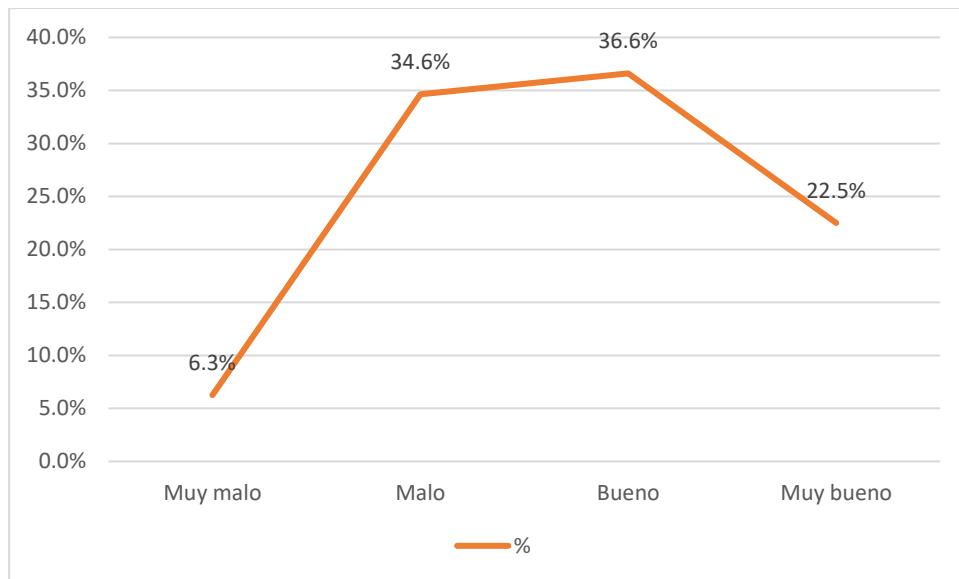


Figura 26 Percepciones sobre estrategias de autoprotección

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales sobre las estrategias de autoprotección, en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera: El 36.6% manifiesta casi siempre (bueno), 34.6% a veces (malo), 22.5% siempre (muy bueno) y 6.3% nunca (muy malo). La participación de la población es importante para contrarrestar la inseguridad y la delincuencia, el mismo que debe estar capacitado y organizado para emprender acciones de seguridad ciudadana de su propio barrio, en ese sentido, la población en su mayoría manifiesta que casi siempre participan en las actividades que emprende la lucha contra la delincuencia y que agudiza las periferias de la ciudad de Juliaca.

Según Condori y Ramos (2017) se entiende por estrategias de autoprotección como “mecanismo que las familias implementan para de protegerse de la inseguridad ciudadana” (p. 51). Entonces, las estrategias de autoprotección de la población son efectivas en una parte, y por otra no son muy efectivas, porque requiere nexos de coordinación con las instituciones competentes al problema de inseguridad y delincuencia en la ciudad de Juliaca.



La seguridad desde el enfoque Marxista se atribuye como producto de lucha de clases en la estructura social, es decir en una sociedad existe la prevalencia de las clases altas sobre las bajas, el mismo que produce convulsión social expresa en las luchas sociales “enfrentamientos”, en la época de Marx la prevalencia de la lucha de clases se caracterizaba por la revolución industrial y la sustitución de la mano de obra por maquinas en consecuencia esto generaba ejército industrial de reserva “desempleo”, los mismos que al ser sustituidas por tecnología, buscaban medios de subsistencia diferente a las practicas anteriores, se puede decir, se suscita la delincuencia y la inseguridad producto del sistema capital industrial.

La seguridad desde la perspectiva de Giddens en la sociedad actual atribuye en que vivimos en una sociedad en constante cambio y dinámica, del mismo el acto y comportamiento delictivo tiende a aumentar después de una condena y por la existencia de más oportunidades económicas para delinquir, la ciudad de Juliaca se caracteriza por ser comercial a nivel macro región sur, además de ello concreta la mayor cantidad de habitantes, una ciudad en proceso de expansión urbana rumbo a ser una ciudad metropolitana, el cual trae problemas de carácter social, cultural, político y económico.

Frente a esta problemática la población adquiere mecanismos de auto protección de seguridad en coordinación y organización con la Policía y Serenazgo, ellos a través de la jurisdicción dependiente organizan a la población a capacitarse sobre las estrategias prevención de seguridad ciudadana. En Juliaca la población se organiza a través de los comités de defensa al vecino.

3.1.1. Estrategias de la Policía Nacional del Perú

Las estrategias de seguridad que brinda la Policía Nacional del Perú, frente a la inseguridad y delincuencia en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se clasifica en

torno a su organización, capacitación y acciones que emprende con la población para contrarrestar la delincuencia e inseguridad ciudadana, que a continuación se detalla.

4.3.2.1. La Organización de la Policía en su barrio tiene resultados Positivos.

De acuerdo a la realidad actual a las encuestas realizadas en los últimos años, la inseguridad ciudadana se ha configurado como uno de los problemas que la población considera de mayor importancia. Por ello es que la Policía Nacional del Perú tiene funciones indispensables, para resguardar a la ciudadanía.

Tabla 32

La organización de la Policía en su barrio tiene resultados Positivos.

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	29	7.6%	18	4.7%	42	10.9%	19	4.9%	108	28.1%
A veces	63	16.4%	66	17.2%	50	13.0%	62	16.1%	241	62.8%
Casi siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	12	3.1%	22	5.7%
Siempre	2	0.5%	8	2.1%	0	0.0%	3	0.8%	13	3.4%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

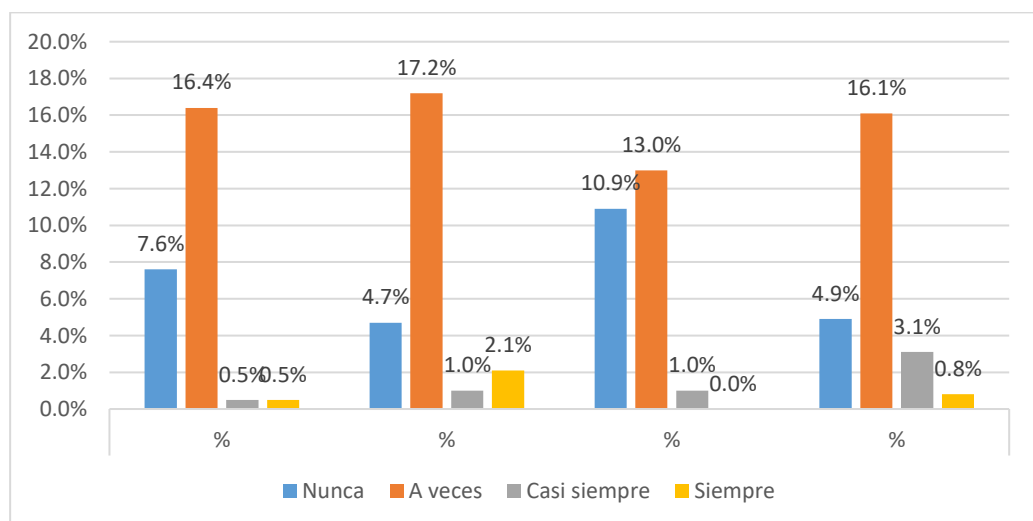


Figura 27 La organización de la policía en su barrio tiene resultados Positivos.

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas



Las estrategias de seguridad de la Policía Nacional del Perú con la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensables para resguardar su integridad física y social, respecto a la organización de la Policía en su barrio tiene resultados positivos, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 7.6% considera nunca, 16.4% a veces, 0.5% casi siempre y 0.5 % siempre. En la zona norte, el 4.7% considera nunca, 17.2% a veces, 1% casi siempre y 2.1% siempre. En la zona este, el 10.9% considera nunca, 13% a veces, 1% casi siempre y 0% siempre. En la zona oeste, el 4.9% considera nunca, 16.1% a veces, 3.1% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 28.1% considera nunca, 62.8% a veces, 5.7% casi siempre y 3.4% siempre (*Ver tabla 32*).

4.3.2.2. Participación activa en capacitaciones organizadas de la Policía para contrarrestar la delincuencia.

Las estrategias de seguridad de la Policía Nacional del Perú con la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensables para resguardar su integridad física y social, respecto a la participación activa en capacitaciones organizadas por la policía para contrarrestar la delincuencia.

Tabla 33

Participación activa en capacitaciones organizadas de la Policía para contrarrestar la delincuencia.

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	43	11.2%	51	13.3%	48	12.5%	49	12.8%	191	49.7%
A veces	50	13.0%	33	8.6%	44	11.5%	33	8.6%	160	41.7%
Casi siempre	1	0.3%	8	2.1%	4	1.0%	11	2.9%	24	6.3%
Siempre	2	0.5%	4	1.0%	0	0.0%	3	0.8%	9	2.3%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

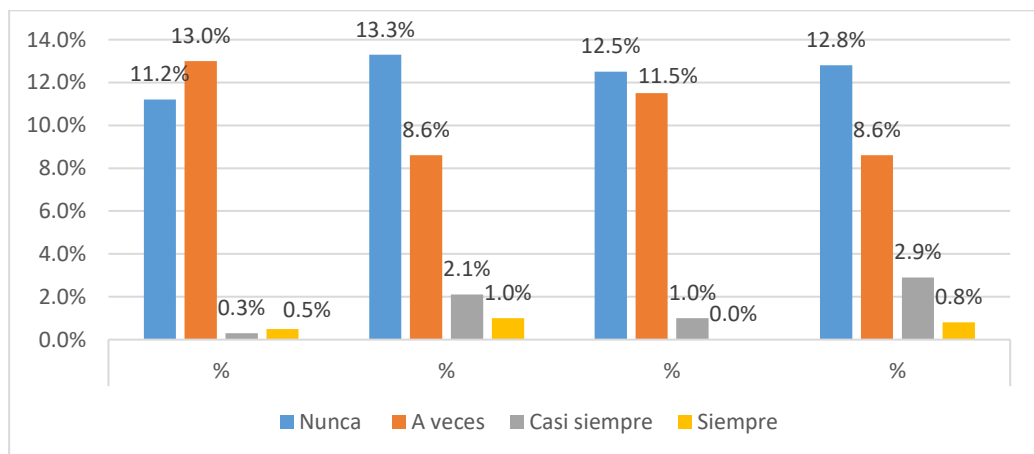


Figura 28 Participación activa en capacitaciones organizadas de la Policía para contrarrestar la delincuencia.

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 11.2% considera nunca, 13.0% a veces, 0.3% casi siempre y 0.5 % siempre. En la zona norte, el 13.3% considera nunca, 8.6% a veces, 2.1% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 12.5% considera nunca, 11.5% a veces, 1% casi siempre y 0% siempre. En la zona oeste, el 12.8% considera nunca, 8.6% a veces, 2.9% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 49.7% considera nunca, 41.7% a veces, 6.3% casi siempre y 2.3% siempre (Ver tabla 33).

4.3.2.3. Coordinación entre la población y la Policía Nacional del Perú

La población en la ciudad de Juliaca está en desacuerdo en cuanto a la organización que hace la policía en cada uno de los barrios en temas de seguridad ciudadana, en donde afirman que la policía nacional del Perú brilla por su ausencia, además no reciben información de parte de la policía en cuanto a seguridad ciudadana.

Tabla 34: *La coordinación de los vecinos con la Policía Nacional del Perú*

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	52	13.5%	57	14.8%	65	16.9%	56	14.6%	230	59.9%
A veces	42	10.9%	31	8.1%	23	6.0%	37	9.6%	133	34.6%
Casi siempre	0	0.0%	4	1.0%	4	1.0%	0	0.0%	8	2.1%
Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	13	3.4%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

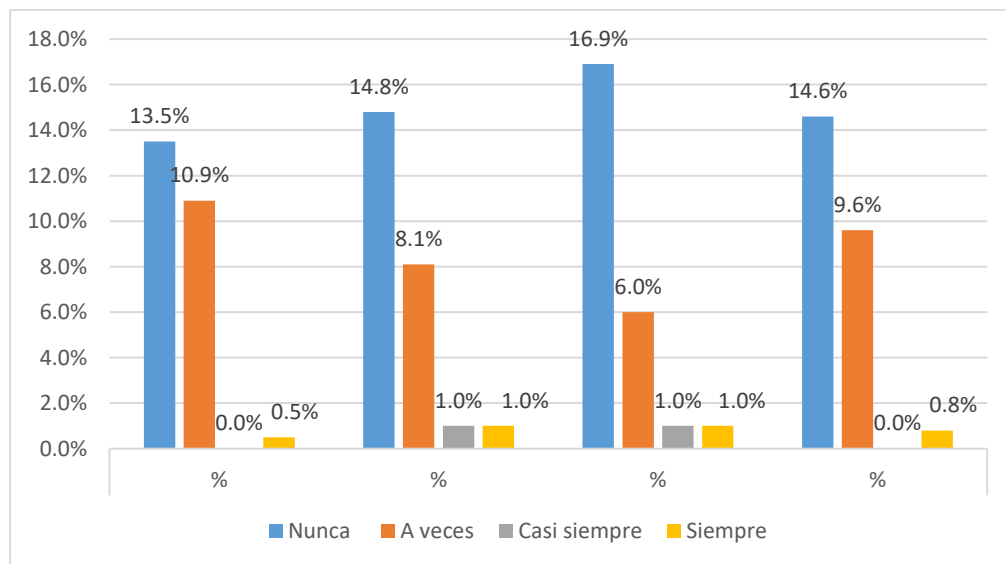


Figura 29 La coordinación de los vecinos con la Policía Nacional del Perú

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las estrategias de seguridad de la Policía Nacional del Perú con la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensables para resguardar su integridad física y social, respecto a la coordinación de los vecinos con la Policía Nacional del Perú, se

expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 13.5% considera nunca, 10.9% a veces, 0% casi siempre y 0.5% siempre. En la zona norte, el 14.8% considera nunca, 8.1% a veces, 1% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 16.9% considera nunca, 6% a veces, 1% casi siempre y 1% siempre. En la zona oeste, el 14.6% considera nunca, 9.6% a veces, 0% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 59.9% considera nunca, 34.6% a veces, 2.1% casi siempre y 3.4% siempre (Ver tabla 34).

4.3.2.4. La Policía Nacional del Perú tiene aceptación a las actividades relacionadas a la seguridad ciudadana.

En temas de seguridad ciudadana por parte de la policía, un gran porcentaje de la población está en desacuerdo ya que no hay recurrido, supervisión y ningún tipo de acciones, para contrarrestar la delincuencia por parte de la policía.

