

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN



TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA
COMUNICACIÓN

ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA
PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN
VALLE PALMERAS DE SAN ANDRÉS, EN EL MARCO
DEL PLAN DISTRITAL DE SEGURIDAD CIUDADANA
DE VÍCTOR LARCO HERRERA, TRUJILLO, 2019

Línea de investigación:

Comunicación, sociedad y cultura.

Autora:

Br. MAYRA CAROLINE MONTENEGRO CASTILLO

Asesora:

Ms. KARLA LUISA CASTAÑEDA GONZALES

Trujillo, PERÚ

2019

Fecha de sustentación: 17/07/20

Dedicatoria

A Dios, por darme salud, bendecirme todos los días para lograr mis sueños y es quien me da fortaleza para cumplir todas mis metas.

A mis padres, María y Magno quienes han dado razón a mi vida y me motivan todos los días para alcanzar mis anhelos. Y me brindan enseñanzas invaluable para la vida.

A mi hermana, mi alma gemela y compañera de vida.

A todos aquellos valerosos hombres y mujeres que participan activamente como comunidad para lograr la paz y tranquilidad de sus vecinos.

MAYRA CAROLINE MONTENEGRO CASTILLO

Agradecimiento

A la docente Karla Castañeda Gonzales, mi asesora, por su especial interés en nuestro tema de investigación, involucramiento en el desarrollo del mismo y su entusiasmo por conseguir de la mano el cambio social mediante la comunicación.

Así mismo, a los docentes Karla Celi, Janneth Velásquez, Oscar Ñique y Ana Loo por su orientación para la realización de esta tesis.

Mi especial reconocimiento a los colaboradores del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana y a cada uno de los miembros del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana del sector Valle Palmeras por su apoyo e interés colectivo en formar un distrito y sector más seguro para todos.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo identificar la estrategia de comunicación más adecuada para promover la participación ciudadana en Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019. Para recolectar la información se operacionalizó la variable participación ciudadana mediante siete indicadores contenidos en dos dimensiones: Derecho y responsabilidad civil y Política. Las estrategias de comunicación referentes en este trabajo fueron: De incidencia pública con medios de comunicación masivos, de incidencia pública con medios de comunicación alternativos y de movilización ciudadana.

Se utilizó el enfoque cualitativo y el diseño elegido fue el descriptivo simple. Se desarrollaron cuatro sesiones de focus group con 23 participantes en total, lo que permitió categorizar cuatro propuestas de los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés, éstas fueron evaluadas técnicamente en una mesa redonda con los representantes del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana; mientras que la validación normativa se realizó con el análisis de contenido del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2019; al identificar los indicadores de la estrategia de comunicación se decidió que la opción de incidencia pública con medios de comunicación alternativos es la más adecuada para promover la participación ciudadana en los pobladores de Valle Palmeras de San Andrés en la lucha contra la inseguridad ciudadana. Se sugiere integrar a los dirigentes del centro poblado a la red social WhatsApp que maneja Seguridad Ciudadana de la municipalidad distrital Víctor Larco Herrera; también, se sugiere sensibilizar y mantener informados a los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés mediante material impreso pertinente, para una comunicación eficaz y una comunicación para el cambio social.

Palabras clave: participación ciudadana, seguridad ciudadana, estrategia de comunicación, comité vecinal.

Abstract

The research aimed to identify the most appropriate communication strategy to promote citizen participation in Valle Palmeras de San Andrés, within the framework of the District Plan for Citizen Security of Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019. To collect the information, the variable was operationalized citizen participation through seven indicators contained in two dimensions: Law and civil responsibility and Politics. The reference communication strategies in this work were: Public advocacy with mass media, public advocacy with alternative media and citizen mobilization.

The qualitative approach was used and the design chosen was the simple descriptive one. Four focus group sessions were held with 23 participants in total, which allowed categorizing four proposals from the residents of Valle Palmeras de San Andrés, these were technically evaluated in a round table with the representatives of the District Committee on Citizen Security; while the normative validation was carried out with the content analysis of the 2019 District Citizen Security Plan; When identifying the indicators of the communication strategy, it was decided that the option of public advocacy with alternative means of communication is the most appropriate to promote citizen participation in the residents of Valle Palmeras de San Andrés in the fight against citizen insecurity. It is suggested to integrate the leaders of the populated center to the WhatsApp social network that manages Citizen Security of the district municipality Víctor Larco Herrera; Also, it is suggested to sensitize and keep the residents of Valle Palmeras de San Andrés informed through pertinent printed material, for effective communication and communication for social change.

Key words: citizen participation, citizen security, communication strategy, neighborhood committee.

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las disposiciones del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Programa de Estudios de Ciencias de la Comunicación, aprobado con Resolución de Consejo Directivo N° 252 – 2019 – CD – UPAO, del 14 de junio del 2019, someto a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Estrategia de comunicación para promover la participación ciudadana en Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019; realizado con el propósito de obtener el Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

El presente trabajo es el resultado de un arduo esfuerzo y dedicación en base a los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria en esta prestigiosa casa de estudios; producto de la orientación y enseñanza de mis docentes, siendo por ello oportuno para expresarles mi más sincero agradecimiento, para poder así brindar un aporte que servirá de base a futuros estudios relacionados con el tema en mención.

Atentamente

Br. Mayra Caroline Montenegro Castillo

Tabla de contenidos

	Pág.
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstrac.....	v
Presentación.....	vi
Tabla de contenidos.....	vii
Índice de cuadros.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Problema de Investigación.....	12
1.1.1. Descripción de la realidad problemática.....	12
1.1.2. Formulación del Problema.....	18
1.2. Objetivos.....	18
1.2.1. Objetivo general.....	18
1.2.2. Objetivos específicos.....	18
1.3. Justificación de la investigación.....	19
II.MARCO DE REFERENCIA.....	21
2.1. Antecedentes del estudio.....	21
2.2. Marco teórico.....	27
2.2.1. Importancia de la comunicación para el ser humano	27
2.2.1.1. La comunicación como concepto multidimensional.....	28
2.2.1.2. Comunicación eficaz.....	28
2.2.1.3. La opinión de las autoridades y la voz del ciudadano.....	30
2.2.2. Teorías de comunicación de masas.....	31
2.2.2.1. Teorías de comunicación que respaldan la influencia de los medios en los comportamientos.....	31

2.2.3.	Comunicación para el cambio social.....	33
2.2.3.1.	Segmentación del público objetivo.....	34
2.2.4.	Modos de comunicación vinculados al logro de estrategias de comunicación.....	35
2.2.4.1.	Persuasión.....	36
2.2.4.2.	Promoción.....	36
2.2.4.3.	Capacitación	36
2.2.4.4.	Redes, asociación y colaboración	36
2.2.4.5.	Formación de Grupos	37
2.2.5.	Materiales y herramientas de comunicación	37
2.2.5.1.	El uso de materiales impresos.....	37
2.2.5.2.	El uso del video.....	38
2.2.5.3.	El uso de la tecnología digital.....	38
2.2.6.	Estrategias de comunicación para activar la participación ciudadana.....	39
2.2.6.1	Identificar público objetivo.....	40
2.2.6.2	Definir objetivos de comunicación	40
2.2.6.3.	Diseñar los mensajes.....	40
2.2.6.4.	Seleccionar la estrategia de comunicación más adecuada a las necesidades observadas.....	41
2.2.6.5.	Establecimiento del plan de actividades, el presupuesto y calendario de ejecución.....	42
2.2.6.6.	Medición de resultados.....	43
2.2.7.	Actitudes y comportamientos en la participación ciudadana.....	43
2.3.	Marco conceptual.....	45
2.4.	Marco de referencia.....	52
2.5.	Hipótesis.....	54
III.	METODOLOGÍA.....	55
3.1.	Tipo de investigación.....	55
3.2.	Población y muestra de estudio.....	55
3.2.1.	Población.....	55
3.2.2.	Muestra de estudio.....	55

3.3. Diseño de investigación.....	56
3.4. Variables e indicadores.....	56
3.4.1. Definición conceptual de la variable participación ciudadana.....	56
3.4.2. Definición operacional de la variable participación ciudadana.....	57
3.4.3. Operacionalización de la variable participación ciudadana.....	57
3.4.4. Definición conceptual de la variable estrategia de comunicación.....	59
3.4.5. Definición operacional de la variable estrategia de comunicación	59
3.4.6. Operacionalización de la variable estrategia de comunicación.....	60
3.5. Técnicas e instrumentos de investigación.....	60
3.5.1. Guía de indagación para grupo focal.....	62
3.5.2. Guía de indagación para grupo de expertos y/o profesionales.....	62
3.5.3. Guía de análisis de contenido de información normativa de seguridad ciudadana	63
3.6. Procesamiento y análisis de información.....	69
IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	69
V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	93
VI. CONCLUSIONES.....	126
VII. RECOMENDACIONES.....	129
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	130
ANEXOS.....	138

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 3.1 Operacionalización de variable participación ciudadana.....	58
Cuadro 3.2 Operacionalización de la variable estrategia de comunicación.....	61
Cuadro 4.1 Resultados de focus group, respecto a conocimientos en participación ciudadana por los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés.....	69
Cuadro 4.2 Resultados de focus group, respecto a actitudes en participación ciudadana por los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés.....	78
Cuadro 4.3 Resultados de focus group, respecto a prácticas en participación ciudadana por los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés.....	85
Cuadro 4.4 Acciones propuestas por los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, para reducir la inseguridad ciudadana.....	89
Cuadro 4.5 Validación de las propuestas por lo representantes del CODISEC-VLH, utilizando la técnica mesa redonda.....	91
Cuadro 4.6 Análisis de contenido del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2019 para verificar la validez de las propuestas del CODISEC-VLH en torno a la participación ciudadana de los moradores de Valle Palmeras San Andrés.....	92

Índice de figuras

	Pág.
Figura 3.1 Esquematización de la recolección de la información con la técnica triangulación.....	65
Figura 4.1 Proceso de triangulación de la información para identificar la estrategia de comunicación que promueva la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana en el Valle Palmeras de San Andrés, distrito Víctor Larco Herrera, provincia Trujillo, departamento La Libertad.....	93

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

1.1.1. Descripción de la realidad problemática

La sociedad ha sufrido permanentemente el problema de la delincuencia, en mayor o menor grado según se observa en los indicadores de cada ciudad en el mundo. La inseguridad ciudadana afecta la calidad de vida de las personas sin distinción alguna, por ello, existe una gran preocupación en algunos gobiernos locales para encaminar los esfuerzos en desarrollar proyectos coordinados, tal y como Zúñiga (2007) comenta:

La Red 14, "Seguridad Ciudadana en la Ciudad" dio origen al Proyecto Prevenir, "Promoción de Buenas Prácticas de Participación Comunitaria en Prevención del Delito a nivel local", coordinado por la comuna de San Joaquín (Chile) y los municipios de Bellavista (Perú), Dodecaneso (Grecia), Padua (Italia) y Santa Tecla (El Salvador). (p. 137)

En la lucha contra la delincuencia, la tendencia mundial es involucrar al ciudadano con un enfoque de participación ciudadana, por ello de acuerdo con Tito (2017): "... A nivel mundial, la participación ciudadana se considera como un factor de gran importancia dentro de la seguridad ciudadana; se puede apreciar que en Europa se hace respetar la acción pública para alcanzar el objetivo de la seguridad ciudadana" (p. 3). Otra opinión respecto a la importancia de la participación ciudadana en la prevención del delito la plantea Dammert (2017) cuando menciona que:

La participación ciudadana en prevención del delito ha tomado un lugar central en las políticas públicas de seguridad en América Latina. Esta situación encuentra su

origen en la fuerte tendencia de crecimiento de los delitos denunciados, la violencia utilizada en ellos, el temor ciudadano y la aparente dificultad gubernamental para enfrentar dichas problemáticas. Frente a estos problemas, las políticas de participación buscan concitar apoyo ciudadano e incrementar la legitimidad de las instituciones encargadas del control y de la prevención de la criminalidad. (p. 1)

En el trabajo desarrollado por Silva (2009, pp. 54 – 61), ésta identificó las dimensiones e indicadores de la variable participación ciudadana, con la finalidad de evaluar esta variable. Los indicadores que corresponden a la dimensión *Derecho y responsabilidad civil* son: *igualdad ante la ley, seguridad personal, protección a las libertades, protección a la propiedad privada y participación civil activa*. Los indicadores de la dimensión *Política* son: *ejercicio del poder político y organización y relacionamiento*. Esta propuesta fue tomada para el desarrollo del presente trabajo.

El Perú es uno de los países latinoamericanos con un alto índice de criminalidad, aunque sus niveles de criminalidad no se igualan a los indicadores de países como Venezuela y Colombia. De acuerdo con Aníbal Sánchez, funcionario del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI): “... en Lima Metropolitana, los distritos que registraron mayor porcentaje de víctimas de hechos delictivos en el periodo abril - setiembre del año 2018, figuran: San Juan de Miraflores (40%), Puente Piedra (35.5%), San Juan de Lurigancho (33,2%), Carabayllo (32,9%) y Villa El Salvador (32.5%)” (Recuperado el 22/11/2018 de <https://peru21.pe/lima/inei-15-5-victimas-denuncia-delitos-sufridos-nndc-442015>)

Por lo anterior, es importante trabajar en forma conjunta para prevenir el delito. Por ello, según Molina (2000), citado por

Ávila (2011), es importante: "... preparar o disponer lo necesario anticipadamente, para evitar un riesgo o la materialización de un determinado evento en el futuro; en nuestro caso, la prevención sería la suma de políticas tendientes a impedir el surgimiento o avance de la criminalidad" (p. 15). En esa misma línea de opinión, Dammert (2017) agrega:

El reconocimiento de la importancia de la prevención ha ido de la mano con el desarrollo de interpretaciones de la criminalidad que ponen énfasis en la necesidad de controlar los factores de riesgo (por ejemplo, consumo de alcohol y porte de armas) consideradas centrales en la disminución no sólo de los delitos sino también de la sensación de inseguridad ciudadana. (p. 4)

Complementando lo anterior, se tendría que considerar que la búsqueda de soluciones al problema delictivo pasa necesariamente por establecer una buena comunicación, mediante estrategias apropiadas a cada realidad. Al respecto, Calles (2010) detectó problemas en El Salvador que resume así:

Al no tener estrategias de comunicación destinadas a la promoción y divulgación de la participación ciudadana, la población desconoce de los espacios que se tienen por ley y por iniciativa de las instancias, de proponer, participar e incidir. Es necesario que exista comunicación de esos mecanismos, que la población se entere de cómo participar. (p. 35)

Lo que se busca con una estrategia de comunicación es el logro de un objetivo común a los intereses de un grupo social. (Vives y Peinado – Vara, 2003, p. 552). Y el logro de ese objetivo, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) en Panamá (2018), implica: "... un conjunto de directrices y acciones comunicativas que se ordenan y articulan para la

consecución de un propósito comunicativo que persigue modificar una situación inicial para pasar a un escenario nuevo considerado mejor respecto al primero” (p. 2). Sin embargo, se debe tener presente que una estrategia de comunicación será pertinente y eficaz si se diseña con la comunidad, es decir, con los interesados, para tener en cuenta sus prioridades y aspiraciones, y así evitar el uso de enfoques, lenguaje, medios, canales o materiales de comunicación inadecuados. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p. 4).

En la Región La Libertad, Provincia Trujillo, la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera con fecha 23 de enero de 2019 publicó la Ordenanza Municipal Nro. 1–2019–MDVLH conteniendo el Plan Distrital de Seguridad Ciudadana, con el siguiente diagnóstico para el distrito de Víctor Larco Herrera:

- Cuenta con una población de 68 mil 506 habitantes.
- El distrito cuenta con una sola comisaría, la Comisaría de Buenos Aires, la cual tiene serias deficiencias.
- De acuerdo con información proporcionada por la Comisaría de Buenos Aires, al mes de noviembre del 2017 se registró 1510 denuncias por diversos delitos, mientras que al mes de noviembre del 2018 se registró 1589 denuncias por diversos delitos, lo que involucra un incremento del 5%, con relación al año 2017. Entre los principales delitos, en promedio, tenemos: 616 contra el patrimonio, 335 violencia contra la mujer, 167 contra la familia, 115 contra la vida el cuerpo y la salud, entre otros. En tanto, la Gerencia de Seguridad Ciudadana, en cuanto a sus intervenciones registró 488 delitos en el año 2017 y 471 delitos en el año 2018. (Plan Distrital de Seguridad Ciudadana 2019, pp. 10 – 11).

Las acciones desarrolladas por la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera son principalmente reactivas, debido a que acuden principalmente ante las llamadas de los vecinos o cuando se detecta algún hecho mediante las cámaras de seguridad. Sin embargo, realizan también patrullaje integrado (acompañamiento de un efectivo policial) de prevención, aunque los recursos son limitados. (Plan Distrital de Seguridad Ciudadana 2019, p. 43).

En el Plan Distrital de Seguridad Ciudadana (2019, p. 55) se muestra la relación de cinco Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana promovidas por la Policía Nacional del Perú (PNP), que abarcan, principalmente, los sectores de Buenos Aires y Vista Alegre. Entre las actividades a llevar a cabo durante el año 2019 se tiene que el Plan Distrital de Seguridad Ciudadana (2019, p. 59) considera, además de sus actividades de prevención del delito como patrullajes, un Programa de Juntas vecinales, un Programa de Red de cooperantes y un Programa Brigadas de Autoprotección escolar, todo lo cual involucra un presupuesto de S/. 17 mil 760 soles. También incluye el realizar cuatro consultas públicas del Plan Local de seguridad ciudadana con un presupuesto de S/. 2 mil 464 soles.

Otras actividades que se llevarán a cabo durante el año 2019, según el Plan Distrital de Seguridad Ciudadana (2019, p. 60), corresponden a charlas de sensibilización sobre las consecuencias del consumo de droga y alcohol, y sobre la violencia familiar. Y mencionan, además, que organizarán y capacitarán a 60 Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana (COVES). (Recuperado el 04/03/2019 de <http://munivictorlarco.gob.pe/portal/descargas/Transparencia/Codisec/Plan%20de%20Seguridad%20Ciudadana/Planseg2019.pdf>).

En el asentamiento humano Valle Palmeras de San Andrés, que pertenece al distrito de Víctor Larco Herrera de la

ciudad de Trujillo, sus moradores viven preocupados por la delincuencia, ello se comprobó a través de un primer acercamiento mediante una dinámica de grupo con diez personas realizada el 20 de noviembre de 2018, con apoyo de personal de seguridad ciudadana. La sesión duró media hora y permitió identificar, preliminarmente, lo siguiente:

- El sector en donde se ubica este centro poblado registró a septiembre 2017 el 22% de las ocurrencias del distrito. A pesar de ello la participación de sus habitantes en lo que respecta a la seguridad ciudadana es mínima debido a que sólo alrededor del 10% del total de la población participa en actividades de prevención contra el delito en coordinación con la Gerencia de Seguridad Ciudadana.
- Los vecinos se sienten inseguros, según ellos, por la poca presencia del personal de serenazgo y afirman que éstos solo acuden cuando hay problemas, mas no observan una presencia constante de los serenos o de la policía.
- Asimismo, les preocupa la ausencia de alumbrado público en su sector, que motiva la presencia constante de personas ajenas a la zona.

Estos mismos residentes manifestaron estar interesados en participar en el problema si se llevan a cabo, por ejemplo: simulacros, capacitaciones para saber actuar ante hechos delictivos, talleres para motivar la participación ciudadana, etc.

Lo descrito anteriormente motiva el desarrollo de la presente investigación, a través de la cual se busca identificar la estrategia de comunicación más adecuada para promover, de mejor manera, la participación ciudadana en la prevención del

delito en Valle Palmeras de San Andrés, en concordancia con el Plan Distrital de Seguridad Ciudadana 2019, de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera.

1.1.2. Formulación del Problema

¿Qué estrategia de comunicación es la más adecuada para promover la Participación Ciudadana en Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019?

1.2. Objetivos

1.2.1. Objetivo general

Identificar la estrategia de comunicación más adecuada para promover la Participación Ciudadana en Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019.

1.2.2. Objetivos específicos

a. Descubrir los conocimientos, actitudes y prácticas hacia la participación ciudadana de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019.

b. Identificar los indicadores de la estrategia de comunicación para promover la participación ciudadana de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019.

c. Proponer la estrategia de comunicación que permita promover la participación ciudadana en los moradores del sector

Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019.

1.3. Justificación de la investigación

En la actualidad, la inseguridad ciudadana es el principal problema que sacude al Perú y la ciudad de Trujillo es vista como una de las ciudades más inseguras del país, por la ola delincriminal generada por marcas, sicarios y robos al paso, y aunque el distrito de Víctor Larco es uno de los más seguros de la ciudad, comparado con distritos como La Esperanza, El Porvenir, Florencia de Mora, etc.; la delincuencia aún no ha sido erradicada por completo. Por ello, con la identificación y aplicación de alguna estrategia de comunicación para promover la participación ciudadana a favor de la prevención del delito, se atiende un problema sumamente importante considerando que lo que está en juego, muchas veces, es la propia vida. En consecuencia, la justificación práctica de la investigación implica la aplicación de alguna estrategia de comunicación que se identifique como apropiada para permitir que la participación ciudadana sea apropiada y coordinada con las autoridades en la lucha contra la delincuencia. Metodológicamente, la presente investigación se soporta: en las teorías de comunicación eficaz y comunicación para el cambio social, mediante los aportes de investigadores como Dastres y Muzzopappa (2003), Enz y otros (2012), Moliner (1998); teorías acerca de las estrategias de comunicación, con los aportes de Vives y Peinado – Vara (2003); Maldonado (2015) y Mefalopulos y Kamlongera (2008), principalmente. Además, se cumplirá rigurosamente con el proceso de investigación aprobado por la Escuela de Ciencias de Comunicación de la UPAO, así como con la normativa vigente.

Los resultados de la presente investigación pueden servir para ayudar a solucionar un problema que aqueja a los vecinos de una comunidad o urbanización e inclusive de la ciudad de Trujillo, dado

que los hechos criminales a partir de la inexistencia de mecanismos de control de vigilancia permanentes, hace necesaria la participación ciudadana debido a la imposibilidad de contar con suficiente personal de seguridad ciudadana, personal policial, unidades móviles o cámaras de videovigilancia en cada puerta o en cada hogar de la ciudad. Por lo tanto, el promover la participación ciudadana en la lucha contra la delincuencia se hace vital para la prevención del delito en el distrito de Víctor Larco Herrera, en la ciudad de Trujillo, lo cual se logrará con el uso de una comunicación eficaz y enfocada para el cambio social, como medio de enlace entre los actores vinculados al problema de la delincuencia.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes del estudio

La recopilación de bibliografía referida al empleo de estrategias para involucrar al ciudadano en la lucha contra la delincuencia no es muy amplia, sin embargo, se logró obtener acceso a algunas investigaciones relacionadas a las variables de interés y que han servido como referencia para operacionalizar éstas. A continuación, se describen los antecedentes:

Internacional

El trabajo de investigación titulado “La comunicación como estrategia para orientar a la ciudadanía frente a la violencia y la criminalidad” desarrollado por Dastres y Muzzopappa (2003), tuvo un enfoque cualitativo, el diseño correspondió al descriptivo simple y utilizaron la técnica análisis de contenido de información online para revisar las experiencias internacionales que usaron estrategias de comunicación para disminuir el temor o la violencia, e incluso modificar actitudes o comportamientos en torno a la violencia y criminalidad. La muestra correspondió a 8 experiencias internacionales y trabajaron con una ficha para ordenar los datos recopilados que incluía: Título de la campaña, objetivos, contexto, estrategias implementadas, medios y herramientas utilizadas.

Las estrategias analizadas correspondieron a los siguientes países: El Salvador (Campaña masiva a través de los medios de comunicación), Colombia (VIVA Colombia. Viaja por ella), Colombia (Desarrollo, Seguridad y Paz, DESEPAZ de la Ciudad de Cali), Colombia (Vea el cambio – Policías en acción), Brasil (Rede Viva favela), Brasil (Geração de Paz), U.S.A. (National Citizen’s Crime Prevention Campaign), Inglaterra (Safer Hart).

Entre las conclusiones de Dastres y Muzzopappa (2003), se mencionan aspectos a ser considerados en una estrategia de comunicación:

El mensaje no debe contener sólo un rechazo a un comportamiento determinado, sino que debe contemplar alternativas de acción al comportamiento que se rechaza, pues de lo contrario, se facilita que - por falta de alternativas - la ciudadanía continúe con el comportamiento que se quiere suprimir. (p. 44)

Deben contemplarse acciones en diversos ámbitos que permitan trabajar el problema de una manera más integral. Es decir, es interesante que se contemplen acciones simbólicas (teatro, esculturas), cognitivas (entrevistas y análisis), comunicacionales (en los medios de comunicación), tecnológicas (acceso a internet y radioemisoras) y comunitarias, entre otras. (p. 45)

Programas radiales para la ciudadanía donde puedan establecer contacto con la policía y representantes de la justicia o del ministerio público, de manera de acercarlos a los problemas ciudadanos e informar a la ciudadanía respecto de las dificultades que estos personeros enfrentan. (p. 45)

Es relevante velar porque en la cobertura de las acciones policiales por parte de los medios de comunicación se dé cuenta de la política pública que enmarca la acción realizada, pues de no ser así aparece sólo como una reacción a la situación y no una acción planificada. (p. 45)

Entregar a la ciudadanía herramientas para combatir la delincuencia o protegerse, pero dentro de un marco que

promueva la convivencia ciudadana. Es decir, rechazando aquellas medidas que pudieran estar fuera de las normas (uso de armas o justicia por mano propia); rechazando aquellas que promueven el aislamiento o el encierro. (p. 45)

La investigación de Dastres y Muzzopappa refuerza la idea de identificar estrategias de comunicación adecuadas a cada realidad que viven los ciudadanos, para promover la participación ciudadana en la solución del problema delictivo. El mensaje, los medios y herramientas son muy importantes para el éxito de una estrategia de comunicación.

Nacional

En la tesis “Participación comunitaria y la seguridad ciudadana en la Región Lima, 2012 – 2014” el investigador Tito (2017) se propuso como objetivo principal: determinar la relación de la participación comunitaria con la seguridad ciudadana en la región Lima, 2012 – 2014. Según el autor, el método de estudio tuvo un enfoque mixto, con un alcance descriptivo correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 143 oficiales y funcionarios del Sistema de Seguridad Ciudadana en la región Lima, y definió una muestra de 105 personas para aplicar un cuestionario. Con los datos utilizó la prueba Chi cuadrado para comprobar su hipótesis de trabajo. Tito (2017) en su trabajo concluye lo siguiente:

La relación entre la participación comunitaria y la seguridad ciudadana en la región Lima durante el período 2012-2014 fue débil, a pesar de su planificación y consideración en el desarrollo de las acciones del Sistema de Seguridad Ciudadana para alcanzar los objetivos trazados de manera permanente. (p. 85)

La relación entre las estrategias de participación comunitaria con los objetivos de la seguridad ciudadana en la región Lima durante el período 2012-2014 fue débil, pero en la planificación siempre estaba presente la participación comunitaria dentro del Sistema de Seguridad Ciudadana, lo cual apoyaría la falta de inteligencia básica para disminuir la alta delincuencia, sin embargo, a la fecha se ha logrado muy poco, determinando que la violencia se mantenga e inclusive siga incrementándose. (p. 86)

La investigación del autor Tito (2017) permite comprobar que, a pesar de los esfuerzos por involucrar a los ciudadanos en el problema de inseguridad, aún no se logra ello debido a diferentes factores, entre ellos está la ausencia de una comunicación apropiada entre las autoridades y los ciudadanos.