Tabla 35

La Policía Nacional del Perú realiza acciones de recurrido y supervisión por su barrio

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	10	2.6%	33	8.6%	41	10.7%	24	6.3%	108	28.1%
A veces	79	20.6%	50	13.0%	43	11.2%	60	15.6%	232	60.4%
Casi siempre	5	1.3%	9	2.3%	8	2.1%	9	2.3%	31	8.1%
Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	13	3.4%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

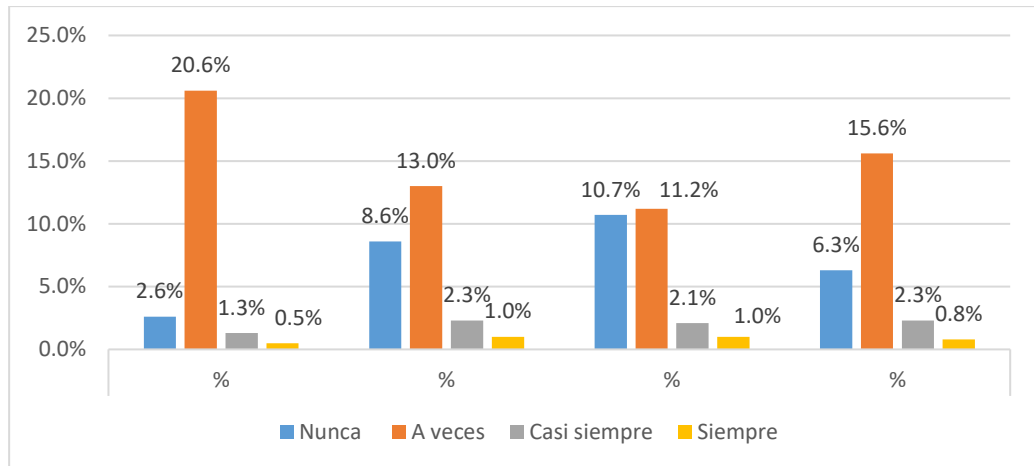


Figura 30 La Policía Nacional del Perú realiza acciones de recorrido y supervisión por su barrio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Respecto a las acciones realizadas de recorrido y supervisión por su barrio por la Policía Nacional del Perú se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 2.6% considera nunca, 20.6% a veces, 1.3% casi siempre y 0.5% siempre. En la zona norte, el 8.6% considera nunca, 13% a veces, 2.3% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 10.7% considera nunca, 11.2% a veces, 2.1% casi siempre y 1% siempre. En la zona oeste, el 6.3% considera nunca, 15.6% a veces, 2.3% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 28.1% considera nunca, 60.4% a veces, 8.1% casi siempre y 3.4% siempre (*Ver tabla 35*).

4.3.2.5. Su barrio ha establecido nexos para trabajar en forma conjunta con la PNP

Tabla 36

Su barrio ha establecido nexos para trabajar en forma conjunta con la PNP

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	79	20.6%	44	11.5%	60	15.6%	61	15.9%	244	63.5%
A veces	15	3.9%	44	11.5%	16	4.2%	32	8.3%	107	27.9%
Casi siempre	0	0.0%	4	1.0%	16	4.2%	0	0.0%	20	5.2%
Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	13	3.4%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

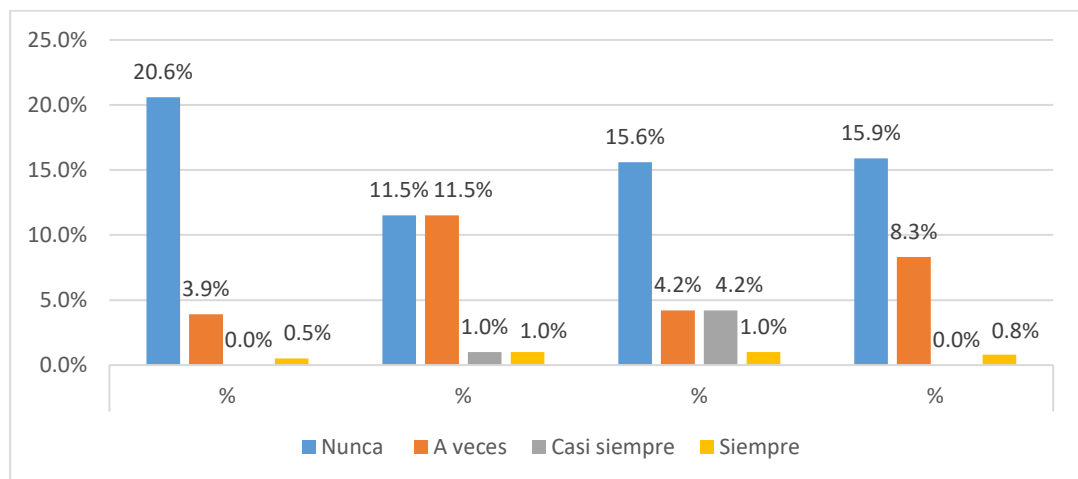


Figura 31 Su barrio ha establecido nexos para trabajar con la PNP

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Respecto a los nexos del barrio para trabajar en forma conjunta con la Policía Nacional del Perú se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 20.6% considera nunca, 3.9% a veces, 0% casi siempre y 0.5% siempre. En la zona norte, el 11.5% considera nunca, 11.5% a veces, 1% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 15.6% considera nunca, 4.2% a veces, 4.2% casi siempre y 1% siempre. En la zona oeste, el 15.9% considera nunca, 8.3% a veces, 0% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 63.5% considera nunca, 27.9% a veces, 5.2% casi siempre y 3.4% siempre (Ver tabla 36).

4.3.3. Percepciones sociales sobre las estrategias de la PNP – ESCALA

Según la ley organiza N° 27238.- La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la Ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad fundamental.

La finalidad fundamental de la Policía Nacional del Perú es garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.

4.3.4. Percepciones sociales sobre estrategias de seguridad de la PNP

Tabla 37

Percepciones sociales sobre estrategias de seguridad de la PNP

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	213	6.3%	203	6.0%	292	8.7%	209	6.2%	917	27.3%
A veces	498	14.8%	448	13.3%	440	13.1%	448	13.3%	1834	54.6%
Casi siempre	24	0.7%	87	2.6%	108	3.2%	96	2.9%	315	9.4%
Siempre	40	1.2%	96	2.9%	96	2.9%	60	1.8%	292	8.7%
Total	775	23.1%	834	24.8%	936	27.9%	813	24.2%	3358	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

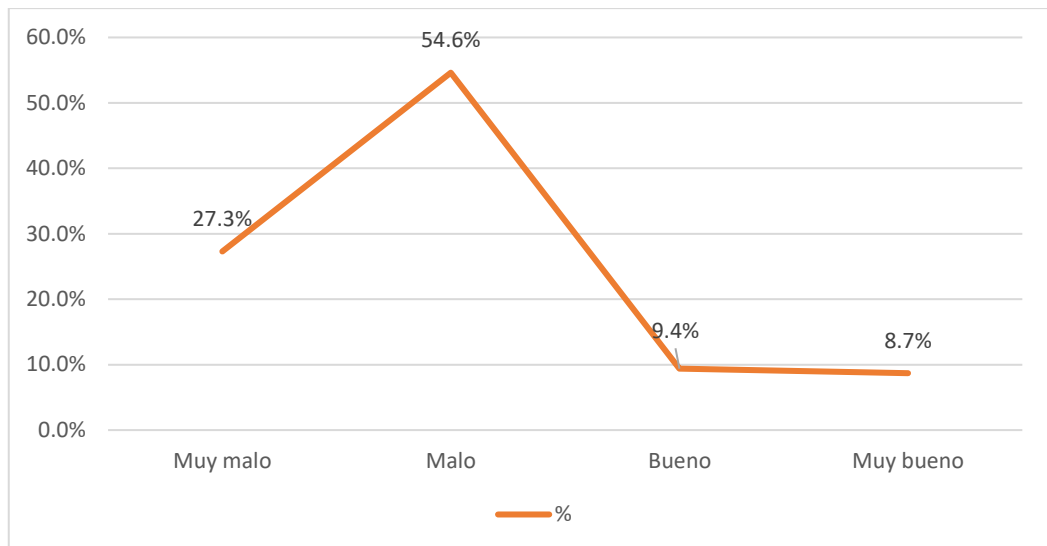


Figura 32 Percepciones sociales sobre estrategias de seguridad de la PNP

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población sobre las estrategias de seguridad de la PNP emprendidas frente a la inseguridad y delincuencia en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa de la siguiente manera, el 54.6% de la población de estudio manifiesta a veces (malo), 27.3% nunca (muy malo), 9.4% casi siempre (bueno) y 8.7% siempre (muy bueno). Entonces, las estrategias que aplica la PNP no son muy efectivas para contrarrestar la inseguridad, muy aparte de ello, existe insatisfacción de la población frente a su labor de vigilancia.

En tanto la seguridad se define como la condición de vivir libre de temor y libre de necesidades. Es un concepto amplio que contempla un abanico de amenazas que pueden atentar contra la vida y contra el bienestar de las personas: desastres ambientales, guerras, conflictos comunitarios, inseguridad alimentaria, violencia política, amenazas a la salud y el delito PNUD (Citado por Condori y Ramos, 2017, p.86).

Desde la perspectiva sociológica de Durkheim el orden social es un medio de cohesión que coadyuva a la seguridad, en tanto, la anomia se produce cuando no existe un orden social o se pierde esta, donde la sociedad en su conjunto vive en un desorden



social, sin normas establecidas, entonces la importancia del orden social radica en función a la organización y coordinación, la Policía Nacional del Perú, debe de establecer el orden social, en nexo y coordinación con la población y los vecinos, la seguridad y el bienestar común de los ciudadanos constantemente viene atropellado por la delincuencia a través de los robos y asaltos que constantemente sufren, entonces, la PNP tiene la función de resguardar el orden y la seguridad.

La población en la actualidad se siente desprotegida por las instituciones protectoras de seguridad, como la Policía Nacional del Perú, el mismo que no hace efectivo sus servicios adecuadamente a la población.

Desde la perspectiva de Ulrich Beck la sociedad de riesgo cada vez implica cambios que pueden afectar en la vida social de la persona misma, en tanto la seguridad es un problema común de las sociedades actuales, en su efecto la problemática de inseguridad es problema principal en la actualidad y en la ciudad de Juliaca el cual requiere organización, coordinación e intervención inmediata de las instituciones competentes a la seguridad y la Policía es una de ellas que debe cumplir la función en lo referente a la seguridad y orden social.

4.3.5. Percepción de estrategias de Serenazgo

Las estrategias de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal, frente a la inseguridad y delincuencia en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se clasifica en torno a su organización, capacitación y acciones que emprende con la población para contrarrestar la delincuencia e inseguridad ciudadana, que continuación se detalla.

4.3.5.1. La organización del Serenazgo Municipal en su barrio tiene resultados positivos

Tabla 38

La organización del Serenazgo Municipal en su barrio tiene resultados positivos

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	6	1.6%	25	6.5%	39	10.2%	15	3.9%	85	22.1%
A veces	67	17.4%	62	16.1%	46	12.0%	63	16.4%	238	62.0%
Casi siempre	21	5.5%	9	2.3%	3	0.8%	15	3.9%	48	12.5%
Siempre	2	0.5%	0	0.0%	8	2.1%	3	0.8%	13	3.4%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

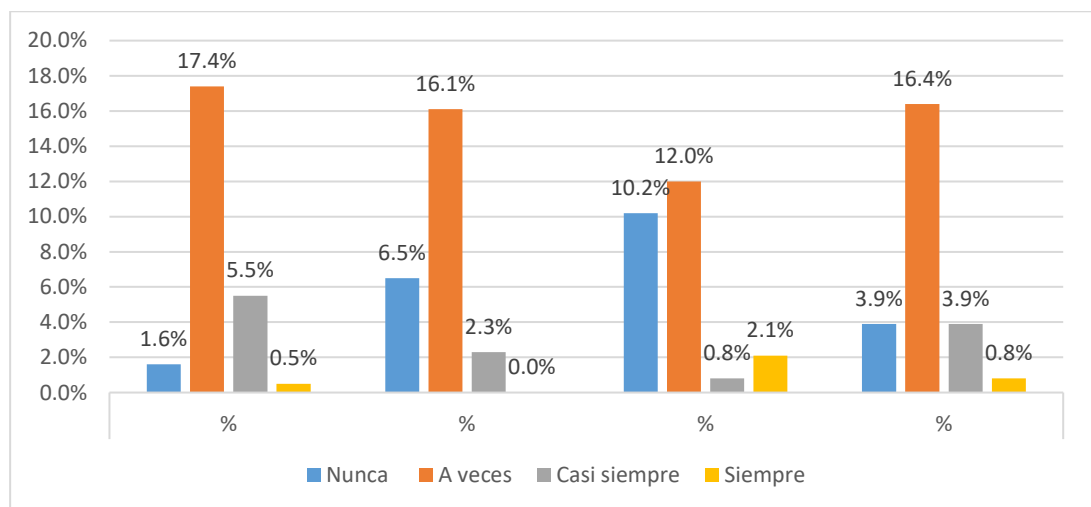


Figura 33 La organización del Serenazgo Municipal tiene resultados positivos

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las estrategias de seguridad del Serenazgo con la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensables para resguardar su integridad física y social, respecto a la organización del Serenazgo municipal en su barrio tiene resultados positivos, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 1.6% considera nunca, 17.4% a veces, 5.5% casi siempre y 0.5 % siempre. En la zona norte, el 6.5% considera

nunca, 16.2% a veces, 2.3% casi siempre y 0% siempre. En la zona este, el 10.9% considera nunca, 12% a veces, 0.8% casi siempre y 2.1% siempre. En la zona oeste, el 3.9% considera nunca, 16.4% a veces, 3.9% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 22.1% considera nunca, 62.8% a veces, 12.5% casi siempre y 3.4% siempre (Ver tabla 38).

4.3.5.2. Participa activamente en capacitaciones organizadas por el Serenazgo para contrarrestar la delincuencia

Tabla 39

Participa activamente en capacitaciones organizadas por el Serenazgo para contrarrestar la delincuencia

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	44	11.5%	43	11.2%	37	9.6%	33	8.6%	157	40.9%
A veces	50	13.0%	45	11.7%	55	14.3%	60	15.6%	210	54.7%
Casi siempre	0	0.0%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	11	2.9%
Siempre	2	0.5%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.6%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

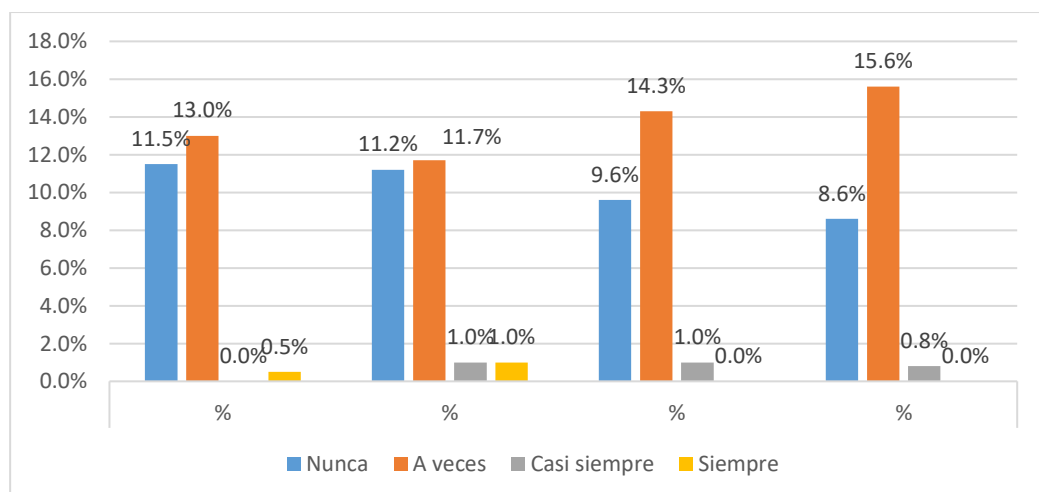


Figura 34 Participa activamente en capacitaciones organizadas por el Serenazgo para contrarrestar la delincuencia

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las estrategias de seguridad del Serenazgo con la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensables para resguardar su integridad física y social, respecto a la participación activa de los vecinos a las actividades organizadas por el serenazgo para contrarrestar la delincuencia, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 11.5% considera nunca, 13% a veces, 0% casi siempre y 0.5% siempre. En la zona norte, el 11.2% considera nunca, 11.7% a veces, 1% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 9.6% considera nunca, 14.3% a veces, 1% casi siempre y 0% siempre. En la zona oeste, el 8.6% considera nunca, 15.6% a veces, 0.8% casi siempre y 0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 40.9% considera nunca, 54.7% a veces, 2.9% casi siempre y 1.6% siempre (*Ver tabla 39*).