En la tesis “Limitada participación ciudadana y coordinación de actores en la prevención del delito a nivel local: el caso de San Juan de Miraflores.” el autor Molina (2015, p. 19) menciona que utilizó la técnica de entrevistas semiestructuradas a informantes claves, para lo cual define a éstos como fuentes expertas de información que poseen conocimiento y habilidades en determinadas materias que comparten a través de entrevistas o conversaciones más informales, permitiéndole al interesado obtener información a la que no podría acceder mediante otras vías (Gilchrist y Williams, 1999). En cuanto a la muestra utilizada, menciona que según Kumar et al. (1993), no suponen una muestra estadística del universo bajo análisis, por ello a los integrantes de la muestra se les elige porque son personas capaces de ofrecer un conocimiento especializado sobre un campo que es motivo de interés del investigador. En base a lo anterior, Molina (2015, p. 20) realizó quince entrevistas: al Alcalde (encargado) de San Juan de Miraflores; al Gerente de Seguridad Ciudadana y Policía Municipal de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores; al Comisario PNP de San Juan de Miraflores; a los

Comisarios PNP de Pamplona I, Pamplona II y Laderas de Villa; al Coordinador Distrital de las juntas vecinales de San Juan de Miraflores; al Coordinador de las juntas vecinales de las Comisarias de Pamplona I, Pamplona II y Laderas de Villa; a tres vecinos del distrito de San Juan de Miraflores; al Coordinador de las Brigadas de Vecinos Vigilantes del distrito y al Jefe de la Oficina de Participación Ciudadana de la Región PNP Lima.

De acuerdo con Molina (2015), las principales conclusiones de su trabajo fueron:

Existe una escasa y mala coordinación entre los principales actores involucrados en la seguridad ciudadana (municipalidad – PNP - comunidad), lo que impide que se trabaje como un equipo y se ejerza una lucha frontal contra la delincuencia. (p. 37)

Existe una perjudicial utilización política de la lucha por la seguridad ciudadana por parte de la autoridad local. Esto genera duplicidad de esfuerzos y confusión entre los ciudadanos. La iniciativa de la lucha contra la delincuencia deber ser liderada por las autoridades, sin buscar un aprovechamiento político a cambio. (p. 37)

Existe una falta de motivación de los vecinos, generada por la falta de confianza hacia las autoridades, la pérdida de valores y principios de los ciudadanos. (p. 38)

El trabajo de Molina (2015) permitió la visualización más amplia de las dificultades que se presentan en los municipios, para todo lo que representa la lucha frontal contra la delincuencia o acciones para evitar hechos delictivos, lo que incrementó la motivación para el desarrollo del presente trabajo. El uso de la técnica de entrevistas semiestructuradas a informantes claves representa una alternativa

interesante para el desarrollo de este tipo de trabajos, si se opta por llevar a cabo una investigación con enfoque cualitativo.

Local

La tesis “Estrategias de comunicación para promover la participación de los moradores de la Urbanización La Noria en acciones de seguridad ciudadana en el Distrito de Trujillo, 2017” de Villena (2017) correspondió a una investigación descriptiva propositiva (sic), y para la recolección de datos utilizó las técnicas: encuesta, observación, focus group y rúbrica; proponiendo como producto final un Plan de Trabajo Anual. Villena (2017) concluyó, principalmente, lo siguiente:

Elaborar una estrategia de comunicación es esencial para la urbanización La Noria, porque se permitirá contrarrestar la inseguridad ciudadana y se permitirá contrarrestar con diversas estrategias en sus calles, jirones y/o avenidas. (p. 68)

La Estrategia de Comunicación arrojó como propuesta un “Plan de Trabajo Anual 2017” en guía y conjunto con el de la Comisaría – La Noria que es viable para la ejecución de esta. (p. 68)

El trabajo de Villena (2017) no permite comprender claramente qué estrategias de comunicación identificó luego de su investigación, puesto que en sus conclusiones no la menciona directamente, sin embargo, la autora describe lo siguiente:

Se validó la estrategia de comunicación “Plan de Trabajo Anual” por tres expertos en el tema. Entre ellos: María de los Ángeles Sánchez Quezada, Mg. En Relaciones Públicas y

Marlon Farfán Córdova, Mg. En Metodología de la Investigación. La validación se realizó a través de diferentes fichas que permitió validar las estrategias por medio de los criterios de evaluación establecidos en la misma. (p. 66) (sic)

Según este último párrafo, se asume que la estrategia de comunicación de Villena es el “Plan de Trabajo Anual”, el cual incluye propuestas para la difusión de un spot radial, de un spot televisivo y el uso de papelería y piezas gráficas. (Villena, 2017, p. 123). Se revisó el proceso de validación del Plan de trabajo y las estrategias planteadas en éste, aunque no se encontró coincidencias comparables con el presente trabajo.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Importancia de la comunicación para el ser humano

La comunicación está arraigada al ser humano desde el día de su nacimiento, a lo largo de su vida la comunicación ha sido un medio para su desarrollo tanto individual como en sociedad. El intercambio de información utilizando un lenguaje específico, verbal o no verbal, permite que el ser humano satisfaga sus necesidades básicas, sociales, fisiológicas, etc. Cada acción del ser humano comunica algo, y se comporta como emisor o receptor de gran cantidad de mensajes en su día a día y durante toda su vida.

La comunicación a nivel social también le permite expresar sus ideas y dejar rastros a través de la historia mediante pinturas, pergaminos, libros, etc. Todo lo cual forma parte de su cultura y sirve de referencia para las nuevas generaciones; ello concuerda con la idea de que la comunicación es una necesidad humana, es decir:

La satisfacción de la necesidad de comunicación es tan importante para una sociedad como la preocupación por la salud, nutrición, vivienda, educación y trabajo. Junto con todas las otras necesidades, la comunicación debe habilitar a los ciudadanos a emanciparse completamente. El derecho a informar y a estar informado y el derecho de comunicar son derechos humanos esenciales tanto individuales como colectivos. (Servaes & MaliKhao, s/f, p. 50)

Para la UNESCO (1980): "... la comunicación es motor y expresión de la actividad social y de la civilización... (la comunicación) fortalece el sentimiento de pertenecer a una misma comunidad... La comunicación vincula en el hombre... sus aspiraciones más nobles de una vida mejor" (p. 19).

2.2.1.1. La comunicación como concepto multidimensional

La comunicación no es exclusiva de los seres humanos, luego se puede mencionar que "... la comunicación es así un fenómeno que tiene lugar en diferentes ámbitos (lógico, biológico, cultural, social, tecnológico...)" (Aguado, 2004, p. 11). Lo que implicaría una connotación multidimensional de la comunicación. Sin embargo, en el presente trabajo se tuvo en cuenta el enfoque de la comunicación "como intercambio, como cooperación, ... como conducta, como acción" (Aguado, 2004, p. 11).

2.2.1.2. Comunicación eficaz

La comunicación es eficaz cuando cumple a cabalidad su objetivo, es decir, cuando el emisor transmite el mensaje o información y este mensaje es

recepionado, comprendido y valorado por el receptor, permitiendo que se origine un cambio, que podría ser un cambio de actitud o comportamiento, por ejemplo. La participación ciudadana requiere de la existencia de un diálogo abierto entre las autoridades y la población que permita una comunicación eficaz, y ello requiere según Servaes & MaliKhao (s/f) que: "... La comunicación entre personas no prospera con base en la habilidad de hablar rápido, sino en la de escuchar bien... La escucha auténtica alimenta mucho más la confianza que la charla incesante" (p. 43).

En esa misma línea Servaes & MaliKhao (s/f) concuerdan en que la participación "... que necesita escucha y, además, confianza, ayudará a reducir la distancia social entre comunicadores y receptores, ... facilitará un intercambio más equitativo de ideas, conocimientos y experiencias... La necesidad de escuchar... debe involucrar tanto a gobiernos como a ciudadanos..." (p. 44).

Se debe entender que la comunicación no puede darse en un solo sentido, si de comunicación eficaz se trata. Por ello, Enz, Franco y Spagnuolo (2012), resaltan que:

Si todas las comunicaciones de una organización fueran unidireccionales (constantemente informando y difundiendo, sin canales que garanticen el ida y vuelta con los demás), alguien podría pensar que esa institución no valora la opinión de los otros y que sólo quiere convencer sobre aquello en lo que cree. Al no dar espacios para la opinión ajena y la puesta en común de inquietudes y

pareceres, la comunicación simplemente está yendo de un emisor (la organización) a un receptor que intentará entender, sin errores o “ruidos”, aquello que fue creado por otros. (p. 17)

2.2.1.3. La opinión de las autoridades y la voz del ciudadano en la comunicación eficaz

Las entidades gubernamentales a cargo de la seguridad ciudadana no lograrán una comunicación eficaz si no se escucha a la *voz del ciudadano*, al respecto, Ducart, Ferrara y Álvarez (2018) opinan que:

Es importante la posibilidad de pensar la comunicación de los gobiernos incluyendo desde su concepción la voz del ciudadano. Es, no solo abrir espacios de participación específicos para la toma de decisiones, sino considerar la integración de los centros vecinales en la construcción de la comunicación pública. (p. 125)

La *voz del ciudadano* en la comunicación con las autoridades conlleva a comentar acerca del concepto comunicación participativa. El modelo de comunicación participativa es una propuesta que pretende lograr que la comunicación contribuya a la recuperación de la confianza y seguridad en la vida cotidiana de los ciudadanos, pero requiere planificar e implementar estrategias de comunicación. “El modelo participativo... incorpora los conceptos en el marco de la multiplicidad. Acentúa la importancia de la identidad cultural de comunidades locales y de la democratización y participación a todos los niveles...” (Servaes & MaliKhao, s/f, p. 46).

La *voz del ciudadano* es relevante en el binomio comunicación – participación ciudadana, por ello que los autores Rodríguez, Obregón y Vega (2002) recomiendan que “... una organización que esté dispuesta a asumir la comunicación como diálogo debe escuchar a su población – meta” (pp. 23 – 24). Y ¿para qué es importante escuchar a la población? Los mismos autores responden que se hace necesario averiguar o comprender “... cómo se sienten, qué piensan, qué creen, qué necesitan...” (p. 24). Es decir, debe existir un intercambio de ideas para que la comunicación sea eficaz.

2.2.2. Teorías de comunicación de masas

Para que se pueda entender las diferentes teorías de comunicación que se mencionarán más adelante, se partió de la idea que propone Díaz (2012), para quien las teorías de la comunicación de masas son aquellas que se encargan de “... esquematizar y dar un modelo que nos indique cuál es la manera en la que se llevan a cabo los actos comunicativos, así como sus efectos en cuanto al tiempo y al espacio dentro de un ámbito social” (p. 8). Considerando esta propuesta, a continuación, se desarrollan aquellas teorías que resultaron de interés para el presente trabajo.

2.2.2.1. Teorías de comunicación que respaldan la influencia de los medios en los comportamientos

En la ciencia de la comunicación se tienen teorías interesantes, sin embargo, sólo algunas de ellas están relacionadas al tema seguridad ciudadana, en la búsqueda de la prevención del delito mediante la participación ciudadana. A continuación, se describen algunas de las que se sirvieron de referencia para el presente trabajo.

a. Teoría de la espiral del silencio. – Propuesta por la periodista Elisabeth Noelle-Neumann en su publicación *La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*, en el año 1977. En esta obra la autora releva la importancia de la *opinión pública* como una forma de *control social*. Para ella, los mensajes que tienen gran aceptación por la mayoría social (opinión dominante) influyen en su comportamiento. Esta mayoría social tiende a rechazar o aislar a los individuos que emiten opiniones contrarias a las ya aceptadas.

Por ello, una estrategia de comunicación debe incluir un mensaje de gran aceptación e impacto para motivar la participación ciudadana en la lucha contra la delincuencia. Es decir, se debe buscar que la "espiral" empuje a más gente a expresar la opinión de los que parecen más fuertes (opinión dominante) y los que estén en desacuerdo o duden terminen por aceptar esa opinión. (De Moya, 1995).

b. El efecto Framing o encuadre. – Surge cuando el sociólogo Erving Goffman publica *Frame Analysis* en el año 1974, partiendo de las ideas de Bateson. Según esta teoría, las concepciones de un fenómeno se construyen de acuerdo con los principios o valores o cultura que predomina en la sociedad, estos son el marco referencial de la construcción social, son el marco social.

Una estrategia de comunicación que promueva la participación ciudadana en la lucha contra la delincuencia debe contener a aquellos principios o valores sociales que establecen el orden y el cumplimiento de la ley, ello si se parte de lo mencionado por Chihu (2012): "... En la época contemporánea, la teoría del *framing* ha sido aplicada en diversos campos de investigación que abarcan desde las

noticias, la psicología, la comunicación, el discurso político, los movimientos sociales, la lingüística y la lingüística cognitiva, entre otros” (p. 78).

c. El modelo pragmático de la comunicación. –

Alineada con la relación entre la comunicación y la participación ciudadana, se debe presente que, en el modelo pragmático la comunicación “... es un sistema de comportamientos interdependientes que, con el tiempo se van convirtiendo en patrones” (Rodríguez, Obregón y Vega, 2002, p. 32).