4.3.5.3. El Serenazgo Municipal coordina con los vecinos

Tabla 40

El Serenazgo Municipal coordina con los vecinos

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	26	6.8%	43	11.2%	52	13.5%	48	12.5%	169	44.0%
A veces	63	16.4%	49	12.8%	36	9.4%	47	12.2%	195	50.8%
Casi siempre	5	1.3%	4	1.0%	0	0.0%	1	0.3%	10	2.6%
Siempre	2	0.5%	0	0.0%	8	2.1%	0	0.0%	10	2.6%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

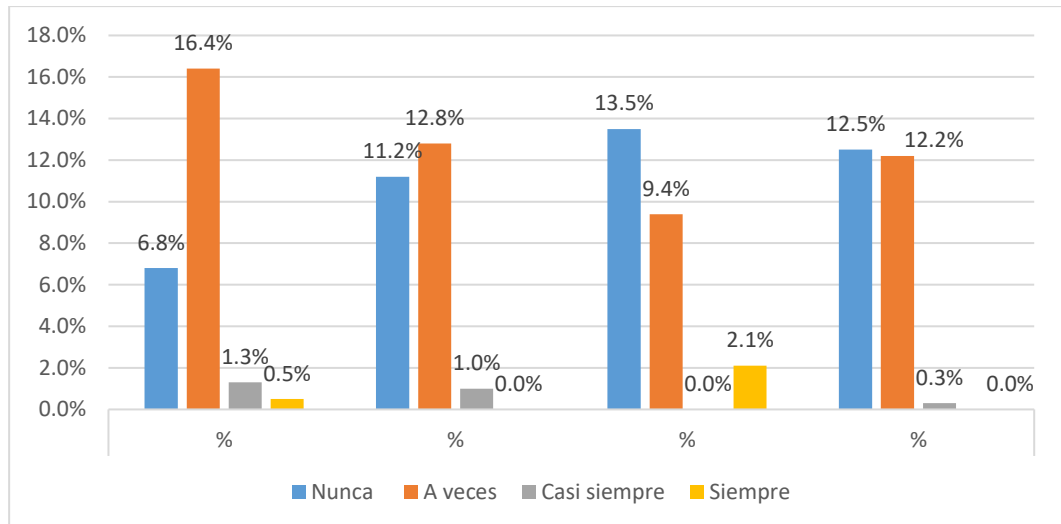


Figura 35 El Serenazgo Municipal coordina con los vecinos

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las estrategias de seguridad del Serenazgo con la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensables para resguardar su integridad física y social, respecto a la coordinación del serenazgo municipal con los vecinos, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 6.8% considera nunca, 16.4% a veces, 1.3% casi siempre y 0.5% siempre. En la zona norte, el 11.2% considera nunca, 12.8% a veces, 1% casi siempre y 0% siempre. En la zona este, el 13.5% considera nunca, 9.4% a veces, 0% casi siempre y 2.1% siempre. En la zona oeste, el 12.5% considera nunca, 12.2% a veces, 0.3% casi siempre y 0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 44% considera nunca, 50.8% a veces, 2.6% casi siempre y 2.6% siempre (*Ver tabla 40*).

4.3.5.4. El Serenazgo Municipal realiza acciones de recurrido y supervisión por su barrio

Tabla 41

El Serenazgo Municipal realiza acciones de recurrido y supervisión por su barrio

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	5	1.3%	26	6.8%	22	5.7%	9	2.3%	62	16.1%
A veces	61	15.9%	53	13.8%	56	14.6%	53	13.8%	223	58.1%
Casi siempre	28	7.3%	13	3.4%	14	3.6%	31	8.1%	86	22.4%
Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	13	3.4%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

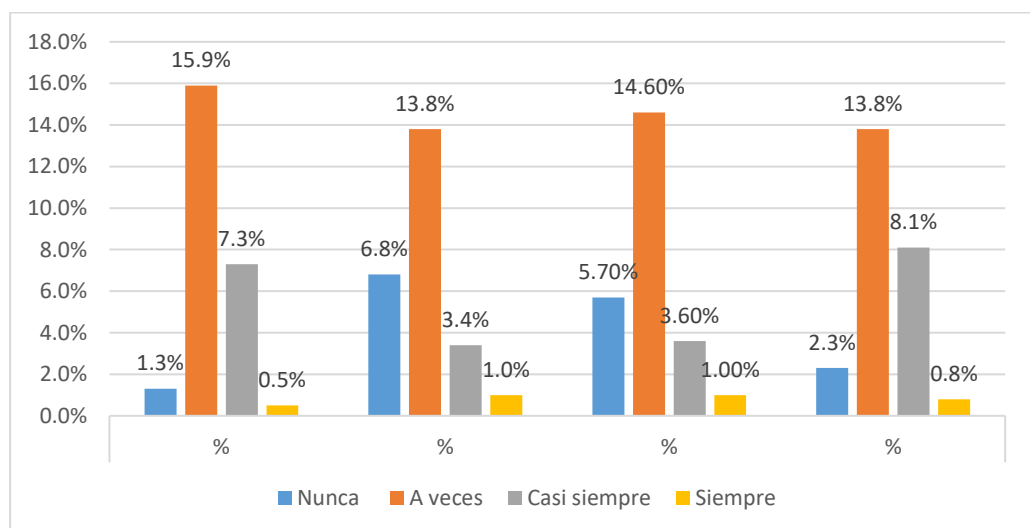


Figura 36 El Serenazgo Municipal realiza acciones de recurrido y supervisión por su barrio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las estrategias de seguridad del Serenazgo con la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto a las acciones realizadas por el serenazgo municipal de recorrido y supervisión por su barrio, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 1.3% considera nunca, 15.9% a veces, 7.3% casi siempre y 0.5% siempre. En la zona norte, el 6.8% considera nunca, 13.8% a veces, 3.4% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el

5.7% considera nunca, 14.6% a veces, 3.6% casi siempre y 1% siempre. En la zona oeste, el 2.3% considera nunca, 13.8% a veces, 8.1% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 16.1% considera nunca, 58.1% a veces, 22.4% casi siempre y 3.4% siempre (Ver tabla 41).

4.3.5.5. Su barrio ha establecido nexos para trabajar en forma conjunta con el Serenazgo Municipal

Tabla 42

Su barrio ha establecido nexos para trabajar en forma conjunta con el Serenazgo Municipal

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	48	12.5%	39	10.2%	48	12.5%	67	17.4%	202	52.6%
A veces	42	10.9%	49	12.8%	36	9.4%	18	4.7%	145	37.8%
Casi siempre	4	1.0%	4	1.0%	8	2.1%	11	2.9%	27	7.0%
Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	0	0.0%	10	2.6%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

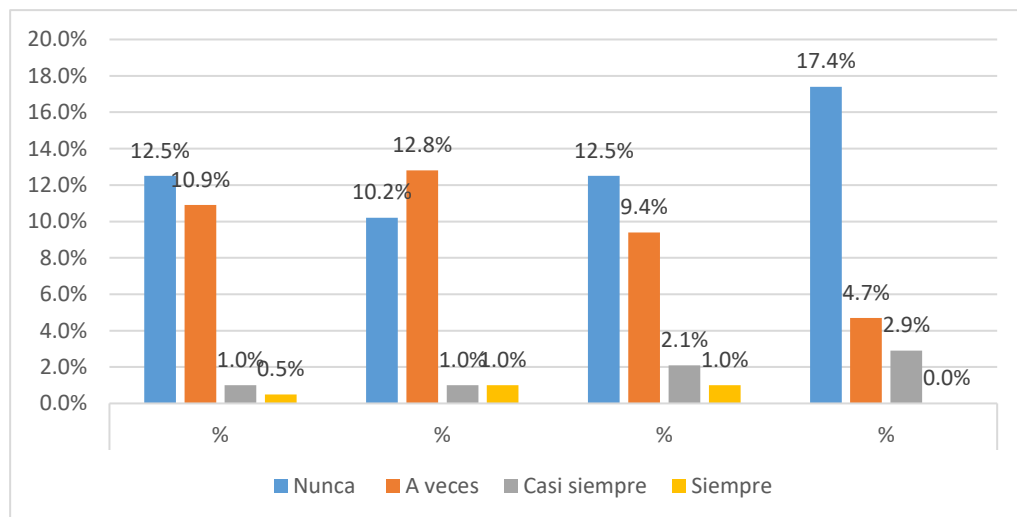


Figura 37 Su barrio ha establecido nexos para trabajar en forma conjunta con el Serenazgo Municipal

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas



Las estrategias de seguridad del Serenazgo con la población frente a la inseguridad ciudadana son indispensables para resguardar su integridad física y social, respecto a los nexos establecidos por el barrio para trabajar en forma conjunta con el serenazgo municipal, se expresa de la siguiente manera, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 12.5% considera nunca, 10.9% a veces, 1% casi siempre y 0.5% siempre. En la zona norte, el 10.2% considera nunca, 12.8% a veces, 1% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 12.5% considera nunca, 9.4% a veces, 2.1% casi siempre y 1% siempre. En la zona oeste, el 17.4% considera nunca, 4.7% a veces, 2.9% casi siempre y 0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 52.6% considera nunca, 37.8% a veces, 7% casi siempre y 2.6% siempre (*Ver tabla 42*).

4.3.6. Percepciones sobre estrategias de seguridad de Serenazgo - ESCALA

Según las normas y leyes del Serenazgo manifiesta que es el servicio de seguridad a la ciudadanía, gratuita u onerosa que pueden prestar los gobiernos locales y gobiernos regionales, en sus respectivas jurisdicciones, el cual tiene por objeto coadyuvar y mantener el orden, la tranquilidad y la seguridad en la comunidad.

El Serenazgo está conformado por un conjunto de personas que se identifican como serenos, y que apoyan en tareas de seguridad ciudadana en sus respectivas jurisdicciones. Las mismas que tienen el deber y derecho de proteger al ciudadano de los asaltos o cualquier tipo de problema social que este tuviera.

4.3.7. Percepciones sociales sobre las estrategias de seguridad de Serenazgo

Tabla 43

Percepciones sociales sobre las estrategias de seguridad de Serenazgo

Percepciones	Zonas de Juliaca								Total	
	Sur		Norte		Este		Oeste			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	129	3.7%	176	5.1%	198	5.7%	172	5.0%	675	19.6%
A veces	566	16.4%	516	15.0%	458	13.3%	482	14.0%	2022	58.6%
Casi siempre	174	5.0%	102	3.0%	87	2.5%	183	5.3%	546	15.8%
Siempre	40	1.2%	48	1.4%	96	2.8%	24	0.7%	208	6.0%
Total	909	26.3%	842	24.4%	839	24.3%	861	24.9%	3451	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

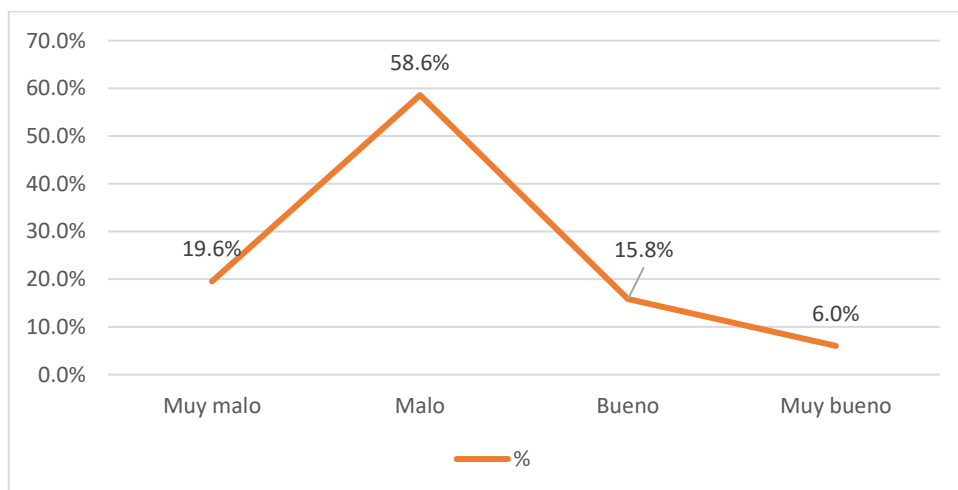


Figura 38 Percepciones sociales sobre las estrategias de seguridad de Serenazgo

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

Las percepciones sociales de la población sobre las estrategias de seguridad ciudadana del Serenazgo, en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca se expresa de la siguiente manera, el 58.6% manifiesta a veces (malo), 19.6% nunca (muy malo), 15.8% casi siempre (bueno) y 6% siempre (muy bueno). Entonces, las estrategias que aplica el Serenazgo Municipal no son efectivas para contrarrestar la inseguridad, muy aparte de ello, existe por una parte de la insatisfacción con su labor de vigilancia.

El serenazgo es un organismo de la Municipalidad de San Román de Juliaca que cumple la función de brindar servicios de seguridad a la población. Está organizado para



garantizar y, en su caso, colaborar con los órganos públicos competentes en la protección de personas y bienes y el mantenimiento de la tranquilidad y el orden ciudadano, bajo la jerarquía y el mando autónomo de la Municipalidad.

Desde la perspectiva de Durkeim las sociedades actuales viven bajo el orden social desvirtuado, es decir la efectividad de las normas y reglas que se promulgan dentro del país, son insuficientes para combatir los problemas que tiene la región que a consecuencia se llega a la práctica de anomia, que es la causa de la inseguridad ciudadana. La praxis de la anomia genera inestabilidad en los distintos aspectos de la realidad contemporánea y uno de ellos es la inseguridad que surge como consecuencia de crecimiento urbano y desorden social.

La teoría estructural funcionalista de Merton afirma que la anomia no es solo el derrumbamiento o crisis de unos valores o normas por razón de determinadas circunstancias sociales (el desarrollo económico avasallador, el proceso de industrialización, entre otros), sino, ante todo, el síntoma o expresión del vacío que se produce cuando los medios socio estructurales existentes no sirven para satisfacer las expectativas culturales de una sociedad.

Las afirmaciones de los autores hacen referencia a que debe existir un orden social para establecer una sociedad donde pueda vivir en tranquilidad, sin la existencia de la inseguridad ciudadana, en tanto, el serenazgo debe cumplir el rol fundamental de establecer el orden social en coordinación y organización con la Municipalidad y población en su conjunto.

4.3.7.1. El trato del personal de la PNP con los vecinos es amable

Tabla 44

El trato del personal de la PNP con los vecinos es amable

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	22	5.7%	22	5.7%	27	7.0%	26	6.8%	97	25.3%
A veces	64	16.7%	54	14.1%	57	14.8%	34	8.9%	209	54.4%
Casi siempre	6	1.6%	16	4.2%	4	1.0%	30	7.8%	56	14.6%
Siempre	4	1.0%	4	1.0%	8	2.1%	6	1.6%	22	5.7%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

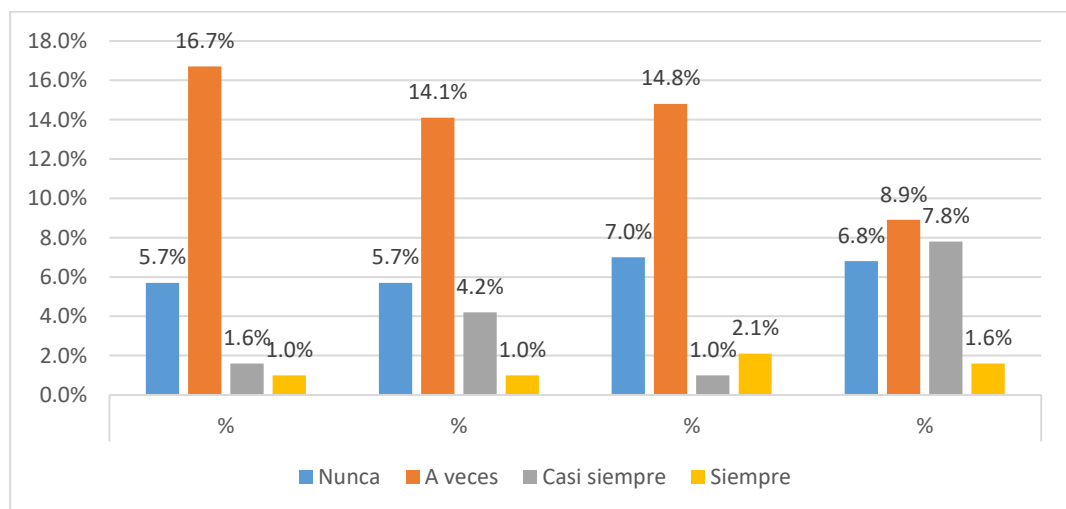


Figura 39 El trato del personal de la PNP con los vecinos es amable

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda la Policía Nacional del Perú con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto al trato del personal de la PNP con los vecinos es amable, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 5.7% considera nunca, 16.7% a veces, 1.6% casi siempre y 1% siempre. En la zona norte, el 5.7% considera nunca, 14.1% a veces, 4.2% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 7% considera nunca, 14.8% a veces, 1% casi siempre y 2.1% siempre. En la zona oeste, el 6.8% considera nunca, 8.9% a veces, 7.8% casi siempre

y 1.6% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 25.3% considera nunca, 54.4% a veces, 14.6% casi siempre y 5.7% siempre.

El servicio de seguridad que brinda la PNP es indispensable en función a lo cumplen y rol que desempeñan, frente a la población, se aprecia que el trato de la PNP es regular con la población para contrarrestar la delincuencia.

4.3.7.2. El personal de seguridad de la PNP se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos

Tabla 45

El personal de seguridad de la PNP se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	17	4.4%	9	2.3%	42	10.9%	12	3.1%	80	20.8%
A veces	54	14.1%	62	16.1%	46	12.0%	54	14.1%	216	56.3%
Casi siempre	21	5.5%	21	5.5%	8	2.1%	27	7.0%	77	20.1%
Siempre	4	1.0%	4	1.0%	0	0.0%	3	0.8%	11	2.9%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

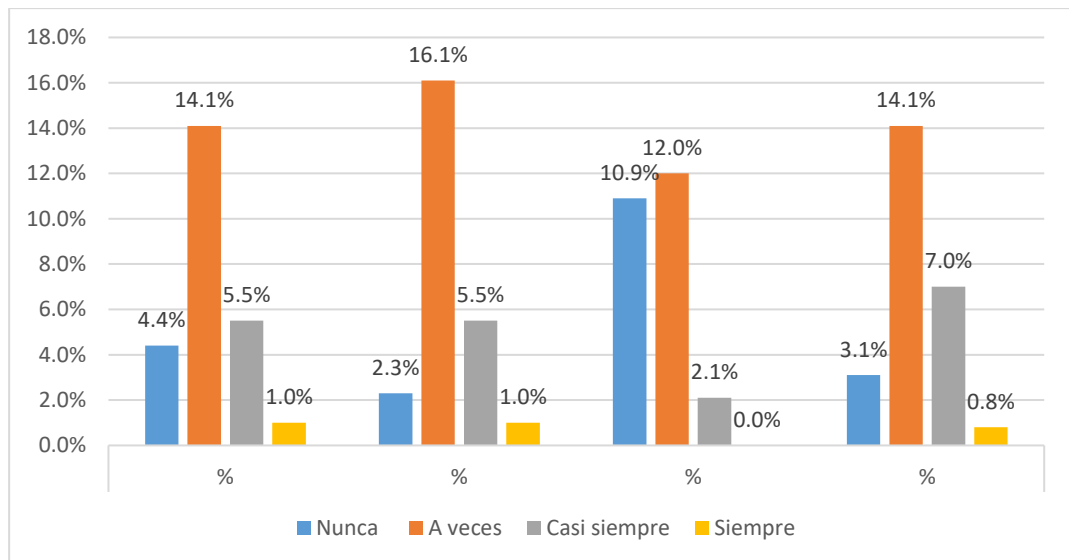


Figura 40 El personal de seguridad de la PNP se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda la Policía Nacional del Perú con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto a la disposición: El personal de seguridad de la PNP se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 4.4% considera nunca, 14.1% a veces, 5.5% casi siempre y 1 % siempre. En la zona norte, el 2.3% considera nunca, 16.1% a veces, 5.5% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 10.9% considera nunca, 12% a veces, 2.1% casi siempre y 0% siempre. En la zona oeste, el 3.1% considera nunca, 14.1% a veces, 7% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 20.8% considera nunca, 56.3% a veces, 20.1% casi siempre y 2.9% siempre.

4.3.7.3. El servicio de seguridad que brinda la PNP ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos

Tabla 46

El servicio de seguridad que brinda la PNP ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	45	11.7%	42	10.9%	74	19.3%	31	8.1%	192	50.0%
A veces	47	12.2%	46	12.0%	22	5.7%	59	15.4%	174	45.3%
Casi siempre	2	0.5%	4	1.0%	0	0.0%	3	0.8%	9	2.3%
Siempre	2	0.5%	4	1.0%	0	0.0%	3	0.8%	9	2.3%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

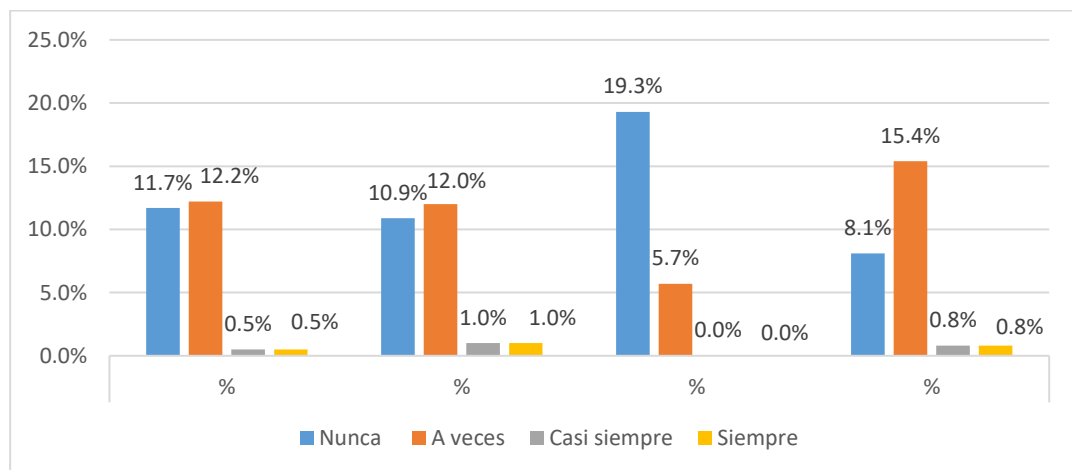


Figura 41 El servicio de seguridad que brinda la PNP ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda la Policía Nacional del Perú con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto al servicio: El servicio de seguridad que brinda la PNP ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 11.7% considera nunca, 12.2% a veces, 0.5% casi siempre y 0.5%

siempre. En la zona norte, el 10.9% considera nunca, 12% a veces, 1% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 19.3% considera nunca, 5.7% a veces, 0% casi siempre y 0% siempre. En la zona oeste, el 8.1% considera nunca, 15.4% a veces, 0.8% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 50% considera nunca, 45.3% a veces, 2.3% casi siempre y 2.3% siempre.

4.3.7.4. Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda la PNP

Tabla 47

Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda la PNP

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	50	13.0%	31	8.1%	62	16.1%	34	8.9%	177	46.1%
A veces	44	11.5%	37	9.6%	30	7.8%	47	12.2%	158	41.1%
Casi siempre	0	0.0%	20	5.2%	0	0.0%	12	3.1%	32	8.3%
Siempre	2	0.5%	8	2.1%	4	1.0%	3	0.8%	17	4.4%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

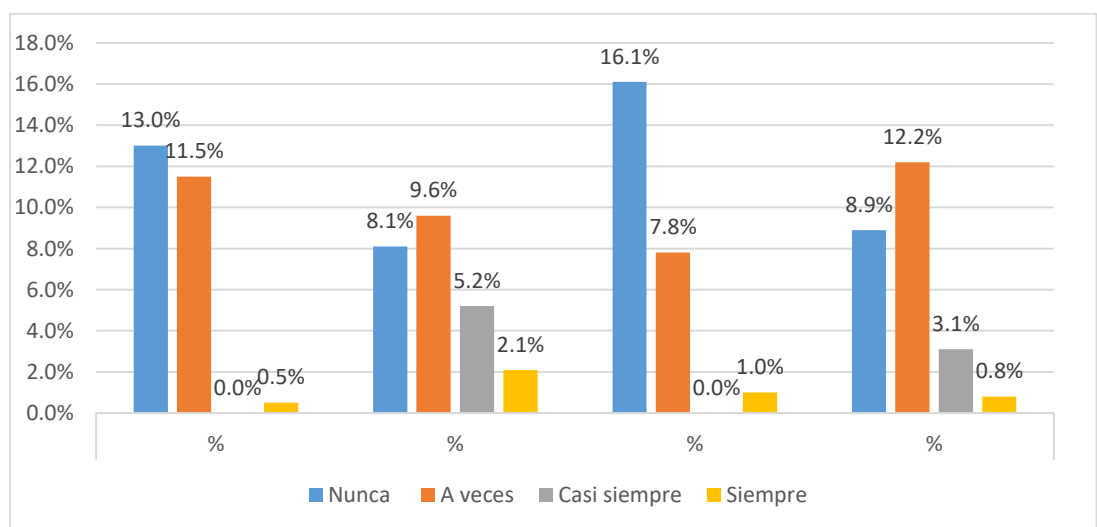


Figura 42 Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda la PNP

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda la Policía Nacional del Perú con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto al servicio: Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda la PNP, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 13% considera nunca, 11.5% a veces, 0% casi siempre y 0.5% siempre. En la zona norte, el 8.1% considera nunca, 9.6% a veces, 5.2% casi siempre y 2.1% siempre. En la zona este, el 16.1% considera nunca, 7.8% a veces, 0% casi siempre y 1% siempre. En la zona oeste, el 8.9% considera nunca, 12.2% a veces, 3.1% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 46.1% considera nunca, 41.1% a veces, 8.3% casi siempre y 4.4% siempre.

4.3.7.5. Como califica el servicio de seguridad que brinda la PNP en su Barrio

Tabla 48

Como califica el servicio de seguridad que brinda la PNP en su Barrio

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	27	7.0%	29	7.6%	19	4.9%	34	8.9%	109	28.4%
Regular	59	15.4%	54	14.1%	61	15.9%	56	14.6%	230	59.9%
Bueno	10	2.6%	8	2.1%	16	4.2%	6	1.6%	40	10.4%
Muy bueno	0	0.0%	5	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	5	1.3%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas.

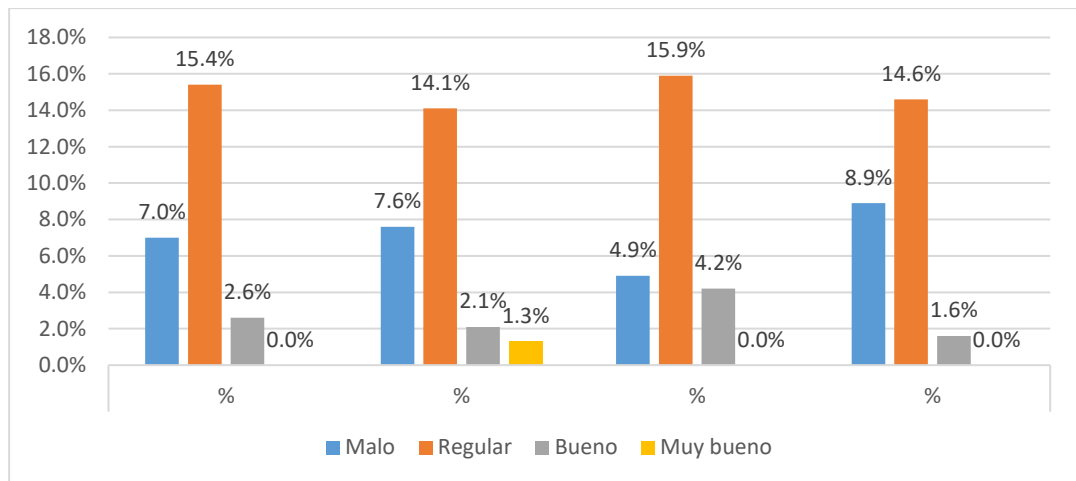


Figura 43 Como califica el servicio de seguridad que brinda la PNP en su Barrio
Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda la Policía Nacional del Perú con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto al servicio: Como califica el servicio de seguridad que brinda la PNP en su Barrio, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 7% considera malo, 15.4% regular, 2.6% bueno y 0% muy bueno. En la zona norte, el 7.6% considera malo, 14.1% regular, 2.1% bueno y 1.3% muy bueno. En la zona este, el 4.9% considera malo, 15.9% regular, 4.2% bueno y 0% muy bueno. En la zona oeste, el 8.9% considera malo, 14.6% regular, 1.6% bueno y 0% muy bueno. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 28.4% malo, 59.9% regular, 10.4% bueno y 1.3% muy bueno.

4.3.8. Servicio de seguridad de Serenazgo Municipal

4.3.8.1. El trato del personal del Serenazgo Municipal con los vecinos es amable

Tabla 49

El trato del personal del Serenazgo Municipal con los vecinos es amable

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	3	0.8%	8	2.1%	16	4.2%	0	0.0%	27	7.0%
A veces	36	9.4%	66	17.2%	40	10.4%	54	14.1%	196	51.0%
Casi siempre	47	12.2%	18	4.7%	24	6.3%	24	6.3%	113	29.4%
Siempre	10	2.6%	4	1.0%	16	4.2%	18	4.7%	48	12.5%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

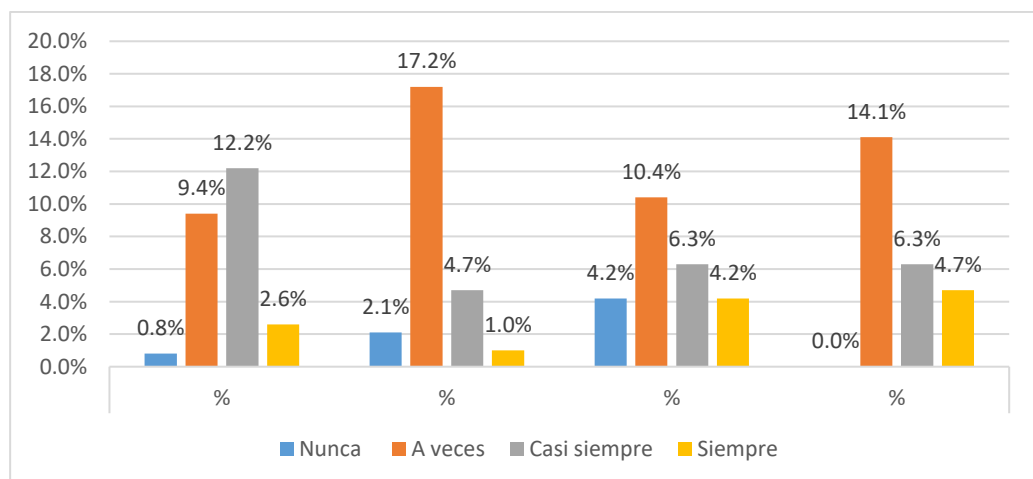


Figura 44 El trato del personal del Serenazgo Municipal con los vecinos es amable

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto al trato del personal del Serenazgo Municipal con los vecinos es amable, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 0.8% considera nunca, 9.4% a veces, 12.2% casi siempre y 2.6 % siempre. En la zona norte, el 2.1% considera nunca, 17.2% a veces, 4.7%

casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 4.2% considera nunca, 10.4% a veces, 6.3% casi siempre y 4.2% siempre. En la zona oeste, el 0% considera nunca, 14.1% a veces, 6.3% casi siempre y 4.7% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 7% considera nunca, 51% a veces, 29.4% casi siempre y 12.5% siempre.