2.2.3. Comunicación para el cambio social

Cuando la comunicación se enfoca en generar un cambio de actitud o de comportamiento, o ambos, en la sociedad o en un grupo social al cual se dirige, las estrategias de comunicación deben alinearse para lograr el efecto esperado. Por ello, según Zambrano (2010), en la comunicación para el cambio social, ésta es un factor determinante para “... posibilitar que la gente tome el control de sus propias vidas, establezca sus propias agendas en relación con su situación política, social, económica, amplificando las voces de aquellos marginados, e incorporándolas a los debates públicos y políticos de la sociedad” (pp. 24-25).

También, Zambrano (2010) recalca que: “... La sostenibilidad del cambio social es más probable si los individuos y comunidades más afectados se apropian de los procesos y contenidos de la comunicación” (p. 27). Es decir, la comunicación debe darse en ambos sentidos para garantizar la participación ciudadana.

La comunicación para el cambio social encaja en el modelo vincular de la comunicación, lo que implica, según Enz,

Franco y Spagnuolo (2012), que se tengan en cuenta las siguientes características:

- ✓ “El protagonismo no es del emisor únicamente, sino que el receptor cobra un rol más activo” (p. 24).
- ✓ “Al tratarse de diálogos, debates e intercambios, la comunicación es bidireccional” (p. 24).
- ✓ “Por el constante intercambio es difícil distinguir entre emisor y receptor; se los refiere como participantes de una comunicación” (p. 24).
- ✓ “El objetivo es dialogar, construir ideas, sentidos, mensajes y objetivos con el otro” (p. 24).
- ✓ “El uso de la herramienta se justifica para garantizar que sean más las personas o grupos que se expresen; resulta facilitadora del diálogo” (p. 24).
- ✓ “Se prioriza el espacio de intercambio” (p. 24).

2.2.3.1. Segmentación del público objetivo

De acuerdo con Moliner (1998), el público a quien va dirigido la comunicación para el cambio social está conformado por cuatro segmentos:

- **Segmento 1:** Ciudadanos con actitud positiva y buen comportamiento hacia la participación ciudadana, así, en la lucha contra la inseguridad ciudadana serían aquellos que tienen una actitud positiva para con las acciones emprendidas por las autoridades y, además, se involucran o participan de alguna forma en estas acciones. (p. 137)

- **Segmento 2:** Ciudadanos con actitud negativa y mal comportamiento hacia la participación ciudadana, en este caso serían aquellos que tienen una actitud negativa hacia las acciones emprendidas por las autoridades, y, además, no se involucran o no participan en estas acciones. (p. 137)
- **Segmento 3:** Ciudadanos con actitud positiva, pero con un mal comportamiento respecto a la participación ciudadana. Corresponde a aquellos vecinos que tienen una actitud positiva para con las acciones emprendidas por las autoridades, pero que no se involucran en las mismas por diferentes motivos. (p. 137)
- **Segmento 4:** Ciudadanos con actitud negativa, pero con un buen comportamiento hacia la participación ciudadana. En este grupo encajan aquellos que tienen una actitud negativa para con las acciones emprendidas por las autoridades, no obstante, se involucran o participan de alguna forma en estas acciones que buscan luchar contra la inseguridad ciudadana. (p. 137)

2.2.4. Modos de comunicación vinculados al logro de estrategias de comunicación

Los autores Mefalopulos y Kamlongera (2008), indican que para seleccionar el enfoque apropiado se debe considerar el marco de trabajo del proyecto, las conclusiones del campo y lo más importante, los objetivos de comunicación. Estos

proporcionarán el contenido aproximado y los temas a ser desarrollados lo cual facilitará la tarea de seleccionar los enfoques de comunicación más efectivos en una situación dada. Los enfoques de comunicación que se tomaron en cuenta para el presente trabajo son los siguientes:

2.2.4.1. Persuasión

Es un proceso de comunicación que busca influenciar en el público receptor o intenta causar un cambio en la actitud o en la conducta de un grupo específico de la población a quien va dirigida el mensaje. En el enfoque de la persuasión existe una condición de satisfacción entre el que persuade y el que está siendo persuadido. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p. 25).

2.2.4.2. Capacitación

Permite aumentar las destrezas y da mayor oportunidad a experimentar que al conocimiento teórico. Requiere un ambiente de aprendizaje interpersonal en lugares como talleres o lugares de demostración, para que se adopte la nueva idea en forma pragmática. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p. 26).

2.2.4.3. Redes, asociación y colaboración

Se intenta tener diferentes grupos dentro y fuera de la comunidad, para que trabajen juntos y tratar más efectivamente un problema identificado. Cuando se trata de un problema que involucra solo un sector, podría tener ventajas coordinar con diferentes grupos o asociaciones para juntar esfuerzos y por lo tanto la intervención tendría más peso facilitando el logro de un objetivo común. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p. 26).

2.2.4.4. Formación de Grupos

Consiste en fomentar y facilitar la formación de grupos para tratar efectivamente un problema, para compartir el trabajo que se requiere para una actividad compleja, para dar apoyo moral y legitimizar un cambio social y tecnológico, para facilitar la duplicación de ciertos conocimientos o prácticas en la comunidad. A los grupos se les apoya para formar un comité de gestión para realizar ciertas tareas como: convocar a reuniones, preparar la agenda, informar sobre las acciones tomadas, promover la toma de decisiones, hacer el seguimiento de la implementación de actividades, etc. Se utiliza la comunicación para generar confianza y entendimiento entre la gente que comparte un interés común. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p. 26).

2.2.5. Materiales y herramientas de comunicación

En el trabajo desarrollado por Mefalopulos y Kamlongera (2008), se describen los materiales y herramientas de comunicación necesarios para el logro del objetivo, se han tomado aquellos de interés para el presente trabajo:

2.2.5.1. El uso de materiales impresos

Los materiales impresos son usados para lograr que la comunicación sea más efectiva, proporcionando un conjunto de instrucciones sobre cómo hacer algo. Las transparencias o ayudas visuales pueden ser usados para ilustrar momentos claves, los rotafolios y las imágenes habladas son particularmente efectivos para generar discusión; los afiches son muy utilizados para llamar la atención de la gente sobre temas específicos. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, pp. 59 - 74).

2.2.5.2. El uso del video

El video se puede utilizar con propósitos específicos para audiencias muy restringidas y características e intereses comunes y sirve para: documentar, hacer seguimiento, fomentar la participación, generar discusiones y facilitar los procesos de aprendizaje. Es necesario evaluar que la producción de un video es una tarea compleja y costosa, solo permite una comunicación de masas de una sola vía, es decir, el mensaje se transmite a una audiencia pasiva que no puede proporcionar una retroalimentación sobre lo que observó, a menos que se les consulte posteriormente. Un video puede generar entusiasmo, pero este entusiasmo debe centrarse en el contenido, en lo que se desea comunicar. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, pp. 74 - 78).

2.2.5.3. El uso de la tecnología digital

La tecnología digital está influenciando enormemente en la forma de comunicarse entre los seres humanos, el uso del Internet para conectarse mediante las redes sociales como: Facebook, Messenger, WhatsApp, Twitter, Instagram, etc.; permiten una comunicación en tiempo real y pragmática para transmitir ideas, opiniones, estados de ánimo, etc.; generando patrones de comportamientos y variaciones en las actitudes de las personas. Este recurso debe ser usado y explotado al máximo por las autoridades para lograr una comunicación eficaz con los vecinos, en la lucha contra la delincuencia.

Por ello, Murazzo (2014) critica esta situación cuando menciona que los defectos y fallas del Sistema

Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) implican: "... Carencia de un adecuado canal de comunicación en el binomio autoridad – comunidad, que en plena era de la tecnología moderna no viabiliza el registro, validación, procesamiento, difusión y monitoreo de la información relacionada con los diversos riesgos de inseguridad ciudadana" (p. 121). Además, el mismo Murazzo (2014) agrega: "... No podemos permitir que, en pleno desarrollo de la tecnología y el equipamiento moderno, en una era de empoderamiento de las redes sociales (Facebook, Twitter, etcétera), el correo electrónico, entre otros, éstos no se estén utilizando" (p. 121).

2.2.6. Estrategias de comunicación para activar la participación ciudadana

De acuerdo con Rodríguez, Obregón y Vega (2002): "... una estrategia de comunicación es un proceso estructurado de actividades comunicativas que se desarrolla con el propósito de alcanzar determinados objetivos" (pp. 26 – 27).

La elección de una estrategia de comunicación implica una serie de pasos necesarios para lograr el objetivo principal, por ello de acuerdo con Mefalopulos y Kamlongera (2008): "... El proceso de diseño de una estrategia de comunicación empieza en el campo con la recolección de datos, conociendo a la comunidad e intercambiando información. Una estrategia efectiva se origina en estas conclusiones de campo" (p. 12).

La elección de una estrategia de comunicación implica según San Emeterio y Toyos (2003), citados por Maldonado (2015), entre otros, los siguientes pasos:

2.2.6.1. Identificar público objetivo

Es aquel grupo de vecinos que pertenecen a un área urbana o rural del distrito en estudio, son aquellas personas que pueden influenciar en las decisiones. (Maldonado, 2015, pp. 19 – 20; Vargas, s/f, p. 11).

2.2.6.2. Definir objetivos de comunicación

Éstos deben ser concretos y medibles y estar relacionados a cambios en el comportamiento que convendría alentar o desalentar. Para definir los objetivos es importante tratar de comprender el problema; conocer las prioridades y hábitos comunicativos de la comunidad; e identificar aliados y decidir qué papel deben jugar. Los objetivos comunicacionales pueden buscar: informar, difundir, educar, generar opinión, animar al debate público, comprometer la participación y fortalecer el diálogo. (Maldonado, 2015, pp. 20 - 23).

2.2.6.3. Diseñar los mensajes

Los mensajes deben motivar la participación ciudadana en la solución del problema. Se formulan para que sean de fácil comprensión, tomando en cuenta las características culturales, orientados a la acción, coherentes, atractivos y motivadores. Deben buscar el persuadir o motivar a las personas para adoptar una determinada posición. Los mensajes deben ser validados por expertos. (Maldonado, 2015, pp. 23 – 25; Vargas, s/f, p. 14).

De acuerdo con Rodríguez, Obregón y Vega (2002): "... un producto de comunicación es el resultado más concreto y visible de una estrategia de comunicación, ... corresponde a los productos mediáticos que

acompañan a una estrategia e incluye: videos, spots, afiches, folletos, etc.” (p. 28).

2.2.6.4. Seleccionar la estrategia de comunicación más adecuada a las necesidades observadas

Tomando en cuenta la opinión de Elizalde y Riorda (2013), quienes afirman que “la comunicación le aporta a la estrategia en sentido general la posibilidad de influir, de afectar o de activar a personas, a grupo de personas o a organizaciones” (p. 9); una estrategia de comunicación debe incluir cartillas informativas, además de medios accesibles y bidireccionales, en búsqueda de la eficacia comunicacional. Las estrategias de comunicación disponibles, según Vargas (s/f), son:

- **De incidencia pública con medios de comunicación masivos.** - Requiere realizar un mapeo de medios; lo que implica identificar cuáles son los medios de comunicación masivos (radio, televisión, prensa escrita, etc.) existentes para armar un directorio que permita posicionar en agenda los temas de interés. (p. 17)
- **De incidencia pública con medios de comunicación alternativos.** – También requiere realizar un mapeo de medios de comunicación alternativos disponibles, tales como: material impreso, telefonía móvil, redes sociales como: Facebook, Messenger, WhatsApp, Twitter, etc.; para buscar lograr el objetivo de generar agenda. (Vargas, s/f, p. 17). Este tipo de estrategia específica que para lograr un efecto favorable del mensaje que permita una comunicación eficaz, es necesario

realizar un mapeo de los medios existentes en la institución, con el fin de posicionar la agenda en el tema de interés, pero lo más importante es que busca promover la participación ciudadana utilizando los medios de comunicación.

De acuerdo con Rodríguez, Obregón y Vega (2002, p. 51), una institución gubernamental debe desarrollar una comunicación de movilización social para propiciar la participación ciudadana. Lo que se busca es generar un proceso de cambio y transformación social. La incidencia pública hace hincapié a lo que Rodríguez, Obregón y Vega (2002, p. 62) definen como de movilización comunitaria, de generación de agenda, orientado a conseguir el apoyo de los líderes y grupos de base, etc.

- **De movilización ciudadana.** - Con esta estrategia se rescata las calles, plazas, parques, mercados como espacios públicos donde la gente se comunica, dialoga, comparte información e interactúa. Esta estrategia genera un escenario directo de participación ciudadana que permite expresarse de manera colectiva; y otro escenario mediático propiciado por la cobertura que los medios realicen de las acciones relacionadas a la participación ciudadana. (Vargas, s/f, p. 19).

2.2.6.5. Establecimiento del plan de actividades, el presupuesto y calendario de ejecución

Si se implementarán las estrategias de comunicación identificadas para las necesidades de un grupo humano o centro poblado, se deben determinar los

recursos económicos requeridos para lograr las estrategias de comunicación. Así como los tiempos de ejecución que especificarán la forma y contenido de todas las actividades. (Vargas, s/f, pp. 21 – 23).

2.2.6.6. Medición de resultados

La implementación de las estrategias identificadas requiere medir su eficacia, para ello se miden los resultados para valorar el impacto de las estrategias, supervisando y evaluando el proceso de comunicación. (Maldonado, 2015, pp. 33 - 34).