4.3.8.2. El personal de seguridad de la Municipalidad (Serenazgo) se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos.

Tabla 50

El personal de seguridad de la Municipalidad (Serenazgo) se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos.

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	3	0.8%	12	3.1%	16	4.2%	0	0.0%	31	8.1%
A veces	37	9.6%	38	9.9%	43	11.2%	45	11.7%	163	42.4%
Casi siempre	48	12.5%	42	10.9%	25	6.5%	42	10.9%	157	40.9%
Siempre	8	2.1%	4	1.0%	12	3.1%	9	2.3%	33	8.6%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

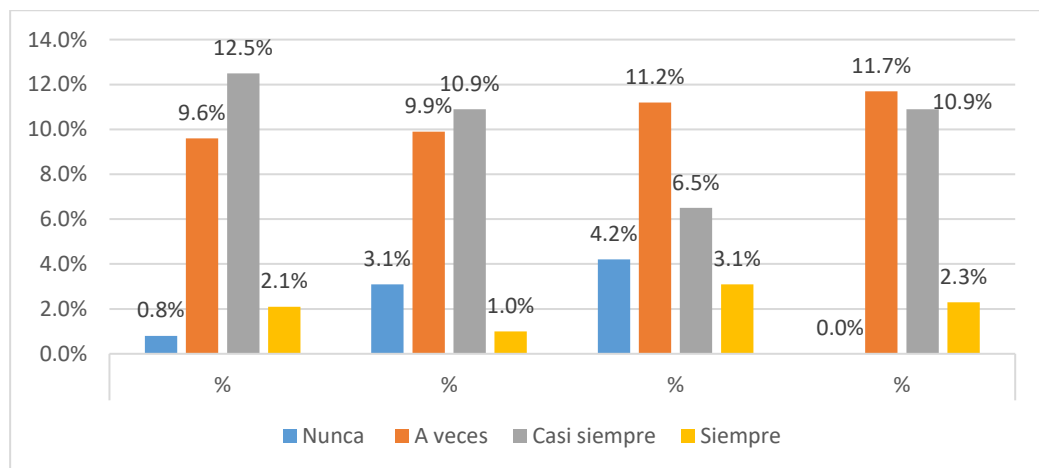


Figura 45 El personal de seguridad de la Municipalidad (Serenazgo) se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos.

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto al servicio: El personal de seguridad de la Municipalidad (Serenazgo) se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 0.8% considera nunca, 9.6% a veces, 12.5% casi siempre y 2.1 % siempre. En la zona norte, el 3.1% considera nunca, 9.9% a veces, 10.9% casi siempre y 1% siempre. En la zona este, el 4.2% considera nunca, 11.2% a veces, 6.5% casi siempre y 3.1% siempre. En la zona oeste, el 0% considera nunca, 11.7% a veces, 10.9% casi siempre y 2.3% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 8.1% considera nunca, 42.4% a veces, 49.9% casi siempre y 8.6% siempre.

4.3.8.3. El servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos.

Tabla 51

El servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos.

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	Fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	7	1.8%	8	2.1%	12	3.1%	3	0.8%	30	7.8%
A veces	52	13.5%	51	13.3%	54	14.1%	64	16.7%	221	57.6%
Casi siempre	37	9.6%	29	7.6%	30	7.8%	29	7.6%	125	32.6%
Siempre	0	0.0%	8	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	8	2.1%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

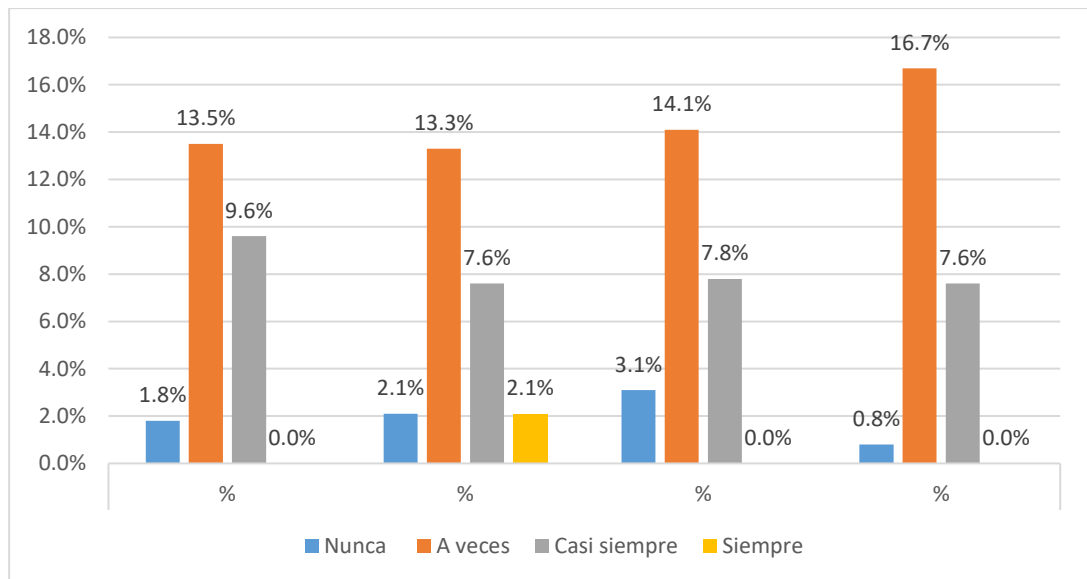


Figura 46 El servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos.

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto al servicio: El servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 1.8% considera nunca, 13.5% a veces, 9.6% casi siempre y 0% siempre. En la zona norte, el 2.1% considera nunca, 13.3% a veces, 7.6% casi siempre y 2.1% siempre. En la zona este, el 3.1% considera nunca, 14.1% a veces, 7.8% casi siempre y 0% siempre. En la zona oeste, el 0.8% considera nunca, 16.7% a veces, 7.6% casi siempre y 0% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 7.8% considera nunca, 57.6% a veces, 32.6% casi siempre y 2.1% siempre.

4.3.8.4. Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo

Municipal

Tabla 52

Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal

Percepciones	Zonas de Juliaca									
	Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Nunca	3	0.8%	8	2.1%	16	4.2%	6	1.6%	33	8.6%
A veces	63	16.4%	49	12.8%	55	14.3%	66	17.2%	233	60.7%
Casi siempre	26	6.8%	27	7.0%	21	5.5%	21	5.5%	95	24.7%
Siempre	4	1.0%	12	3.1%	4	1.0%	3	0.8%	23	6.0%
Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

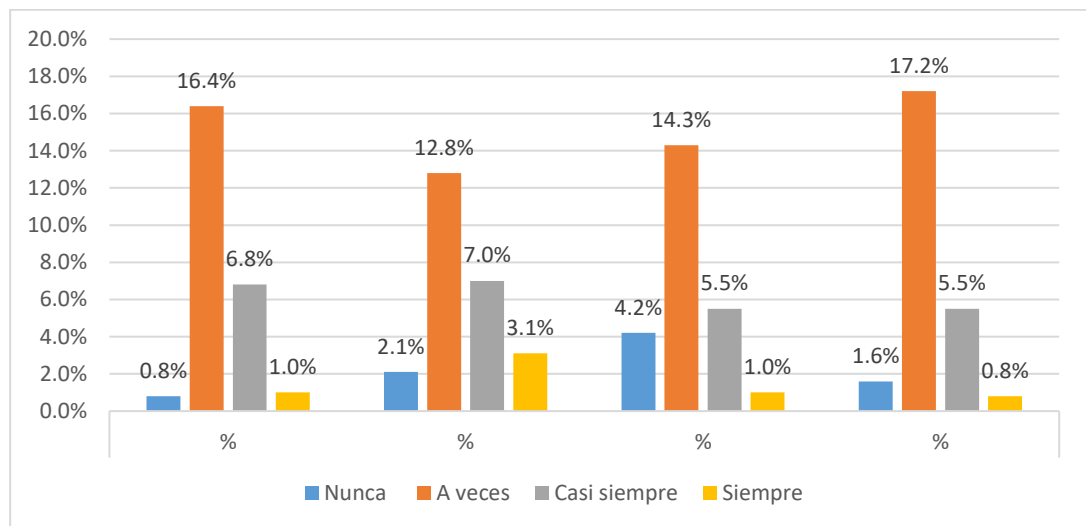


Figura 47 Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto al servicio: Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 0.8% considera nunca, 16.4% a veces, 6.8% casi siempre y 1% siempre. En la zona norte, el 2.1% considera

nunca, 12.8% a veces, 7% casi siempre y 3.1% siempre. En la zona este, el 4.2% considera nunca, 14.3% a veces, 5.5% casi siempre y 1% siempre. En la zona oeste, el 1.6% considera nunca, 17.2% a veces, 5.5% casi siempre y 0.8% siempre. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 8.6% considera nunca, 60.7% a veces, 24.7% casi siempre y 6% siempre.

4.3.8.5. Como califica el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal en su barrio

Tabla 53

Como califica el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal en su barrio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

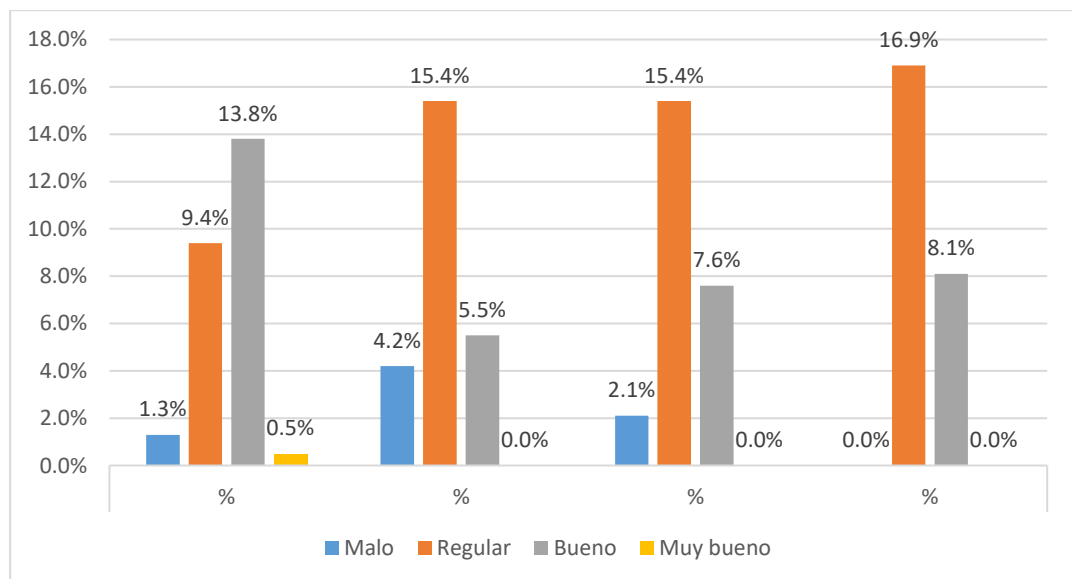


Figura 48 Como califica el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal en su barrio

Fuente: Elaboración propia a través de las encuestas

El servicio de seguridad que brinda la Policía Nacional del Perú con la población frente a la inseguridad ciudadana es indispensable para resguardar su integridad física y social, respecto al servicio: Como califica el servicio de seguridad que brinda el

Serenazgo Municipal en su barrio, en la zona sur de acuerdo a la escala, el 1.3% considera malo, 9.4% regular, 13.8% bueno y 0.5% muy bueno. En la zona norte, el 4.2% considera malo, 15.4% regular, 5.5% bueno y 0% muy bueno. En la zona este, el 2.1% considera malo, 15.4% regular, 7.6% bueno y 0% muy bueno. En la zona oeste, el 0% considera malo, 16.9% regular, 8.1% bueno y 0% muy bueno. A nivel de toda la ciudad de Juliaca, el 7.6% malo, 57% regular, 34.9% bueno y 0.5% muy bueno.

4.3.9. Percepciones sobre el servicio de seguridad – ESCALA

Las percepciones sociales de la población sobre el servicio de seguridad que brinda la Policía y el Serenazgo, son vistas desde diferentes aspectos, los mismos que han sido considerados a sus criterios, que a continuación se detalla en la figura.

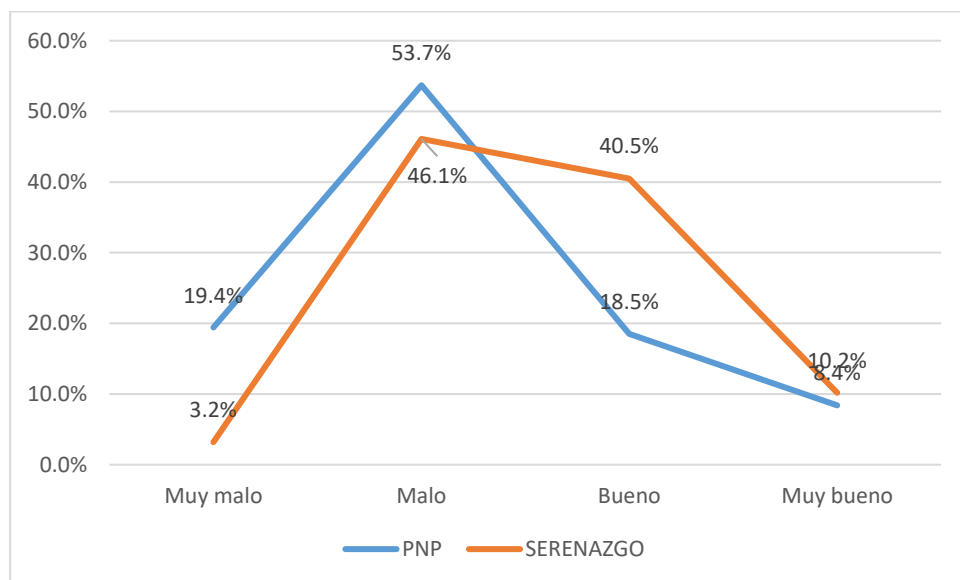


Figura 49 Percepciones sociales sobre el servicio de seguridad

Fuente: Elaboración a través de escala

Las percepciones sociales sobre el servicio de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca, que brinda la PNP y Serenazgo, el 53.7% considera el servicio de PNP malo, en tanto 46.1% considera malo el servicio de Serenazgo, sin embargo, el 18.5% considera el servicio de PNP bueno y 40.5% considera bueno el servicio de seguridad de Serenazgo, en conclusión el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo municipal es



la que más aporta a combatir la inseguridad a pesar que son los mismos vecinos que se organizan para contrarrestar la inseguridad, a través de comités de auto defensa. (*ver figura 49*).

Las percepciones sociales de la población son más positivas respecto al servicio que brinda el Serenazgo Municipal, porque resguarda la seguridad eficiente en la ciudad, en tanto el servicio de la Policía Nacional del Perú es un poco vista desde la población por brindar un servicio no muy eficiente y efectiva. En tanto tal situación se puede afirmar por conglomerado de antecedentes que tiene dicha institución a nivel laboral y de desempeño.

El servicio de seguridad que brindan la Policía y Serenazgo están en función al término legal, establecido por el gobierno, las cuales deben cumplir con rigor al bienestar social de la población, las cuales son los siguientes:

La Policía Nacional del Perú tiene la finalidad de garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras.

El Serenazgo es el servicio de seguridad a la ciudadanía, gratuita u onerosa que pueden prestar los gobiernos locales y gobiernos regionales, en sus respectivas jurisdicciones, el cual tiene por objeto coadyuvar y mantener el orden, la tranquilidad y la seguridad en la comunidad. Los serenos podrán utilizar armas no letales para neutralizar a los delincuentes, las mismas que deberán ser usadas cuando las circunstancias así lo ameriten, para lo cual los serenos deberán ser capacitados por su municipalidad y/ gobierno regional en uso de armas no letales son aquellas armas cuyo



resultado final después de su uso no genera incapacidad, deceso, no causa una tragedia o hace perder la vida.

Respecto a las afirmaciones sobre el servicio de seguridad desde la perspectiva sociológica de Durkheim y Merton manifiesta que las sociedades necesitan indispensablemente de un orden social, las mismas que están consumadas por la anomia vista desde diferentes puntos de vista. Primero desde el orden social y segundo por falta de una estructura sólida que no satisface las necesidades, en tanto ambos son las causas que promueven el desorden y la inseguridad que se vive en las sociedad actuales, en tanto se puede afirmar en términos de Ulrich Beck vivimos en una sociedad de riesgo constante, donde los nuevos mecanismos de asalto y robo no son las que constantemente vemos, sino que cada vez más adquieren la sofisticada tecnología como consecuencia de la globalización capitalista y tecnológica operante en el mundo.

4.4. DISCUSIÓN

Las percepciones sociales de la población sobre la seguridad ciudadana en las cuatro zonas de la ciudad de Juliaca, se expresa desde distintos enfoques teóricos de la sociología para su análisis y discusión.

La seguridad desde el enfoque Marxista se atribuye como producto de lucha de clases en la estructura social, es decir en una sociedad existe la prevalencia de las clases altas sobre las bajas, el mismo que produce convulsión social expresa en las luchas sociales “enfrentamientos”, en la época de Marx la prevalencia de la lucha de clases se caracterizaba por la revolución industrial y la sustitución de la mano de obra por maquinas en consecuencia esto generaba ejército industrial de reserva “desempleo”, los mismos que al ser sustituidas por tecnología, buscaban medios de subsistencia diferente a las practicas anteriores, se puede decir, se suscita la delincuencia y la inseguridad producto



del sistema capital industrial. Juliaca es una ciudad industrial y comercial que constantemente está en crecimiento, el mismo que genera la subsistencia de las familias con ingresos económicos precarios que a menudo también se vienen desarrollando en las diferentes prácticas sociales de vida cotidiana y algunos realizan malas prácticas a menudo que las necesidades son insatisfechas y las estructuras están dadas, los conflictos sociales de interés político y económica se desarrollan constantemente en la ciudad que consecuentemente genera inestabilidad social y lucha de clases expresado en discriminación y marginación. En expresiones finales Marx (1867) afirma que “es evidente que necesitamos una conciencia de cambio y estrategias para acabar con la delincuencia. No es la conciencia de los hombres la que determina su ser, sino, por el contrario, el ser social es lo que determina su conciencia” (p. 8).

La seguridad desde la perspectiva de Giddens le atribuye en que vivimos en una sociedad en constante cambio y dinámica, del mismo el acto y comportamiento delictivo tiende a aumentar después de una condena y por la existencia de más oportunidades económicas para delinquir, la ciudad de Juliaca se caracteriza por ser comercial a nivel macro región sur, además de ello concreta la mayor cantidad de habitantes, una ciudad en proceso de expansión urbana rumbo a ser una ciudad metropolitana, el cual trae problemas de carácter social, cultural, político y económico. La realidad actual de las ciudades modernas y contemporáneas es acertada desde la perspectiva de la sociedad red y riesgo de Ulrich Beck y Giddens, estamos en una sociedad red, donde la preocupación actual es la tecnología, sin valorar nuestras costumbres y tradiciones que consecuentemente trae como consecuencia la degradación del medio ambiente y por otro lado la ciber delincuencia. además de ello Ulrich Beck manifiesta que la realidad actual sufre cambios constantes en las características sociales y las vidas corrientes, cambios en el estilo de vida y las formas de amar, cambio en las estructuras de poder e influencia, en



las formas de represión y participación política, en las percepciones de la realidad y en las pautas de conocimiento. Al respecto Giddens (1999) menciona que “la mejor manera de explicar lo que está pasando es hacer una distinción entre dos tipos de riesgo. A uno lo llamare riesgo externo. El riesgo externo es el riesgo que se experimenta como viniendo del exterior, de las sujeciones de la tradición o de la naturaleza. Quiero distinguir este del riesgo manufacturado, con lo que aludo al riesgo creado por el impacto mismo de nuestro conocimiento creciente sobre el mundo” (p.38). Las sociedades actuales tienden a ser presa fácil en la sociedad red a través de medios de comunicación indirecta, los mismos que tienen ventajas y desventajas de uso, en la ciudad de Juliaca constantemente se suscita extorción vía redes sociales.

Desde la perspectiva de Durkheim las sociedades actuales viven bajo el orden social desvirtuado, es decir la efectividad de las normas y reglas que se promulgan dentro del país, son insuficientes para combatir los problemas que tiene la región que a consecuencia se llega a la práctica de anomia, que es la causa de la inseguridad ciudadana. La praxis de la anomia genera inestabilidad en los distintos aspectos de la realidad contemporánea y uno de ellos es la inseguridad que surge como consecuencia de crecimiento urbano y desorden social. La teoría estructural funcionalista de Merton afirma que la anomia no es solo el derrumbamiento o crisis de unos valores o normas por razón de determinadas circunstancias sociales (el desarrollo económico avasallador, el proceso de industrialización, entre otros), sino, ante todo, el síntoma o expresión del vacío que se produce cuando los medios socio estructurales existentes no sirven para satisfacer las expectativas culturales de una sociedad.

Parsons (1976) afirma que la inseguridad ciudadana, el delito como una conducta desviada. La desviación es una tendencia motivada para un actor en orden a comportarse en contravención de una o más pautas normativas institucionalizadas. La desviación es la



tendencia por parte de uno o más actores componentes a comportarse de tal modo, que se perturbe el equilibrio del proceso interactivo. Porque, toda acción social se encuentra orientada normativamente y que las orientaciones de valor incorporadas en estas normas deben ser comunes a los actores en un sistema interactivo institucionalmente integrado. Ahora bien, el delito es una subcultura y los delincuentes son grupos de subcultura delictiva. La conducta desviada, es una enfermedad social, tiene dos componentes de la conducta desviada: 1° La naturaleza de la estructura de disposiciones de necesidad alienativas; 2° la disponibilidad en la situación social de roles (dentro de ciertos límites), se puede llevar pautas de desviación (ej. El vagabundeo y la delincuencia). La subcultura delictiva con un código firmemente establecido, tiene enlaces muy débiles con el sistema de valores. El delito individualizado, se da entre delitos contra las personas y los delitos colectivos “contra la ley y el orden” o los objetos, que simbolizan las reglas normativas (ej. Delitos de cuello blanco, que pertenecen a los 31 sectores más acomodados de la sociedad). La legitimación se limita a la subcultura en conflicto con el sistema general de valores (p. 238-147).

Finalmente, frente a las concepciones teóricas nos motiva a realizar las siguientes apreciaciones:

Primera. Las percepciones sociales sobre la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca, es baja en la medida que no existe concertación social entre la sociedad civil y la instituciones (PNP y Municipalidad), el cual motiva al descredito social de las acciones que realiza cada institución, según las concepciones teóricas en la sociedad de riesgo es indispensable la organización y artículos de nexos de las organizaciones, para generar espacios de participación y finalmente lograr objetivos, sin embargo, la ciudad de Juliaca es afectada por la desconcertación social.



Segunda. Las actitudes sobre las estrategias de seguridad, según los resultados obtenidos es malo porque por falta de organización, coordinación y acciones (PNP – Serenazgo). La efectividad de los mecanismos de intervención dentro de una sociedad de información, y en sociedad anómica es importante plantear propuestas concuerde a la realidad, Juliaca es una ciudad rumbo a ser una metropolitana, el cual implica medidas muy drásticas como la implementación del personal y del trabajo remoto de las cámaras de video vigilancia, pero sin embargo la des concertación entre las institución es mas efectivo que sus problemas (Pnp – Serenazgo), en tanto las estrategias del Serenazgo son un poco efectivas.

Tercera. Las expectativas sobre el servicio de seguridad ciudadana (PNP – Serenazgo), según los resultados obtenidos es malo porque el servicio que brinda (PNP – Serenazgo) aporta casi o nada en combatir la delincuencia e inseguridad ciudadana. Según las concepciones teóricas las sociedades actuales viven bajo el orden social desvirtuado, es decir la efectividad de las normas y reglas que se promulgan dentro del país, son insuficientes para combatir los problemas que tiene la región que a consecuencia se llega a la práctica de anomia, que es la causa de la inseguridad ciudadana. Entonces, resulta importante replantear nuevas estrategias y normas de prevención de seguridad ciudadana, de acuerdo a la realidad contemporánea y del contexto geográfico.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA. Las percepciones sociales sobre la seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca, según los resultados obtenidos denota la poca participación y aporte de las instituciones (PNP – Municipalidad) la desorganización, desorientación y falta de información es la causa de la inseguridad en consecuencia población es susceptible a robos y asaltos dentro - fuera del hogar.

SEGUNDA. Las actitudes sobre las estrategias de seguridad, según los resultados obtenidos es malo porque por falta de organización, coordinación y acciones (PNP – Serenazgo), la disfuncionalidad en nexos de coordinación entre las autoridades y la población es afectada por el bajo interés entre ambos. Sim embargo son pocos las que conscientemente protegen la integridad física y social de la población a través de los nexos (PNP, Serenazgo y población).

TERCERA. Las expectativas sobre el servicio de seguridad ciudadana (PNP – Serenazgo), según los resultados obtenidos es malo en la medida que no existe el nivel participación concertada de la Policía – Serenazgo con la población frente a las necesidades, demandas y problemas del ciudadano. El servicio que brinda (PNP – Serenazgo) aporta casi o nada en combatir la delincuencia e inseguridad ciudadana que se vive en la ciudad de Juliaca.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA. Se recomienda a la comunidad académica, a realizar investigaciones sobre la seguridad ciudadana, siendo este el problema de contexto nacional muy álgido y controversial, el mismo que espera soluciones concretas a corto, mediano y largo plazo. Los resultados de las investigaciones nos ayudan a plantear propuestas de intervención social y política desde el gobierno y fuera de ella, en función al oficio del sociólogo.

SEGUNDA. La Policía Nacional del Perú y la Municipalidad a través de la gerencia a cargo debe establecer nexos con la población para realizar talleres de sensibilización y capacitación a la población sobre las estrategias de prevención y afrontamiento a la inseguridad y delincuencia. La expansión urbana es la consecuencia de la desorganización social y urbana que fundamentalmente se suscita en la periferia de la ciudad de Juliaca.

TERCERA. La población en su conjunto debe establecer nexos con la Policía Nacional del Perú, Serenazgo Municipal y entidades públicas y privadas relacionados a la lucha contra la inseguridad y delincuencia, los nexos se deben de establecer a través de la juntas y comités de autodefensa para contrarrestar la inseguridad, que frecuentemente se vive por falta de acción, coordinación y organización.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvaro, L., & Zapata, J. (2018). *Caracterización y percepción del riesgo en vendedores informales de las plazas de mercado de la ciudad de Bogota*. Bogota: Cielo.
- Andes, L. (23 de Mayo de 2019). Desmantelaron local para refinar droga.
- Aray, J. (2005). *Percepción de seguridad ciudadana de familias pertenecientes a la comuna de San Bernardo*. Chile: Universidad academia humanismo creistiano.
- Barrientos, F. (2016). *Análisis de la oferta de capacitación en los gobiernos locales de mayor índice de inseguridad de lima metropolitana para la atención de la problemática vinculada con la labor policial en materia de seguridad ciudadana, durante los años 2012, 2013*. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Perú.
- Bauman, z. (2008). *Tiempos Liquidos*. Mexico: Tuz Quest.
- Bazán, J. (2016). *Gestión de seguridad ciudadana y calidad de vida en ciudadanos del distrito de "Los Olivos"- 2015*. Perú: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8166/Baz%c3%a1n_MJR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Beck, U. (1998). *La sociedad del riesgo, Hacia una nueva modernidad*. Barcelona: Paidos.
- BID. (7 de Febrero de 2017). *Crimen conlleva altos costos sociales, públicos y privados en América Latina y el Caribe: estudio BID*. Obtenido de <https://www.iadb.org/es/noticias/comunicados-de-prensa/2017-02-03/cuanto-le-cuesta-el-crimen-a-america-latina%2C11714.html>



- Cabrera, L. (2019). *Estudio de la cultura organizacional y el compromiso del personal de seguridad ciudadana del centro histórico de la ciudad para el logro de los objetivos de seguridad, Arequipa 2018*. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- CAJ., C. A. (2009). *Segunda reunión técnica celebrada el año*. Comisión Andina de Juristas - CAJ. .
- Calvo De Oliveira, D. (2017). *Liderazgo de la política pública de seguridad ciudadana: caso del gobierno local del distrito de san juan de miraflores (2007-2009)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9458>
- Carvajal, J. (2006). *Percepcion de los jovenes respecto de la violencia social en la comuna de peñalolen*. Chile: Universidad Academia Humanismo Creistiano.
- Cayalta, J., & Cheje, F. (2016). *Actividades que realiza el comité distrital de seguridad ciudadana del distrito de socabaya, para reducir los factores de riesgo ciudadano y su incidencia, según opinión de los pobladores del distrito de socabaya 2015*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Ccalla, M. (2009). *Percepciones ciudadanas sobre la seguridad en Puno -2009*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Chambi, H. (2016). *La inseguridad ciudadana en el mercado de arequipa: percepciones sobre la situación actual y propuestas, 2016*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5895/CHMmachhf.pdf?sequence=3&isAllowed=y>



- Chaves, R. (21 de Diciembre de 2019). Anomia y delincuencia juvenil. Costa Rica: Seminario Universidad. Obtenido de <https://semanariouniversidad.com/opinion/anomia-y-delincuencia-juvenil/>
- CIDH, C. I. (2009). *Informe sobre seguridad*. Comisión Interamericana de derechos humanos - CIDH.
- Condori, W., & Ramos, D. (2017). *Percepciones sociales sobre el funcionamiento de los mecanismos de seguridad ciudadana de la ciudad de Juliaca - 2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de <http://www.repositoio.unap.edu.pe>
- Correo. (07 de Julio de 2018). Canibalizaron carros robados en vivienda de Juliaca.
- Correo. (5 de Octubre de 2019). Índice delictivo alcanza cifra récord en Juliaca y Puno. Obtenido de <https://diariocorreo.pe/edicion/puno/indice-delictivo-alcanza-cifra-record-en-juliaca-y-puno-914710/?ref=dcr>
- Correo. (24 de Agosto de 2019). Juliaca registra la más alta criminalidad a nivel país. pág. 01.
- De los Campos, H. (2007). *Diccionario de Sociología*. Madrid: s/e.
- Diario, L. (30 de Agosto de 2018). 70% de los jóvenes consumen alcohol. pág. 01.
- Durkheim, F. (1965). *El suicidio*. Francia: Schapire .
- ENSC, E. n. (2013-2016). *Programa de innovacion institucional de seguridad ciudadana para promover la cohecion social y competitividad*. Paraguay: Republica de Paraguay.
- Exitosa. (2019 de Junio de 2019). Juliaca: menores de edad eran explotadas sexualmente.