2.2.7. Actitudes y comportamientos en la participación ciudadana

La actitud del ser humano representa la disposición a tener un comportamiento para realizar o hacer algo, con relación a una situación dada. Desde el punto de vista de la psicología social, representa un sentimiento a favor o en contra de un objeto social. Una definición interesante, a pesar del tiempo transcurrido, corresponde a la proporcionada por Thomas y Znaniecki (1918), quienes definen la actitud como la tendencia del individuo a reaccionar ante cierto valor social o una situación social específica, lo interesante de esta definición es que ambos autores establecen una valoración para la actitud, la cual podría ser una reacción positiva o negativa. (Thomas y Znaniecki, 1918, p. 282). Tanto la actitud como el comportamiento están relacionados directamente a un individuo, ante una situación social, y ambos conceptos son requeridos en la variable participación ciudadana.

Si la situación social corresponde a la participación ciudadana frente a la inseguridad ciudadana, según Murazzo (2014): "... se procura sensibilizar... a la comunidad en general... teniendo siempre en cuenta el rol protagónico y la responsabilidad

que nos alcanza a todos y con la que, de alguna manera, todos contribuimos, incluso quienes mantienen una actitud de indiferencia, apatía, omisiones y acciones que perpetúan esta problemática de la inseguridad” (p. 13).

Las autoridades deben buscar motivar la participación ciudadana buscando que las actitudes de los vecinos sean positivas y generen un buen comportamiento en la lucha contra la delincuencia, por ello Pegoraro (2002) menciona: “... ciertas actitudes de grupos de vecinos que se reunieron para debatir el problema de la inseguridad, se “descubrió” que la mejor forma de prevenir las conductas delictivas era convocando a los vecinos, y cogestionando la seguridad con ellos” (p. 35).

En la publicación de Murazzo (2014), el autor hace uso de ejemplos para representar escenarios de la participación ciudadana frente a la inseguridad ciudadana, así tenemos:

Con el fin de plasmar las inquietudes, desazones y sinsabores sobre la inseguridad ciudadana de las familias, que se escuchan en el día a día en nuestro país, hemos optado por transmitirlos a través de diálogos de supuestos personajes a los que hemos dotado de un perfil específico: la familia de Próspero, que tiene un pensamiento positivo, participativo, e idealista; la familia de Inocencio, que muestra una actitud pesimista, indiferente, apática, escéptica. (pp. 27 – 28)

Otro estudio realizado por el Ministerio de Seguridad Pública y Justicia y UNICEF (2009), menciona que con el programa Prevención del Delito y de la Violencia se buscaba: “... desarrollar actitudes favorables entre la ciudadanía hacia involucrarse en la solución de problemáticas locales que tienen que ver con su seguridad” (p. 12).

La preocupación por variar la actitud de los vecinos en relación a la participación ciudadana es evidente, así, de acuerdo con el Ministerio de Seguridad Pública y Justicia y UNICEF (2009), citando a Bursik and Grasmick (1993) y Sampson, Raudenbush and Earl (1997); describe que: "... La literatura indica que el grado de cohesión social entre vecinos, combinado con una actitud positiva hacia intervenir en nombre del bienestar común, o eficacia colectiva, resulta en reducciones en la incidencia de violencia" (p. 4).

Por otro lado, una actitud positiva y un comportamiento adecuado no son exclusivos de los vecinos o ciudadanos, estos conceptos también son exigidos a las autoridades, por ello según Chalom, Léonard, Vanderschueren y Vézina (2001), citando a Vourc'h & Marcus (1996), para fomentar la participación "... y movilización comunitaria, la policía debe reconstruir la vigilancia comunitaria, adoptar actitudes y comportamientos proactivos, respaldar la solidaridad local y responder a las necesidades de la población" (p. 38).

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Comunicación

La comunicación, según Niño (2007, p. 345), citado por Jara (2017), es: "... un proceso de producción - comprensión en el que intervienen dos agentes, un emisor y un destinatario que se ayudan de un mensaje con información, un código de signos, un canal y distintas circunstancias que cumplen el papel de contexto" (p. 12).

Es importante tener presente lo que Mefalopulos y Kamlongera (2008), explican para toda comunicación:

Los mensajes son información que se pasa de una persona a otra, de un grupo de gente a otro, con la

intención de producir un efecto, éstos se refieren a la información que propone una solución y se presentan a través de medios como afiches, notas de radio y de televisión, melodías y drama. Los temas de discusión son información o ideas que se proponen específicamente para centrar la atención de un grupo sobre un problema y generar un diálogo sobre las posibles acciones que deben ser tomadas, usualmente exponen problemas para ser discutidos con la gente, se presentan a través de imágenes codificadas, historias con vacíos, rotafolios, teatro participativo para el desarrollo, programas e historias de radio y televisión, todos ellos diseñados específicamente. (p. 30)

2.3.2. Comunicación estratégica

En opinión de Cambria (2016), la comunicación estratégica “... es un conjunto de procesos que se plantean en diferentes ámbitos, sobre todo en el informativo, permitiendo obtener una ventaja competitiva sobre los otros grupos...” (p. 9). De acuerdo con este autor, para que la comunicación estratégica sea eficaz es importante la presencia de una persona que sea más empática, previsora e intuitiva, que las otras personas.

2.3.3. Comunicación para el cambio social

Según Zambrano (2010), la comunicación para el cambio social:

Es una disciplina de la comunicación social que busca que los individuos y las comunidades se apropien de los contenidos de los mensajes y de los procesos de comunicación, para otorgarles un poder o capacidad de organización, identificación y solución de los problemas particulares a los que se enfrentan. (p. 24)

2.3.4. Estrategias de comunicación

Para Soto (2015), citado por Camacho, Galán, Monroy y Nariño (2017), una estrategia de comunicación es: "... una herramienta diseñada para articular acciones comunicativas de orden interno, que contribuyan a consolidar procesos institucionales; y de alcance externo, orientadas a informar sobre el alcance y el avance de los planes, programas, estrategias y proyectos" (p. 16).

Otra opinión al respecto es proporcionada por Pérez (2001), citado por Rodríguez (2013, p. 58), quien define la estrategia de comunicación como:

El método o conjunto de métodos que sigue el comunicador y su equipo para seleccionar, estructurar y difundir su comunicación para el mejor logro de los objetivos asignados, teniendo en cuenta todas las posibles reacciones de los otros jugadores (competidores, cooperadores), de sus audiencias (públicos objetivo) y/o de la naturaleza (cambios del entorno). (p. 273)

Una tercera definición la tienen Mefalopulos y Kamlongera (2008), quienes indican que una estrategia de comunicación:

Es una serie de acciones bien planificadas que se propone lograr ciertos objetivos a través del uso de métodos, técnicas y enfoques de comunicación... Estos objetivos ayudan a determinar el cómo enfrentar la solución de los problemas. Los objetivos son la base de la estrategia. Una vez que los objetivos están definidos, es necesario evaluar los recursos disponibles para perfeccionar la estrategia de comunicación. (p. 8)

2.3.5. Características de una estrategia de comunicación eficaz

Es importante mencionar que según el PNUD en Panamá (2018): "... si se planifica debidamente, una estrategia de comunicación para la seguridad ciudadana y la convivencia puede iniciar, acelerar y reforzar los cambios sociales, además de divulgar también conocimientos, información, valores y normas." (p. 3). Esta misma entidad agrega que las estrategias de comunicación son eficaces cuando contienen las siguientes características:

- Son participativas y asociativas, es decir, se basan en la participación y en el diálogo entre diferentes actores y sectores para la unificación de los objetivos, la optimización de los recursos y la maximización del impacto. (PNUD en Panamá, 2018, p. 3)
- Son oportunas, es decir, analizan el contexto externo en un proceso constante de identificación de oportunidades y ventajas para que éstos se transformen en espacios de desarrollo y de penetración complementarios de la estrategia. Entre sus objetivos tienen la conformación de alianzas. (PNUD en Panamá, 2018, p. 3)
- Son dinámicas y flexibles, es decir, se adaptan continuamente a un entorno hecho por realidades socio culturales y políticas cambiantes y dinámicas, sin perder de vista sus metas y objetivos. (PNUD en Panamá, 2018, p. 3)

2.3.6. Funciones de la estrategia de comunicación

Según Vives y Peinado – Vara (2003), una estrategia de comunicación cumple las siguientes funciones:

- “Obliga a una reflexión y análisis sobre la relación de una organización con sus públicos” (p. 568).
- “Define una línea directriz de la comunicación” (p. 568).
- “Establece los distintos territorios de aplicación” (p. 568).
- “Da coherencia a la pluralidad de comunicaciones de una organización” (p. 568).
- “Determina criterios de evaluación de resultados” (p. 568).

2.3.7. Prevención

Para Van Dijk (1990), citado por Dammert (2017), “La prevención puede ser definida como “las políticas, medidas y técnicas, utilizadas fuera de los límites de sistema de justicia penal, y dirigidas a la reducción del daño producido por aquellas acciones definidas como delitos por el Estado” (p. 4).

Por otro lado, según Shaw (2001), citado por Molina (2015):

Existe la necesidad de que los municipios sean los actores claves para la implementación de las estrategias de prevención, que aparte de respuestas penales también incorporen, como elemento central de los criterios de prevención, la participación comunitaria y la solidaridad, tanto con víctimas como con victimarios. (p. 14)

2.3.8. Participación ciudadana

La participación ciudadana, como menciona Oszlak (2009) “es un proceso según el cual determinados actores de la sociedad civil se movilizan, se “activan”, irrumpen en un escenario público e

intentan influir sobre las reglas y procesos que enmarcan sus condiciones de existencia y reproducción” (p.5).

Considerando el Reglamento de la Ley N° 27933, que corresponde a la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, en el Título II Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, Capítulo I Aspectos Generales, en el Artículo 6.d, la participación ciudadana es la intervención informada y responsable de la ciudadanía, sociedad civil organizada, sector privado y medios de comunicación, durante el proceso de implementación, monitoreo y evaluación de los planes y programas de seguridad ciudadana, a fin de lograr una adecuada toma de decisiones en función de las metas y objetivos estratégicos establecidos en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana. (<http://www.pcm.gob.pe>, 2018, Recuperado el 01/12/2018 de http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/2014-12-04_ASAJWDOPAGQTXOARLYCW.pdf)

El autor Lahera (1997, p. 12), referenciado por Molina (2015), amplía la concepción anterior al plantear que:

Las responsabilidades atribuidas a las municipalidades necesariamente requieren el empleo de nuevas estrategias de trabajo que busquen sensibilizar e involucrar a la comunidad a participar en la lucha contra el crimen a nivel local. Entendemos por participación a la “posibilidad que personas o grupos tienen para influir, hacerse presentes, en la determinación de la agenda pública y también en la formación, ejecución y evaluación de políticas públicas (p. 15).

En el trabajo desarrollado por Silva (2009, pp. 54 – 61), se logró identificar, para interés de este trabajo, las tres principales

dimensiones de la variable participación ciudadana, las que permitieron diseñar los instrumentos requeridos para recolectar la información. Estas dimensiones son: *derecho y responsabilidad civil, política y social*.

2.3.9. Seguridad

Según De la Colina (1999), referenciado por Tito (2017, p. 29), se define el concepto de seguridad como:

La capacidad de dar respuesta efectiva a toda clase de riesgos, amenazas y vulnerabilidades, incluyendo la preparación necesaria para prevenirlos y enfrentarlos adecuadamente, de manera que la seguridad se identifica con el conjunto de acciones orientadas a lograr una situación de ausencia o disminución de riesgos y amenazas. (p. 9)

2.3.10. Seguridad ciudadana

Según el Reglamento de la Ley N° 27933, en correspondencia con la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, en el Título I, Disposiciones Generales, Capítulo Único, en el Artículo 3.a, se define a la seguridad ciudadana como la acción integrada, multisectorial e intergubernamental, con base territorial y articulada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, con la finalidad de asegurar su protección y convivencia pacífica a través de la prevención, control y erradicación de la violencia, delitos, faltas y contravenciones; así como la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, la rehabilitación y restauración social y la atención a las víctimas. (<http://www.pcm.gob.pe>, 2018, recuperado el 01/12/2018 de http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/2014-12-04_ASAJWDOPAGQTXOARLYCW.pdf)

2.4. Marco de referencia

2.4.1. Aspectos legales en seguridad y participación ciudadana

La seguridad ciudadana representa una variable muy estudiada y de considerable atención en países como el Perú. Si los ciudadanos viven con la percepción de que pueden circular sin riesgo por las calles de su residencia, se tiene un ambiente seguro. Pero, cuando los habitantes de una zona o lugar no se sienten seguros ni en sus propios domicilios, entonces se afecta la calidad de vida de las personas y la sociedad se encamina hacia el caos. En el Perú, algunos aspectos relacionados a la seguridad ciudadana se encuentran enmarcados en la actual Constitución Política del Perú (www.pcm.gob.pe, Recuperado el 30/11/2018 de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>) en donde se menciona, principalmente, los siguientes artículos:

Artículo 1.- La defensa de la persona humana

La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.

Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona

Toda persona tiene derecho:

1. A la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece. (www.pcm.gob.pe, 2018, p. 1).

Un buen número de trabajos relacionados a la seguridad ciudadana consideran que es importante involucrar al ciudadano, al afectado por la delincuencia o la inseguridad, por ello la

participación ciudadana también está incluida en el marco legal del Perú, y la Constitución Política del Perú (www.pcm.gob.pe, Recuperado el 30/11/2018 de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>) establece que:

Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona

Toda persona tiene derecho:

17. A participar, en forma individual o asociada, en la vida política, económica, social y cultural de la Nación. (www.pcm.gob.pe, 2018, p. 3).

En esa misma línea, se emitieron la Resolución Ministerial N° 535-2004-MEM-DM y la Ley N° 26300 que corresponde a la Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos. (www.pcm.gob.pe, 2018, p. 3).

La misma Constitución Política del Perú (www.pcm.gob.pe, Recuperado el 30/11/2018 de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>) menciona lo siguiente:

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. (www.pcm.gob.pe, 2018, p. 64).