- Giddens, A. (1999). *Un mundo desbocado: Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Santillana ediciones.
- Giddens, A. (1999). *Un mundo desbocado: Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Santillana ediciones.
- Giddens, A. (2001). *Sociología . 4ta Edición*. Madrid: s/e.
- Gontero, N. (2006). *Representaciones de la (In) seguridad y la violencia urbana. La mirada de los jóvenes en la ciudad de México. Universidad Iberoamericana*. Mexico: Universidad Iberoamericana.
- Guiddens, A. (2001). *Sociología. 4ta Edición*. (Vol. 4ta Edición.). Madrid.
- Higareda, F. (2017). *Una perspectiva estructural funcionalista del estado de derecho y la seguridad publica en mexico*. Mexico: Universidad Autonoma de Mexico (UNAM).
- Huertas, O. (1 de Junio de 2010). Anomia, normalidad y función del crimen desde la perspectiva de Robert Merton y su incidencia en la criminología. *Cim*, 52(1), 365-376. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v52n1/v52n1a10.pdf>
- Larrauri, E. (2001). *Teorías criminológicas*. Buenos Aires: Ediciones Bosch.
- Luna, M., & Ccopa, K. (2019). *Inseguridad ciudadana y riesgo social de las personas Centro Comercial Jr. Moquegua Juliaca - Puno 2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11589/Luna_Marilda_Ccopa_Katya.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Macionis, J. (2007). *Sociología*. Madrid: Pearson Prentice Hall.



- Martin, C. (2013). Las representaciones sociales de la seguridad ciudadana en los vecinos de la comuna de melipilla,. *Psicoperspectivas: Individuo y sociedad*, XII(1), 72-94. doi::10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL12-ISSUE1-FULLTEXT-219
- Marx, C. (1859). *contribución a la crítica de la economía política*. Alemania: s/e.
- Marx, C. (1867). *El capital: Linbro 1, Capitulo VI (inedito)* . Buenos Aires: Argentina editores S.A.
- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de serge moscovici. *Revista de pensamiento e investigacion social*(2), 1-25. Obtenido de file:///C:/Users/INSIDE/Downloads/34106-Texto%20del%20art%C3%ADculo-34037-1-10-20060316.pdf
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul. Obtenido de <https://taniars.files.wordpress.com/2008/02/moscovici-el-psicoanalisis-su-imagen-y-su-publico.pdf>
- Nuñez, I. W. (2019). *Niveles de percepción de la ciudadanía acerca del orden Interno y Seguridad Ciudadana frente al Incremento de la delincuencia común en el Distrito de San miguel 2018*. Juliaca: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez. Obtenido de http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/3303/T036_43378317_D.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Nuñez, M. (2015). *Acciones Estratégicas para enfrentar la inseguridad ciudadana en la Provincia de San Román*. Juliaca: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez. Obtenido de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/343/P27-003.pdf?sequence=3&isAllowed=y>



- Pachari, L. (2018). *Participación de las juntas vecinales en la seguridad ciudadana de la ciudad de Juliaca: 2017*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11344/Pachari_Rodriguez_Liliana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parsons, T. (1976). *El sistema social*. Madrid: Occidente.
- Perez, A. (2012). La seguridad publica y las organizaciones civiles en mexico. *Revista pensamiento sociologico*(97), 93-110. Obtenido de <http://grupal.reletran.org/wp-content/uploads/2012/06/ALFONSO-LEON.pdf>
- PNUD. (2013). *Seguridad ciudadana con rostro humano*. Panama: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Obtenido de <file:///C:/Users/INSIDE/Downloads/IDH-AL%20Informe%20completo.pdf>
- República, L. (17 de Mayo de 2018). uno: destruyen más de 15 mil botellas de cervezas incautadas en bares clandestinos. pág. 01.
- Reyes, V. (2008). Anomia y criminalidad: Un recorrido a través del desarrollo conceptual del término Anomia. *Revista Criminalidad*, 321-331. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/crim/v50n1/v50n1a09.pdf>
- Salazar, C. (1995). Las políticas públicas. *Revista trimestral para América Latina y España*(38), 59-78. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4415515>
- Sánchez Gómez, M. M. (2016). La percepción de seguridad y la realidad social. *CUADERNOS DE SEGURIDAD*, 1-3.



- Sandoval, G. (2013). *“Vivir entre rejas: seguridad ciudadana y privatización de la calle en urbanizaciones de Ate y La Molina”*. San miguel, Lima – Perú. Octubre 2013. : Pontificia Universidad Católica del Perú. Sociología.
- Sierra, R. (2014). *Metodología de investigacion*. Mexico: McGRAW-HILL.
- Sosa, M. (2013). *La participacion ciudadana y control social*. Bolivia: Centro boliviano de estudios multidisciplinarios. Obtenido de https://www.ciudadaniabolivia.org/sites/default/files/archivos_articulos/PARTICIPACION%20Y%20CONTROL%20SOCIAL.pdf
- Tapia, J. (2013). La inseguridad pública: causa y consecuencia. *El cotidiano*(180), 103-112. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/325/32528338007.pdf>
- Taypichahuana, A. (2018). *Percepciones sociales sobre la seguridad ciudadana en el Distrito de Yanahuara de Arequipa*. Arequipa: Universidad San Agustin de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7201/CHMtarooa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*, IV(8), 47-53.
- Velasquez, J. (2016). *Estudio de las representaciones y percepciones sociales sobre la inseguridad ciudadana en los pobladores del distrito de cayma, arequipa 2016*. Arequipa: Universidad San Agustin. Obtenido de <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4261/Anorveja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vicencio, O. (2011). *La investigación en las Ciencias Sociales*. Mexico: Editorial Trillas.



- Vilca, J., & Mamani, C. (2018). *La organización de juntas vecinales como mecanismo de seguridad ciudadana en la Ciudad de Ayaviri - 2016*. Ayaviri: Universidad Nacional del Altiplano. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9904/Vilca_Pinto_Juli%c3%a1n_Mamani_Mamani_C%c3%a9sar_Hugo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zambrano, E. (2015). *Limitada participación ciudadana y coordinación de actores en la prevención del delito a nivel local: el caso de San Juan de Miraflores*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Zavaleta, J. (2012). *La inseguridad y la seguridad ciudadana en América Latina*. Buenos Aires: CLCSO.
- Zevallos, N., & Mujica, J. (2016). *Seguridad ciudadana*. Lima: Lana Málaga. Obtenido de http://cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/seguridad-ciudadana_.pdf



ANEXOS

ENCUESTA

PERCEPCIONES SOCIALES SOBRE LAS ESTRATEGIAS DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA EN LA CIUDAD DE JULIACA – 2019

ESCALA	RECOMENDACIONES
1 = Nunca 2 = A veces 3 = Casi siempre 4 = Siempre	El encuestado marca la columna con aspa (X) y/o (+) la que mejor refleje su opinión acerca de algunos hechos que revelan desde su percepción la seguridad, estrategias y calidad de servicio de seguridad ciudadana. Los datos recolectados serán totalmente confidenciales y se mantendrá en reserva.

I. DATOS GENERALES

EDAD	a) 18 a 25 b) 26 a 33	c) 34 a 41 d) 42 a 49	e) 50 a más años
GENERO	GRADO DE INSTRUCCIÓN	ESTADO CIVIL	OCUPACIÓN
1. Masculino 2. Femenino	1. Sin instrucción 2. Primaria incompleta 3. Primaria completa 4. Secundaria incompleta 5. Secundaria completa 6. Superior incompleta 7. Superior completa	1. Soltero(a) 2. Casado(a) 3. Conviviente 4. Divorciado(a) 5. Viudo(a)	1. Agricultor 2. Ganadero 3. Comerciante 4. Empleado Publico 5. Estudiante 6. Otro

II. PERCEPCION SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA

N°	SEGURIDAD CIUDADANA	1	2	3	4
1	Dibujos o marcas en las paredes de viviendas o en instituciones públicas o privadas (ejemplo grafitis, pinturas o murales sin autorización).				
2	Existe presencia de individuos que duermen en la calle y piden dinero				
3	Existe consumo de alcohol/droga en la vía publica				
4	Venta clandestina de alcohol				
5	Sitios eriazos descuidados/acumulación de basuras				
6	Existe presencia de pandillas violentas				
7	Se presentan peleas callejeras				
8	Presencia de prostitución en lugares clandestinos				
9	Venta de drogas en calles, plaza o viviendas				
10	Robos o asaltos en la vía publica				
11	Robo en su vivienda				
12	Robo o hurto de su vehículo o alguna de sus partes				
13	Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros				
14	Amenazas/coacción o extorsión vía telefónica				



III. ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

ESTRATEGIAS DE AUTOPROTECCIÓN		1	2	3	4
1	Los vecinos se organizan y realizan carteles disuasivos para prevenir la presencia de delincuentes y personas de mal vivir				
2	Los vecinos asisten a capacitarse en temas de seguridad ciudadana para contrarrestar la inseguridad ciudadana				
3	Los vecinos tienen reuniones permanentes para combatir la inseguridad ciudadana que existe en su barrio				
4	La participación de las juntas vecinales, rondas urbanas, etc. Es un factor efectivo para prevenir y combatir la delincuencia				
5	Los vecinos de su Barrio presentan propuestas para contrarrestar la inseguridad ciudadana a las instituciones competentes.				
ESTRATEGIAS DE POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ					
6	La organización de la policía en su barrio tiene resultados positivos				
7	Participa activamente en capacitaciones organizadas por la policía para contrarrestar la delincuencia				
8	Cómo evalúa la coordinación para implementar acciones de seguridad ciudadana de la Policía Nacional del Perú				
9	Cómo evalúa las actividades relacionadas a la seguridad ciudadana que implementa la Policía Nacional del Perú				
10	Su barrio ha establecido nexos para trabajar en forma conjunta con la PNP				
ESTRATEGIAS DE SEGURIDAD DEL SERENAZGO MUNICIPAL					
11	La organización del Serenazgo Municipal en su barrio tiene resultados positivos				
12	Participa activamente en capacitaciones organizadas por el Serenazgo para contrarrestar la delincuencia				
13	Cómo evalúa la coordinación para implementar acciones de seguridad ciudadana del Serenazgo				
14	Cómo evalúa las actividades relacionadas a la seguridad ciudadana que implementa el Serenazgo				
15	Su barrio ha establecido nexos para trabajar en forma conjunta con el Serenazgo Municipal				

IV. SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA

N°	SERVICIO DE POLICIA NACIONAL DEL PERU	1	2	3	4
1	El trato del personal de la PNP con los vecinos es amable				
2	El personal de seguridad de la PNP se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos				
3	El servicio de seguridad que brinda la PNP ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos				
4	Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda la PNP				
5	Como califica el servicio de seguridad que brinda la PNP en su Barrio				
SERVICIO DE SERENAZGO MUNICIPAL					
6	El trato del personal del Serenazgo Municipal con los vecinos es amable				
7	El personal de seguridad de la Municipalidad (Serenazgo) se muestra dispuesto a ayudar a los vecinos.				



8	El servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal ofrece una respuesta inmediata a los problemas y necesidades de los vecinos.				
9	Inspira confianza el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal				
10	Como califica el servicio de seguridad que brinda el Serenazgo Municipal en su barrio.				



OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS INSTRUMENTOS	E
Percepciones sociales sobre seguridad ciudadana	Afectación al barrio	- Dibujos o marcas - Presencia de desconocidos - Consumo de alcohol - Presencia de pandillas	Escala ordinal - Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	
	Victimización	- Asalto en la calle - Amenazas - Extorción - Intimidación	- Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	
Actitudes sobre las estrategias de seguridad	Estrategias de autoprotección	- Organización - Capacitación - Coordinación - Acción	- Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	
	Estrategias de PNP	- Organización - Capacitación - Coordinación - Acción	- Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	
	Estrategias de Serenazgo	- Organización - Capacitación - Coordinación - Acción	- Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	
Expectativas sobre servicio de seguridad	Confianza PNP - Serenazgo	- Trato - Confianza - Tranquilidad	- Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	
	Comunicación PNP - Serenazgo	- Nexo - Servicio - Contacto	- Nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	

Fuente: Elaboración propia

PANEL FOTOGRAFICO



Foto 1: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 2: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 3: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 4: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 5: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 6: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 7: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 8: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 9: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 10: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 11: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca



Foto 12: Encuesta con la población de la ciudad de Juliaca

Procesamiento de datos por objetivos

	Percepciones	Zonas de Juliaca									
		Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Dibujos o ma	Nunca	2	0.5%	25	6.5%	4	1.0%	6	1.6%	37	9.6%
	A veces	41	10.7%	42	10.9%	47	12.2%	55	14.3%	185	48.2%
	Casi siempre	26	6.8%	23	6.0%	28	7.3%	29	7.6%	106	27.6%
	Siempre	27	7.0%	6	1.6%	17	4.4%	6	1.6%	56	14.6%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
ncia de indiv	Nunca	1	0.3%	5	1.3%	18	4.7%	3	0.8%	27	7.0%
	A veces	52	13.5%	48	12.5%	52	13.5%	60	15.6%	212	55.2%
	Casi siempre	43	11.2%	40	10.4%	22	5.7%	30	7.8%	135	35.2%
	Siempre	0	0.0%	3	0.8%	4	1.0%	3	0.8%	10	2.6%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
sumo de alcc	Nunca	7	1.8%	14	3.6%	22	5.7%	9	2.3%	52	13.5%
	A veces	43	11.2%	53	13.8%	54	14.1%	65	16.9%	215	56.0%
	Casi siempre	41	10.7%	25	6.5%	12	3.1%	22	5.7%	100	26.0%
	Siempre	5	1.3%	4	1.0%	8	2.1%	0	0.0%	17	4.4%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
nta clandest	Nunca	3	0.8%	10	2.6%	34	8.9%	0	0.0%	47	12.2%
	A veces	41	10.7%	38	9.9%	34	8.9%	62	16.1%	175	45.6%
	Casi siempre	36	9.4%	40	10.4%	20	5.2%	28	7.3%	124	32.3%
	Siempre	16	4.2%	8	2.1%	8	2.1%	6	1.6%	38	9.9%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
ios discuidad	Nunca	0	0.0%	9	2.3%	0	0.0%	3	0.8%	12	3.1%
	A veces	2	0.5%	12	3.1%	12	3.1%	22	5.7%	48	12.5%
	Casi siempre	41	10.7%	40	10.4%	42	10.9%	40	10.4%	163	42.4%
	Siempre	53	13.8%	35	9.1%	42	10.9%	31	8.1%	161	41.9%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
encia de pand	Nunca	16	4.2%	21	5.5%	49	12.8%	19	4.9%	105	27.3%
	A veces	74	19.3%	45	11.7%	43	11.2%	52	13.5%	214	55.7%
	Casi siempre	5	1.3%	30	7.8%	4	1.0%	25	6.5%	64	16.7%
	Siempre	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
eleas callejer	Nunca	18	4.7%	3	0.8%	53	13.8%	9	2.3%	83	21.6%
	A veces	60	15.6%	73	19.0%	39	10.2%	74	19.3%	246	64.1%
	Casi siempre	17	4.4%	20	5.2%	4	1.0%	13	3.4%	54	14.1%
	Siempre	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	0.3%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
titucion en lo	Nunca	81	21.1%	53	13.8%	80	20.8%	58	15.1%	272	70.8%
	A veces	15	3.9%	39	10.2%	16	4.2%	34	8.9%	104	27.1%
	Casi siempre	0	0.0%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	4	1.0%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
enta de drog	Nunca	23	6.0%	3	0.8%	27	7.0%	25	6.5%	78	20.3%
	A veces	51	13.3%	73	19.0%	65	16.9%	57	14.8%	246	64.1%
	Casi siempre	17	4.4%	20	5.2%	4	1.0%	10	2.6%	51	13.3%
	Siempre	5	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	9	2.3%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
asaltos en vi	Nunca	4	1.0%	12	3.1%	44	11.5%	9	2.3%	69	18.0%
	A veces	65	16.9%	46	12.0%	44	11.5%	62	16.1%	217	56.5%
	Casi siempre	26	6.8%	38	9.9%	8	2.1%	21	5.5%	93	24.2%
	Siempre	1	0.3%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	5	1.3%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
o en su vivie	Nunca	56	14.6%	30	7.8%	60	15.6%	70	18.2%	216	56.3%
	A veces	39	10.2%	54	14.1%	32	8.3%	19	4.9%	144	37.5%
	Casi siempre	1	0.3%	12	3.1%	0	0.0%	7	1.8%	20	5.2%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%	0	0.0%	4	1.0%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
vehiculo o a	Nunca	54	14.1%	34	8.9%	48	12.5%	52	13.5%	188	49.0%
	A veces	41	10.7%	46	12.0%	44	11.5%	37	9.6%	168	43.8%
	Casi siempre	1	0.3%	16	4.2%	4	1.0%	7	1.8%	28	7.3%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
en servicio p	Nunca	19	4.9%	17	4.4%	31	8.1%	27	7.0%	94	24.5%
	A veces	62	16.1%	46	12.0%	61	15.9%	63	16.4%	232	60.4%
	Casi siempre	15	3.9%	29	7.6%	4	1.0%	6	1.6%	54	14.1%
	Siempre	0	0.0%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	1.0%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
cion o extorci	Nunca	70	18.2%	60	15.6%	70	18.2%	77	20.1%	277	72.1%
	A veces	25	6.5%	28	7.3%	18	4.7%	19	4.9%	90	23.4%
	Casi siempre	1	0.3%	8	2.1%	8	2.1%	0	0.0%	17	4.4%
	Siempre	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Captura 1. Procesamiento del primer objetivo



Categorías	Percepciones	Zonas de Juliaca									
		Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
realizan carte	Nunca	8	2.1%	13	3.4%	8	2.1%	15	3.9%	44	11.5%
	A veces	28	7.3%	40	10.4%	4	1.0%	59	15.4%	131	34.1%
	Casi siempre	39	10.2%	22	5.7%	48	12.5%	19	4.9%	128	33.3%
	Siempre	21	5.5%	21	5.5%	36	9.4%	3	0.8%	81	21.1%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
capacitarse e	Nunca	18	4.7%	16	4.2%	24	6.3%	31	8.1%	89	23.2%
	A veces	61	15.9%	47	12.2%	31	8.1%	40	10.4%	179	46.6%
	Casi siempre	12	3.1%	29	7.6%	25	6.5%	16	4.2%	82	21.4%
	Siempre	5	1.3%	4	1.0%	16	4.2%	9	2.3%	34	8.9%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
permanentes	Nunca	4	1.0%	16	4.2%	16	4.2%	12	3.1%	48	12.5%
	A veces	41	10.7%	49	12.8%	35	9.1%	57	14.8%	182	47.4%
	Casi siempre	39	10.2%	17	4.4%	38	9.9%	24	6.3%	118	30.7%
	Siempre	12	3.1%	14	3.6%	7	1.8%	3	0.8%	36	9.4%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
ana. Es un fac	Nunca	11	2.9%	12	3.1%	12	3.1%	3	0.8%	38	9.9%
	A veces	52	13.5%	49	12.8%	21	5.5%	54	14.1%	176	45.8%
	Casi siempre	24	6.3%	16	4.2%	37	9.6%	33	8.6%	110	28.6%
	Siempre	9	2.3%	19	4.9%	26	6.8%	6	1.6%	60	15.6%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
a contrarrest	Nunca	11	2.9%	33	8.6%	12	3.1%	15	3.9%	71	18.5%
	A veces	52	13.5%	28	7.3%	12	3.1%	43	11.2%	135	35.2%
	Casi siempre	24	6.3%	24	6.3%	54	14.1%	26	6.8%	128	33.3%
	Siempre	9	2.3%	11	2.9%	18	4.7%	12	3.1%	50	13.0%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100%
PNP en su ba	Nunca	29	7.6%	18	4.7%	42	10.9%	19	4.9%	108	28.1%
	A veces	63	16.4%	66	17.2%	50	13.0%	62	16.1%	241	62.8%
	Casi siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	12	3.1%	22	5.7%
	Siempre	2	0.5%	8	2.1%	0	0.0%	3	0.8%	13	3.4%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
ba en capacit	Nunca	43	11.2%	51	13.3%	48	12.5%	49	12.8%	191	49.7%
	A veces	50	13.0%	33	8.6%	44	11.5%	33	8.6%	160	41.7%
	Casi siempre	1	0.3%	8	2.1%	4	1.0%	11	2.9%	24	6.3%
	Siempre	2	0.5%	4	1.0%	0	0.0%	3	0.8%	9	2.3%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
rdina con los	Nunca	52	13.5%	57	14.8%	65	16.9%	56	14.6%	230	59.9%
	A veces	42	10.9%	31	8.1%	23	6.0%	37	9.6%	133	34.6%
	Casi siempre	0	0.0%	4	1.0%	4	1.0%	0	0.0%	8	2.1%
	Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	13	3.4%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
nes de recor	Nunca	10	2.6%	33	8.6%	41	10.7%	24	6.3%	108	28.1%
	A veces	79	20.6%	50	13.0%	43	11.2%	60	15.6%	232	60.4%
	Casi siempre	5	1.3%	9	2.3%	8	2.1%	9	2.3%	31	8.1%
	Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	13	3.4%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
exos con la P	Nunca	79	20.6%	44	11.5%	60	15.6%	61	15.9%	244	63.5%
	A veces	15	3.9%	44	11.5%	16	4.2%	32	8.3%	107	27.9%
	Casi siempre	0	0.0%	4	1.0%	16	4.2%	0	0.0%	20	5.2%
	Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	13	3.4%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
P11	Nunca	6	1.6%	25	6.5%	39	10.2%	15	3.9%	85	22.1%
	A veces	67	17.4%	62	16.1%	46	12.0%	63	16.4%	238	62.0%
	Casi siempre	21	5.5%	9	2.3%	3	0.8%	15	3.9%	48	12.5%
	Siempre	2	0.5%	0	0.0%	8	2.1%	3	0.8%	13	3.4%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
P12	Nunca	44	11.5%	43	11.2%	37	9.6%	33	8.6%	157	40.9%
	A veces	50	13.0%	45	11.7%	55	14.3%	60	15.6%	210	54.7%
	Casi siempre	0	0.0%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	11	2.9%
	Siempre	2	0.5%	4	1.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	1.6%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
P13	Nunca	26	6.8%	43	11.2%	52	13.5%	48	12.5%	169	44.0%
	A veces	63	16.4%	49	12.8%	36	9.4%	47	12.2%	195	50.8%
	Casi siempre	5	1.3%	4	1.0%	0	0.0%	1	0.3%	10	2.6%
	Siempre	2	0.5%	0	0.0%	8	2.1%	0	0.0%	10	2.6%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
P14	Nunca	5	1.3%	26	6.8%	22	5.7%	9	2.3%	62	16.1%
	A veces	61	15.9%	53	13.8%	56	14.6%	53	13.8%	223	58.1%
	Casi siempre	28	7.3%	13	3.4%	14	3.6%	31	8.1%	86	22.4%
	Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	3	0.8%	13	3.4%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
P15	Nunca	48	12.5%	39	10.2%	48	12.5%	67	17.4%	202	52.6%
	A veces	42	10.9%	49	12.8%	36	9.4%	18	4.7%	145	37.8%
	Casi siempre	4	1.0%	4	1.0%	8	2.1%	11	2.9%	27	7.0%
	Siempre	2	0.5%	4	1.0%	4	1.0%	0	0.0%	10	2.6%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Captura 2. Procesamiento del segundo objetivo

Categorías	Percepciones	Zonas de Juliaca									
		Sur		Norte		Este		Oeste		Total	
		fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
S1	Nunca	22	5.7%	22	5.7%	27	7.0%	26	6.8%	97	25.3%
	A veces	64	16.7%	54	14.1%	57	14.8%	34	8.9%	209	54.4%
	Casi siempre	6	1.6%	16	4.2%	4	1.0%	30	7.8%	56	14.6%
	Siempre	4	1.0%	4	1.0%	8	2.1%	6	1.6%	22	5.7%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
S2	Nunca	17	4.4%	9	2.3%	42	10.9%	12	3.1%	80	20.8%
	A veces	54	14.1%	62	16.1%	46	12.0%	54	14.1%	216	56.3%
	Casi siempre	21	5.5%	21	5.5%	8	2.1%	27	7.0%	77	20.1%
	Siempre	4	1.0%	4	1.0%	0	0.0%	3	0.8%	11	2.9%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
S3	Nunca	45	11.7%	42	10.9%	74	19.3%	31	8.1%	192	50.0%
	A veces	47	12.2%	46	12.0%	22	5.7%	59	15.4%	174	45.3%
	Casi siempre	2	0.5%	4	1.0%	0	0.0%	3	0.8%	9	2.3%
	Siempre	2	0.5%	4	1.0%	0	0.0%	3	0.8%	9	2.3%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
S4	Nunca	50	13.0%	31	8.1%	62	16.1%	34	8.9%	177	46.1%
	A veces	44	11.5%	37	9.6%	30	7.8%	47	12.2%	158	41.1%
	Casi siempre	0	0.0%	20	5.2%	0	0.0%	12	3.1%	32	8.3%
	Siempre	2	0.5%	8	2.1%	4	1.0%	3	0.8%	17	4.4%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
S5	Malo	27	7.0%	29	7.6%	19	4.9%	34	8.9%	109	28.4%
	Regular	59	15.4%	54	14.1%	61	15.9%	56	14.6%	230	59.9%
	Bueno	10	2.6%	8	2.1%	16	4.2%	6	1.6%	40	10.4%
	Muy bueno	0	0.0%	5	1.3%	0	0.0%	0	0.0%	5	1.3%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
S6	Nunca	3	0.8%	8	2.1%	16	4.2%	0	0.0%	27	7.0%
	A veces	36	9.4%	66	17.2%	40	10.4%	54	14.1%	196	51.0%
	Casi siempre	47	12.2%	18	4.7%	24	6.3%	24	6.3%	113	29.4%
	Siempre	10	2.6%	4	1.0%	16	4.2%	18	4.7%	48	12.5%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
S7	Nunca	3	0.8%	0	0.0%	16	4.2%	0	0.0%	19	4.9%
	A veces	37	9.6%	0	0.0%	43	11.2%	45	11.7%	125	32.6%
	Casi siempre	48	12.5%	0	0.0%	25	6.5%	42	10.9%	115	29.9%
	Siempre	8	2.1%	0	0.0%	12	3.1%	9	2.3%	29	7.6%
	Total	96	25.0%	0	0.0%	96	25.0%	96	25.0%	288	75.0%
S8	Nunca	7	1.8%	8	2.1%	12	3.1%	3	0.8%	30	7.8%
	A veces	52	13.5%	51	13.3%	54	14.1%	64	16.7%	221	57.6%
	Casi siempre	37	9.6%	29	7.6%	30	7.8%	29	7.6%	125	32.6%
	Siempre	0	0.0%	8	2.1%	0	0.0%	0	0.0%	8	2.1%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
S9	Nunca	3	0.8%	8	2.1%	16	4.2%	6	1.6%	33	8.6%
	A veces	63	16.4%	49	12.8%	55	14.3%	66	17.2%	233	60.7%
	Casi siempre	26	6.8%	27	7.0%	21	5.5%	21	5.5%	95	24.7%
	Siempre	4	1.0%	12	3.1%	4	1.0%	3	0.8%	23	6.0%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%
S10	Malo	5	1.3%	16	4.2%	8	2.1%	0	0.0%	29	7.6%
	Regular	36	9.4%	59	15.4%	59	15.4%	65	16.9%	219	57.0%
	Bueno	53	13.8%	21	5.5%	29	7.6%	31	8.1%	134	34.9%
	Muy bueno	2	0.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	0.5%
	Total	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	96	25.0%	384	100.0%

Captura 3. Procesamiento del tercer objetivo



Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N
Dibujos o marcas en las paredes de viviendas o en instituciones públicas o privadas	2,45	,854	383
Existe presencia de individuos que duermen en la calle y piden dinero	2,34	,646	383
Existe consumo de alcohol	2,20	,731	383
Venta clandestina de alcohol	2,40	,819	383
Sitios eriazos descuidados	3,22	,794	383
Existe presencia de pandillas violentas	1,91	,664	383
Se presentan peleas callejeras con armas o sin armas	1,93	,597	383
Presencia de prostitucion / clandestinidad	1,33	,552	383
Venta de drogas en calles, plaza o viviendas	1,90	,752	383
Robos o asaltos en la via pública	2,09	,680	383
Robo en su vivienda	1,51	,651	383
Robo o hurto de su vehículo o alguna de sus partes	1,60	,631	383
Robo con violencia o intimidacion (asalto o cogoteo) en via público	1,71	,695	383
Robos mientras viaja en servicio público de pasajeros	1,94	,670	383
Amenazas/ coaccion o extorsión via telefónica	1,31	,556	383
PP1	2,63	,943	383
PP2	2,15	,896	383
PP3	2,35	,833	383
PP4	2,60	,877	383
PP5	2,38	,943	383
PP6	1,85	,694	383
PP7	1,62	,717	383
PP8	1,49	,716	383
PP9	1,85	,710	383
PP10	1,50	,758	383
PP11	1,95	,692	383
PP12	1,66	,628	383
PP13	1,63	,661	383
PP14	2,11	,724	383
PP15	1,61	,744	383
S1	2,02	,805	383
S2	2,04	,724	383
S3	1,58	,681	383
S4	1,74	,824	383
S5	1,85	,656	383
S6	2,46	,798	383
S7	2,49	,772	383
S8	2,30	,644	383
S9	2,29	,714	383
S10	2,27	,605	383

Captura 4. Fiabilidad estadística