2.4.2 Acciones comunicativas dentro del Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera 2019.

Dentro del Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, se encontraron 3 estrategias correspondientes a la Actividad 5004167: La comunidad recibe

acciones de prevención en el marco del Plan de Seguridad Ciudadana.

- a. Ejecutar programas de participación en temas de seguridad ciudadana a las instituciones educativas del distrito.

Actividades:

- Realizar capacitación de educación vial.
- Realizar charlas de sensibilización sobre las consecuencias del uso del alcohol y las drogas.
- Realizar charlas de sensibilización sobre la violencia familiar.

- b. Realizar reuniones de coordinación entre el comisario y el gerente de Seguridad Ciudadana para tratar temas de seguridad ciudadana.

Actividades:

- Realizar 12 reuniones de coordinación para tratar temas de seguridad ciudadana local.

- c. Organizar y capacitar Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana COVESC.

Actividades:

- Organización y capacitación de 60 Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana COVESC.

2.5. Hipótesis

No aplica.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación que se llevó cabo es del tipo básica y corresponde a la línea de investigación: Comunicación, Sociedad y Cultura. Se utilizó el enfoque cualitativo para el desarrollo del trabajo.

3.2. Población y muestra de estudio

3.2.1. Población

La población estuvo compuesta por 83 familias que viven en el centro poblado denominado Valle Palmeras de San Andrés, ubicado en el distrito de Víctor Larco Herrera, en la provincia de Trujillo, departamento La Libertad; este centro poblado está reconocida por la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera (Ordenanza Municipal Nro. 1–2019–MDVLH del 23/01/2019. Recuperado el 04/03/2019 de [http://munivictorlarco.gob.pe/portal/descargas/Transparencia/Codi sec/Plan%20de%20Seguridad%20Ciudadana/Planseg2019.pdf](http://munivictorlarco.gob.pe/portal/descargas/Transparencia/Codi%20sec/Plan%20de%20Seguridad%20Ciudadana/Planseg2019.pdf)).

3.2.2. Muestra de estudio

Para las sesiones del focus group, el tamaño de la muestra por conveniencia correspondió a 23 personas que viven en Valle Palmeras de San Andrés, distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo; los participantes fueron 1 hombre y 22 mujeres mayores de edad, entre 20 y 73 años, que viven al menos tres años en dicho sector, incluyendo a los no propietarios. Se realizaron cuatro sesiones de focus group (6 en la primera sesión, 6 en la segunda sesión, 6 en la tercera sesión y 5 en la última sesión), ello representa el 28% de la población, asumiendo un representante por familia. Se decidió no continuar con más sesiones de focus group debido a que se llegó a un buen nivel de saturación para la información requerida. Es importante hacer notar que este trabajo de investigación corresponde al enfoque cualitativo, por ello se tomó

en cuenta la opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014), para quienes el tamaño de la muestra "... no es importante desde una perspectiva probabilística, pues el interés del investigador no es generalizar los resultados de su estudio a una población más amplia..." (p. 94). Lo que se buscaba con el desarrollo de las sesiones de trabajo era la profundidad en los temas a tratar, que refleje calidad más que cantidad. En cuanto al número de participantes en cada sesión de focus group, se tomó en cuenta las recomendaciones de algunos expertos acerca del número de integrantes para realizar un focus group, el cual varía entre cuatro y diez personas, dependiendo de la disponibilidad de los participantes.

3.3. Diseño de investigación

El diseño corresponde al *descriptivo simple* cuya representación gráfica es la siguiente:

$$M \rightarrow O$$

Dónde:

M = muestra de las personas que viven en Valle Palmeras de San Andrés, distrito Víctor Larco Herrera.

O = observación de los habitantes de Valle Palmeras de San Andrés del distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo, durante las sesiones de focus group, para descubrir sus conocimientos, actitudes y prácticas hacia la participación ciudadana e identificar y categorizar sus propuestas.

3.4. Variables e indicadores

3.4.1. Definición conceptual de la variable participación ciudadana

De acuerdo con Silva (2009, p. 32) la participación ciudadana corresponde a aquellas predisposiciones que se

generan en una sociedad u organización social con relación a los derechos y responsabilidades de sus individuos, los que se enmarcan en las siguientes dimensiones: civil, política, social, cultural y económica de ciudadanía. Estas dimensiones implican comportamientos y actitudes de las personas hacia una finalidad, en este caso hacia la participación ciudadana, relacionada a la seguridad ciudadana.

3.4.2. Definición operacional de la variable participación ciudadana

Para definir operacionalmente la variable participación ciudadana se tomaron en cuenta las dimensiones: *Derecho y responsabilidad civil* y *Política*. La dimensión *Derecho y responsabilidad civil* implica para Silva (2009): “derechos y obligaciones basados en la igualdad ante la ley de todas las personas” (p. 33); y contiene a los indicadores: igualdad ante la ley, seguridad personal, protección a las libertades, protección a la propiedad privada. La dimensión *Política* representa, según Silva (2009): “derechos y responsabilidades derivados del ejercicio del poder político” (p. 34); y contiene a los indicadores: ejercicio del poder político y organización y relacionamiento.

3.4.3. Operacionalización de la variable participación ciudadana

En el cuadro N° 3.1, se muestra la variable participación ciudadana con sus correspondientes dimensiones, e indicadores asociados a los ítems o preguntas reflejadas en el instrumento utilizado para llevar a cabo las sesiones de focus group. La operacionalización de la variable participación ciudadana se construyó en base a una adaptación del trabajo desarrollado por Silva (2009, pp. 54 – 61).

Cuadro N° 3.1 Operacionalización de variable participación ciudadana.

Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Ítem
P A R T I C I P A C I Ó N	Derecho y responsabilidad civil	Actitud	Igualdad ante la Ley	¿Cree usted que las leyes ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia?
				¿Se siente en libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana?
			Seguridad personal	¿Qué deberían hacer sus autoridades para que usted se sienta protegido contra la delincuencia?
			Protección a las libertades	¿Cómo apoyaría usted en la lucha contra la delincuencia?
		Protección a la propiedad privada	¿Qué se debería hacer para garantizar la protección a la propiedad privada contra la delincuencia?	
		Comportamiento	Participación civil activa	¿Se ha organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana? ¿De qué manera?
				¿Cuáles son las razones que impiden la participación vecinal en mejorar la inseguridad ciudadana?
	Política	Actitud	Ejercicio del poder político	¿Cree que la Municipalidad y la Policía Nacional de Víctor Larco deben tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos antes de tomar decisiones?
				¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Municipalidad y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?
		¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Policía Nacional y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?		
		¿De qué manera considera usted que se puede mejorar las comunicaciones entre sus autoridades y su comunidad?		
		Comportamiento	Organización y relacionamiento	¿Cuáles piensa usted que serían los medios de comunicación más adecuados para colaborar con sus autoridades en bien de la seguridad ciudadana?
				¿Cómo le gustaría participar en las acciones del gobierno local contra la delincuencia?
¿Usted forma parte de algún comité de seguridad ciudadana de Valle Palmeras?				
Actitud	Comportamiento	¿Cada cuánto tiempo se reúnen para organizarse, con relación a la seguridad ciudadana en su comunidad?		
		¿Cree usted que se encuentran capacitados para contribuir en forma efectiva en la solución de los problemas de inseguridad ciudadana en su comunidad?		

Fuente: En base al trabajo desarrollado por Silva (2009, pp. 54 – 61).

3.4.4. Definición conceptual de la variable estrategia de comunicación

Para las autoras Mefalopulos y Kamlongera (2008) la estrategia de comunicación:

Es una serie de acciones bien planificadas que se propone lograr ciertos objetivos a través del uso de métodos, técnicas y enfoques de comunicación... Estos objetivos ayudan a determinar el cómo enfrentar la solución de los problemas. Los objetivos son la base de la estrategia. Una vez que los objetivos están definidos, es necesario evaluar los recursos disponibles para perfeccionar la estrategia de comunicación. (p. 8)

3.4.5. Definición operacional de la variable estrategia de comunicación

Para las dimensiones *de incidencia pública con medios de comunicación masivos y de incidencia pública con medios de comunicación alternativos* se requiere realizar un mapeo de medios que implica identificar cuáles son los medios de comunicación existentes para armar un directorio que permita interactuar con los comunicadores, con el objetivo de posicionar en agenda los temas de interés. (Vargas, s/f, p. 17). En ambos casos, los indicadores identificados son: medio, tipo de información, frecuencia, tipo de lenguaje y objetivo de la comunicación.

Por otro lado, la dimensión *de movilización ciudadana* rescata las calles, plazas, parques, mercados como espacios públicos donde la gente se comunica, dialoga, comparte información e interactúa. Esta estrategia de comunicación genera un escenario directo de participación ciudadana que permite

expresarse de manera colectiva; y otro escenario mediático propiciado por la cobertura que los medios realicen de las acciones relacionadas a la participación ciudadana. (Vargas, s/f, p. 19). Los indicadores para esta estrategia de comunicación son: espacio público, medio, tipo de información, frecuencia, tipo de lenguaje, objetivo de la comunicación y cobertura mediática.

3.4.6. Operacionalización de la variable estrategia de comunicación

En el cuadro N° 3.2, se observa la operacionalización de la variable estrategia de comunicación, de acuerdo con las propuestas de San Emeterio y Toyos (2003), citados por Maldonado (2015, p. 19), Querales (2013), Mefalopulos y Kamlongera (2008) y Vargas (s/f). La construcción de esta variable permitió identificar, a través de verificación de la presencia de los indicadores de cada alternativa estratégica, aquella estrategia de comunicación más adecuada para promover la participación ciudadana entre los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019.

3.5. Técnicas e instrumentos de investigación

En el presente trabajo se utilizaron técnicas e instrumentos correspondientes al enfoque cualitativo para la investigación social, lo que permitió recolectar la información necesaria para su análisis y así identificar la estrategia de comunicación más adecuada para promover la participación ciudadana en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019. Todos los instrumentos fueron sometidos al proceso denominado *validación de contenido* mediante el *juicio de expertos*, para ello se contó con el apoyo de cuatro académicos de la Universidad Privada Antenor Orrego (ver anexo N° 12). A continuación, se describen los instrumentos utilizados, en forma secuencial.

Cuadro N° 3.2

Operacionalización de la variable estrategia de comunicación

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	
E S T R U N T E G I A C I Ó N E	De incidencia pública con medios de comunicación masivos	Medio	Leer algún diario o periódico local	
			Escuchar la radio	
			Ver programas de televisión	
		Tipo de información	Para producción o innovación o mantenimiento o informativa	
		Frecuencia	Comunicación diaria o semanal o mensual	
		Tipo de lenguaje	Formal o informal	
	Objetivo de la comunicación	Informar o regular o integrar o sensibilizar		
	De incidencia pública con medios de comunicación alternativos	Medio		Se utiliza la telefonía móvil para comunicarse con las autoridades
				Se utiliza la red social WhatsApp para comunicarse con las autoridades
				Se utiliza la red social Facebook para comunicarse con las autoridades
				Se utiliza alguna innovación tecnológica para comunicarse con las autoridades
				Se utiliza folletos impresos para comunicación de autoridades con población
		Tipo de información	Para producción o innovación o mantenimiento o informativa	
		Frecuencia	Comunicación diaria o semanal o mensual	
	Tipo de lenguaje	Formal o informal		
	Objetivo de la comunicación	Informar o regular o integrar o sensibilizar		
	De movilización ciudadana	Espacio público		Se utiliza el parque principal para las actividades vecinales
				Se utiliza otro espacio público o privado para las actividades vecinales
		Medio		Se reproducen obras teatrales para educar
				Se utilizan paneles visuales para informar o comunicar
		Tipo de información	Para producción o innovación o mantenimiento o informativa	
Frecuencia		Comunicación diaria o semanal o mensual		
Tipo de lenguaje		Formal o informal		
Objetivo de la comunicación		Informar o regular o integrar o sensibilizar		
Cobertura mediática	Medios de comunicación cubren el desarrollo de las actividades vecinales			

Fuente: En base al trabajo desarrollado por San Emeterio y Toyos (2003), citados por Maldonado (2015, p. 19), Querales (2013), Mefalopolos y Kamlongera (2008) y Vargas (s/f).

3.5.1. Guía de indagación para grupo focal

La técnica correspondiente con este instrumento es el *focus group* o *grupo focal*, de acuerdo con Gordo y Serrano (2008) la forma de discusión de esta técnica implica el *debate* que es la "... discusión tanto organizada como dirigida desde experiencias particulares" (p. 99). El instrumento *guía de indagación para grupo focal*, que incluye la ficha técnica, permitió obtener información acerca de comportamientos y actitudes de los habitantes de Valle Palmeras de San Andrés del distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo, acerca de la participación ciudadana relacionada a la inseguridad ciudadana, además, se identificó las propuestas que éstos hicieron para motivar su participación activa ante la inseguridad ciudadana, mejorando la comunicación con las autoridades gubernamentales y policiales.

En el anexo N° 1, se muestra el instrumento con las fichas técnicas para cada sesión de focus group desarrollada, e incluye la presentación por la moderadora, el instructivo para el desarrollo de cada sesión que contiene: explicación introductoria para la sesión con el grupo, alguna pregunta del tipo rompe hielo, las preguntas de apertura, las preguntas de transición, las preguntas específicas vinculadas al trabajo y las preguntas de cierre, y el agradecimiento.

3.5.2. Guía de indagación para grupo de expertos y/o profesionales

Para el conversatorio con el grupo de expertos y/o profesionales se empleó la técnica *mesa redonda*, la cual de acuerdo con Gordo y Serrano (2008) emplea la "... discusión en controversia a partir de posiciones discursivas previas y elaboradas" (p. 99). La técnica *mesa redonda* permitió llevar a cabo una reunión con los integrantes del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de la municipalidad distrital de Víctor Larco

Herrera - Trujillo (CODISEC-VLH), para que éstos validaran las propuestas de los vecinos Valle Palmeras de San Andrés del distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo, identificando las más adecuadas por ser viables. El instrumento utilizado (ver anexo N° 2) consta de 3 partes organizadas de la siguiente forma:

a) La primera parte describe el objetivo, los materiales a usar, los datos de la moderadora y la observadora. A continuación, se muestra la ficha técnica de la actividad a desarrollar con información específica, para la realización de la mesa redonda.

b) La segunda parte corresponde a la presentación que realiza la moderadora a cargo de la actividad.

c) La tercera parte describe la forma cómo se desarrolló la reunión con el grupo de expertos durante la mesa redonda, se inició con una explicación introductoria; una pregunta de apertura que buscaba identificar las causas de la limitada participación ciudadana en relación a la inseguridad ciudadana; se planteó una pregunta intermedia centrada en las propuestas de los vecinos Valle Palmeras de San Andrés del distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo, a fin de que sean confirmadas en cuanto a su validez por el grupo; y la pregunta final permitió explorar otras alternativas que podrían ayudar a promover la participación ciudadana. Se cierra la actividad con el agradecimiento del caso.

3.5.3. Guía de análisis de contenido de información normativa de seguridad ciudadana

La técnica *análisis de contenido* es "... una técnica de investigación para la descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido manifiesto de la comunicación" (Berelson, 1952, p. 147), aunque esta definición menciona el aspecto cuantitativo de la técnica, el presente trabajo se centró en analizar si las propuestas de los vecinos Valle Palmeras de San

Andrés del distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo, se ajustaban a las normas y procedimientos del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana, del año 2019.

El instrumento guía de análisis de contenido de información normativa de seguridad ciudadana fue diseñado sobre la base de la *guía de indagación para grupo focal* y la *guía de indagación para grupo de expertos y/o profesionales*, centrándose el análisis en las propuestas de los vecinos Valle Palmeras de San Andrés del distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo. El instrumento *guía de análisis de contenido de información normativa de seguridad ciudadana*, consta de cinco (5) ítems con una valoración dicotómica (Si o No) e incluye la descripción específica para cada ítem, con la denominación observación. En el anexo N° 3 se muestra el instrumento *guía de análisis de contenido de información normativa de seguridad ciudadana*.

3.6. Procesamiento y análisis de información

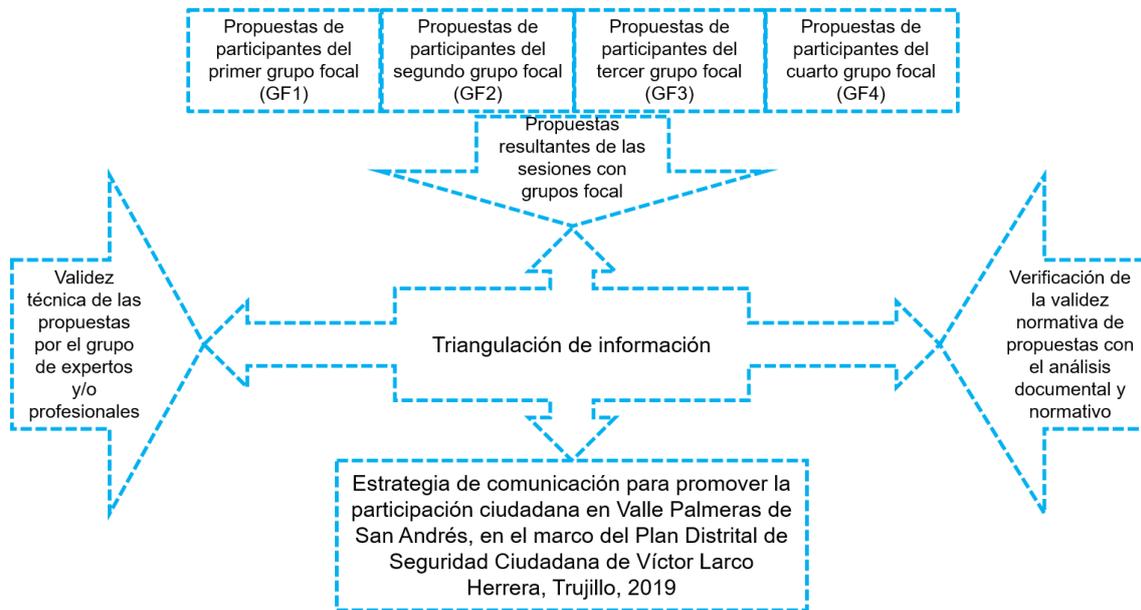
La triangulación es un proceso de combinación de distintas técnicas de indagación para lograr hallazgos que contribuyan al desarrollo del conocimiento en un determinado campo de estudio. (Cresswell, 2014, p. 259).

En este trabajo se recolectó información a través de múltiples fuentes, en la siguiente figura N° 3.1 se muestra el esquema que representa la idea central del proceso de recolección de información, que permitió llevar a cabo cada una de las actividades programadas.

De acuerdo con el esquema de la figura N° 3.1 se procedió a realizar lo siguiente:

a) Se realizaron cuatro sesiones de focus group con una muestra de los habitantes del centro poblado de Valle Palmeras de San Andrés, del distrito Víctor Larco Herrera, en Trujillo.

Figura N° 3.1 Esquematación de la recolección de la información con la técnica triangulación.



Fuente: Elaboración propia.

En el anexo N° 4 se detalla la esquematización para cada una de las sesiones de los grupos de enfoque.

b) Se realizó una mesa redonda con un grupo de expertos y/o profesionales que conforman el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo (CODISEC-VLH). En el anexo N° 5 se muestra el esquema de la labor realizada.

c) Se ejecutó el análisis de contenido de los documentos correspondientes al Plan Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2019 para confirmar la validez de las propuestas. En el anexo N° 6 se muestra la esquematización del proceso llevado a cabo.

Las sesiones de focus group fueron en total cuatro, de las seis sesiones programadas inicialmente, se tomó la decisión de culminar con la recolección de información con la cuarta sesión de focus group debido a que se observó un nivel de saturación para las respuestas y

propuestas de los vecinos participantes, que determinó que no era necesario llevar a cabo las otras dos sesiones. Al respecto, según Newman (2009), citado en Hernández *et al.* (2014), en la investigación cualitativa “el tamaño de muestra no se fija a priori” (p. 385), es decir, previamente a la recolección de los datos sino que se establece un tipo de caso o unidad de análisis y a veces se perfila un número relativamente aproximado de casos, pero la muestra final se conoce cuando los casos que van adicionándose no aportan información o datos novedosos lo que se conoce como *saturación de categorías*, aun cuando se agreguen casos extremos.

Para la realización de las cuatro sesiones de focus group, el total de participantes fue de veintitrés (6 en la primera sesión, 6 en la segunda sesión, 6 en la tercera sesión y 5 en la última sesión). La primera sesión se desarrolló el 08 de agosto de 2019 a las 16:00 horas, con una duración de 60 minutos; la segunda sesión se desarrolló el día 12 de agosto de 2019 a las 16:00 horas, ésta requirió 40 minutos de diálogo; la tercera sesión se desarrolló el día 12 de agosto a las 17:00 horas y duró 40 minutos; la cuarta sesión se realizó el 14 de agosto a las 17:00 horas y duró 40 minutos de conversación. En cada sesión se realizó una introducción de aproximadamente 3 minutos y luego se solicitó a cada participante que se presente ante los demás, lo cual implicó 5 minutos en promedio, mientras que el cierre de cada sesión requirió otros 3 minutos. Conforme se fue desarrollando cada sesión se fue optimizando el proceso, lo que se refleja en el menor tiempo destinado a las conversaciones. En el anexo N° 7 se muestran las transcripciones, más relevantes, por sesión de focus group relacionadas a los ítems tratados en cada sesión y que reflejan las actitudes y comportamientos de los habitantes de Valle Palmeras de San Andrés del distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo, con relación a las dimensiones de la variable participación ciudadana. Las propuestas resultantes de la realización de las cuatro sesiones de focus group, vinculadas a la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana, desde el punto de vista de los habitantes de Valle Palmeras de San

Andrés del distrito Víctor Larco Herrera, Trujillo, se muestran en el Capítulo Presentación de resultados. Todas las sesiones fueron grabadas utilizando videocámaras, ello permitió analizar los vídeos de cada sesión de focus group para obtener la información del anexo N° 7 y además editar un resumen que se presentará al jurado evaluador. En el anexo N° 8 se observa algunas imágenes de las sesiones de focus group.

El día 17 de septiembre de 2019 a las 17:30 horas se desarrolló una sesión con los integrantes del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana del distrito Víctor Larco Herrera, utilizando la técnica mesa redonda. En esta sesión participaron el Gerente de seguridad ciudadana, el Subgerente de serenazgo y el jefe de la Oficina de conformación de Comités vecinales de seguridad ciudadana, funcionarios de la Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera. No participaron los representantes de: Policía Nacional del Perú (comisaría de Buenos Aires), Fiscalía Provincial especializada de Trujillo y el Poder Judicial con sede en Trujillo.

La sesión llevada a cabo utilizando la técnica mesa redonda tuvo como objetivo confirmar aquellas propuestas adecuadas por ser válidas para el Valle Palmeras de San Andrés, del distrito de Víctor Larco Herrera, Trujillo, con el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo (CODISEC-VLH), en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana; tuvo una duración de 60 minutos y se llevó a cabo en el local de la central de monitoreo de seguridad ciudadana del distrito de Víctor Larco Herrera, ubicado en Av. Huamán a la altura del Parque Capitán E.P. Robertson Germán Soto Ortiz. El desarrollo de la sesión fue grabado utilizando videograbadora, con la grabación se pudo analizar la sesión y obtener las transcripciones de interés para el presente trabajo que se muestra en el anexo N° 9, se editó un resumen de la sesión que se presentará al jurado evaluador.

La confirmación de las propuestas adecuadas por ser válidas vinculadas a la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana, desde el punto de vista de los expertos y/o profesionales del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo (CODISEC-VLH), se muestran en el Capítulo Presentación de resultados.

En el anexo N° 10 se observa algunas imágenes de la sesión que utilizó la técnica mesa redonda con los expertos y/o profesionales del CODISEC-VLH.

A continuación, se llevó acabo el análisis de contenido de los documentos correspondientes al Plan Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2019 lo que permitió confirmar la validez normativa y presupuestal de las tres propuestas que fueron realizadas por los vecinos y aprobadas por el CODISEC-VLH, sólo una propuesta de los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés no fue viabilizada. En el anexo N° 3 se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los cinco ítems analizados. Es importante mencionar que este instrumento se fue adaptando conforme se avanzaba con la investigación, debido a que dependía de los resultados de la sesión que se desarrolló utilizando la técnica mesa redonda. El análisis del documento Plan Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2019 se realizó en gabinete y los comentarios respecto a lo hallado se muestran en el siguiente capítulo.

IV. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Cuadro N° 4.1

*Resultados de focus group, respecto a **conocimientos** en participación ciudadana por los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés.*

Pregunta	Tendencias de opinión	Declaraciones de apoyo	Comunicación no verbal (actitud o comportamiento observados en el grupo)
<p>1. ¿Cree usted que las leyes ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia?</p>	<p>Todos manifiestan que las leyes no ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia.</p>	<p>- Irma: “Las leyes están hechas para los delincuentes y no para proteger a las personas normales y comunes. Los delincuentes son mejor tratados que los denunciantes, a ellos lo llevan y traen en el patrullero, mientras que uno que es afectado tiene que movilizarse por sus propios medios”.</p> <p>- Petronila: “Las mujeres van a hacer denuncias sin obtener una protección apropiada y terminan asesinadas. Se observa indiferencia en el accionar de la justicia”.</p> <p>- Consuelo: “Pienso que no hay justicia, los delincuentes tienen la de ganar”.</p> <p>- Fanny: “A veces las leyes protegen al</p>	<p>Los participantes se muestran indignados, pesimistas.</p> <p>En general, la actitud es negativa.</p>

		<p>ciudadano, pero otras veces no porque el delincuente soborna al policía y sale libre”.</p> <p>- Victoria: “Hay que tener suerte porque a veces uno va a la comisaría y no te hacen caso. Nos tienen que ver heridos para que recién se movilicen y encima hay que pagarles el taxi para que vengan. Cuando cae un delincuente soborna y sale libre”.</p> <p>- Vanesa: “Las leyes están hechas para los delincuentes no para la ciudadanía”.</p> <p>- Daniela: “Concuerdo con lo mismo, el ladrón te puede atacar, pero nosotros no podemos defendernos”.</p> <p>- Charito: “Pienso que las leyes solo están escritas porque al final las autoridades se venden”.</p> <p>- Ernestina: “Es verdad, porque los delincuentes son liberados y nosotros volvemos a estar expuestos al peligro”.</p>	
<p>2. ¿Qué deberían hacer sus autoridades para que usted se sienta protegido</p>	<p>Todos manifestaron sus inquietudes al no sentirse protegidos contra la delincuencia.</p>	<p>- Petronila: “No deben liberar a los delincuentes con tanta facilidad. Se</p>	<p>Los participantes se muestran inseguros, pesimistas.</p>

<p>contra la delincuencia?</p>		<p>observa falta de sensibilidad en las autoridades”.</p> <p>- Irma: “Deberían darles un escarmiento a los delincuentes. Ha habido un caso de una señora que fue agredida por su marido, pero que pronto saldrá libre y la volverá a agredir. La justicia debe actuar más rápidamente ante una agresión a una mujer”.</p> <p>- Helania: “Yo he llamado a la policía el otro día debido a que un vecino estaba golpeando a su mujer, la mujer se escondió en la casa de otra vecina para que no la sigan golpeando. Pero, luego ese hombre ha venido a increparnos por meternos. Ha golpeado la puerta de la señora Irma. Yo vivo sola con mi hija y tengo miedo porque podría tratar de vengarse”.</p> <p>- Victoria: “Colaborar con nosotros cuando los necesitamos, acudir a nuestro llamado”.</p> <p>- Lucila: “<u>El serenazgo debería venir todos los días para sentirnos protegidos</u>”.</p>	<p>En general la actitud es negativa.</p>
--------------------------------	--	---	--

		<p>(α)</p> <p>- Vanesa: “<u>Antes venía el serenazgo, pero últimamente no vienen</u>, además necesitamos el alumbrado de las calles”. (α)</p> <p>- Luisa: “Que nos brinden seguridad”.</p> <p>- Luis: “Que la seguridad sea una realidad”.</p> <p>- Yesy: “<u>Que el serenazgo venga por esta zona</u>”. (α)</p> <p>- Charito: “<u>Deberían darnos charlas sobre prevención y de cómo debe de protegerse contra la delincuencia, a dónde debe de acudir y qué medidas estratégicas debemos aplicar</u>”. (β)</p>	
<p>3. ¿Qué se debería hacer para garantizar la protección a la propiedad privada contra la delincuencia?</p>	<p>Algunos proponen alternativas para garantizar la protección a la propiedad privada contra la delincuencia</p>	<p>- Petronila: “<u>Que asignen un sereno en forma permanente a este sector</u>”. (α)</p> <p>- Irma: “<u>Que el serenazgo llegue a tiempo</u>”. (α)</p> <p>- Victoria: “Nosotros hemos pedido ayuda al consejo y no nos han atendido. <u>Pedimos una alarma, pedimos una video cámara</u> y hemos</p>	<p>Los participantes se muestran predispuestos.</p> <p>En general la actitud es positiva.</p>

		<p>pedido que nos pongan una tranquera en cada entrada y nada. Hace seis meses se han metido a la casa de una vecina y se han robado todo y nadie ha visto nada”. (X)</p> <p>- Vanesa: “<u>Que mejore el patrullaje, que instalen cámaras, que coloquen tranqueras. Mejorar el alumbrado público</u>”. (X)</p> <p>- Ernestina: “Proteger bien nuestras propias casas, si no nos ayudan los serenos”.</p>	
<p>4. ¿Cuáles son las razones que impiden la participación vecinal en mejorar la inseguridad ciudadana?</p>	<p>Algunos opinan que no existe unión o interés en la participación vecinal en mejorar la inseguridad ciudadana.</p>	<p>- Irma: “<u>Que se den instrucciones o capacitación con reglas claras</u>”. (B)</p> <p>- Consuelo: “Falta unión de todos los vecinos, aunque cuando hay reunión la mayoría asiste falta unirnos. Además, muchos trabajan todo el día solo vienen de noche”.</p> <p>- Daniela: “Falta de interés, muy pocos participan de los problemas”.</p> <p>- Ernestina: “Temor, porque los delincuentes vienen armados”.</p> <p>- Luis: “No hay</p>	<p>Los participantes se muestran inseguros y hasta temerosos.</p> <p>En general el comportamiento es malo.</p>

		<p>voluntad para participar”.</p> <p>- Luisa: “No hay voluntad o interés por participar”.</p>	
<p>5. ¿Cree que la Municipalidad y la Policía Nacional de Víctor Larco deben tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos antes de tomar decisiones?</p>	<p>Todos opinan que sí se les debe tomar en cuenta sus opiniones antes de tomar decisiones.</p>	<p>- Irma: “Es lo más lógico, ellos deben de venir a hablar con nosotros y formarnos. <u>Podrían hacer un plan piloto para ayudarnos a participar</u>”. (x)</p> <p>- María: “Claro que sí, tienen que apoyarnos porque sin el apoyo de ellos no podemos hacer nada”.</p> <p>- Victoria: “Sí deben de tomarnos en cuenta porque necesitamos el apoyo de las autoridades para no estar perdidos en este problema”.</p> <p>- Carmen: “Claro que deberían”.</p> <p>- Vanesa: “Sí. Porque aquí hay personas que pagan impuestos”.</p> <p>- Charito: “Sí, pero no nos toman en cuenta, nos dejan de lado”.</p> <p>- Luis: “Sí, pero no nos toman en cuenta, solo cuando hay campañas electorales vienen”.</p>	

<p>6. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Municipalidad y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?</p>	<p>Todos opinan que no existe una buena comunicación entre su sector y la Municipalidad distrital.</p>	<p>- Petronila: “<u>No hay nada de comunicación entre esta zona y las autoridades</u>”. (δ)</p> <p>- Victoria: “Cuando el alcalde fue electo vino con toda su gente a este sector, nos ofreció de todo (agua, desagüe, pistas, etc,) ha pasado cuantos meses y no ha cumplido con nada hasta ahora. Ya hemos presentado un proyecto para los servicios básicos y el alcalde no toma la decisión”.</p> <p>- Consuelo: “<u>Pienso que no hay comunicación</u> porque el comité ha solicitado la solución a nuestras necesidades básicas y se hacen de los oídos sordos”. (δ)</p> <p>- Carmen: “<u>No hay comunicación</u>”. (δ)</p> <p>- Charito: “<u>La comunicación es pésima</u>”. (δ)</p>	<p>Los participantes se muestran indignados, pesimistas.</p> <p>En general la actitud es negativa</p>
<p>7. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Policía Nacional y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad</p>	<p>Todos opinan que no existe una buena comunicación entre su sector y la Policía Nacional.</p>	<p>- Rosa: “Una vecina me proporcionó el número de la policía para llamar, pero <u>no hay otro tipo de comunicación</u>”. (δ)</p> <p>- Fanny: “<u>Con la policía no hay nada</u></p>	<p>Los participantes se muestran indignados, pesimistas.</p> <p>En general la actitud es negativa.</p>

<p>ciudadana?</p>		<p><u>de comunicación</u>". (δ)</p> <p>- Carmen: "<u>No hay comunicación</u>". (δ)</p> <p>- Vanesa: "<u>Nada de comunicación</u>". (δ)</p> <p>- Charito: "<u>Con la policía no hay comunicación, no transitan por acá</u>". (δ)</p> <p>- Ernestina: "<u>No hay comunicación</u>". (δ)</p>	
<p>8. ¿Cuáles piensa usted que serían los medios de comunicación más adecuados para colaborar con sus autoridades en bien de la seguridad ciudadana?</p>	<p>Algunos brindan alguna opción de medios de comunicación entre las autoridades y su comunidad.</p>	<p>- Petronila: "<u>Se podría colocar un panel grande con información en cada entrada al sector. Además de la alarma</u>". (x)</p> <p>- Irma: "<u>Se podría instalar una alarma que haga bulla</u>". (x) Además, <u>se necesitaría una charla o capacitación</u>". (β)</p> <p>- Consuelo: "<u>Se podría colocar un sistema de alarma para poder comunicarnos con los otros vecinos</u>". (x)</p> <p>- Victoria: "Acercarnos a la municipalidad llevando cartelones para que nos escuchen".</p> <p>- Carmen: "Se podría utilizar un panel".</p> <p>- Ernestina:</p>	<p>Los participantes se muestran colaborativos, optimistas.</p> <p>En general la actitud es positiva.</p>

		<p><u>“Instalando una alarma para que todos participemos”</u>. (x)</p>	
<p>9. ¿Cree usted que se encuentran capacitados para contribuir en forma efectiva en la solución de los problemas de inseguridad ciudadana en su comunidad?</p>	<p>Todos los participantes mencionan que no están capacitados para contribuir en forma efectiva en la solución de los problemas de inseguridad ciudadana en su comunidad.</p>	<p>- Petronila: <u>“Nosotros actuamos según nuestra manera, pero necesitamos ser capacitados”</u>. (β)</p> <p>- Consuelo: “Hemos tratado de comunicarnos con personas que tienen conocimiento sobre seguridad ciudadana pero normalmente llamamos para que vengan la policía o el serenazgo. <u>Necesitamos capacitación de la municipalidad y la policía”</u>. (β)</p> <p>- Madrid: “Hemos acordado con el presidente para hacer actividades para recolectar dinero y poner tranqueras en las entradas. <u>Hemos pensado solicitar a la municipalidad para que nos colabore con una alarma”</u>. (x)</p> <p>- Vanesa: <u>“No estamos capacitados, necesitamos capacitación sobre seguridad ciudadana”</u>. (β)</p> <p>- Carmen: <u>“Necesitamos ser</u></p>	<p>Los participantes se muestran preocupados.</p> <p>En general el comportamiento es bueno.</p>

		<p><u>capacitados</u>". (β)</p> <p>- Ernestina: "<u>No estamos capacitados. Que nos enseñen cómo protegernos</u>". (β)</p> <p>- Luis: "<u>No estamos capacitados</u>". (β)</p>	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, en base a las sesiones de focus group realizadas entre el 08 de agosto 2019 y 14 de agosto de 2019.

Cuadro N° 4.2

*Resultados de focus group, respecto a **actitudes** en participación ciudadana por los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés.*

Pregunta	Tendencias de opinión	Declaraciones de apoyo	Comunicación no verbal (actitud o comportamiento observados en el grupo)
<p>10. ¿Se siente en libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana?</p>	<p>Todos manifestaron sentirse en libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana.</p>	<p>- Petronila: "Sí estamos dispuestos a organizarnos, los delincuentes vienen con frecuencia, ya han tratado de ingresar a mi casa".</p> <p>- Madrid: "Aquí tenemos una junta vecinal, pero sería mejor que todos los vecinos estén de acuerdo. Sería mejor que haya una ronda antes</p>	<p>Los participantes se muestran predisuestos.</p> <p>En general la actitud es positiva.</p>

		<p>que los policías”.</p> <p>- Victoria: “Si estamos organizados, aunque no como los ronderos”.</p> <p>- María: “Sí sería bueno organizarnos y participar para ayudarnos”.</p> <p>- Mercedes: “Sí”.</p> <p>- Daniela: “Sí, pero en este sector sólo con un grupo porque no todos participan. Hay 10 a 12 personas que están constantemente participando en actividades del sector, con ellos hemos solicitado tranqueras para evitar que ingresen vehículos extraños”.</p> <p>- Charito: “Sí”.</p> <p>- Ernestina: “Sí, formamos un grupo para organizarnos”.</p> <p>- Luisa: “Sí”.</p>	
<p>11. ¿Cómo apoyaría usted en la lucha contra la delincuencia?</p>	<p>Todos muestran predisposición para apoyar en la lucha contra la</p>	<p>- Rosa: “Tomar una cámara y grabar el hecho para llamar a la policía. Se</p>	<p>Los participantes se muestran predispuestos.</p>

	delincuencia	<p>observa que los delincuentes se pasean por la zona tratando de abrir las puertas con pata de cabra, <u>pero no hay vigilancia policial ni serenazgo</u>". (α)</p> <p>- Irma: "Hemos solicitado cámaras de video, pero no nos han tomado en cuenta".</p> <p>- Petronila: "<u>Deberían instalar una alarma la cual podría ser activada para que todos los vecinos puedan salir a ayudar</u>". (x)</p> <p>- Lucila: "Yo sí ayudaría, pero si hubiera una ronda campesina en este sector, porque ahí sí habría justicia".</p> <p>- Fanny: "<u>Yo apoyaría llamando al serenazgo en cuanto vea algún acto delictivo</u>". (x)</p> <p>- Consuelo: "<u>Participar de una junta vecinal y solicitando a la municipalidad que nos apoye con una alarma</u> (x), por ejemplo, para</p>	En general la actitud es positiva.
--	--------------	---	---

		<p>comunicarnos entre los vecinos. Sino nos apoyan tendremos que hacer justicia con nuestras propias manos. <u>La policía viene de vez en cuando y el serenazgo viene y se pone en las zonas alejadas a dormir</u>". (α)</p> <p>- Carmen: "Hemos pensado en agruparnos para evitar los robos ya que yo he sido afectada".</p> <p>- Daniela: "Hemos pensado hacer rondas nocturnas de dos en dos, pero no todos están dispuestos a colaborar".</p> <p>- Ernestina: "Empezar por estar unidos y si tenemos un silbato salir en cuanto escuchemos el auxilio de los vecinos, para coger a los delincuentes".</p>	
<p>12. ¿De qué manera considera usted que se puede mejorar las comunicaciones entre sus autoridades y su</p>	<p>Todos brindan alguna opción para mejorar las comunicaciones entre las autoridades y su</p>	<p>- Irma: "Atendiendo a nuestro llamado cuando hay una situación crítica".</p> <p>- Petronila:</p>	<p>Los participantes se muestran predisuestos.</p> <p>En general el comportamiento</p>

comunidad?	comunidad.	<p><u>“Invitando a las autoridades para que brinden una charla a todos los moradores y nos escuchen”</u>. (8)</p> <p>- Lucía: <u>“Reuniéndonos con las autoridades”</u>. (8)</p> <p>- Fanny: “Nos tienen olvidados y por ello deberían estar atentos a nuestras necesidades”.</p> <p>- Consuelo: “Vemos que el serenazgo viene porque tienen un proyecto a la espalda del sector”.</p> <p>- Victoria: “Ya nos hemos cansado de ir y venir de solicitar que cumplan con lo ofrecido. Al inicio nos decían que no nos podían ayudar porque no teníamos título de propiedad. Ahora la mayoría tiene título de propiedad y nada hacen, ya tienen el proyecto y lo han encarpado”.</p> <p>- Fanny: “Ya hemos hablado con el alcalde para que deje de</p>	es bueno.
------------	------------	---	------------------

		<p>hacer otras cosas que no son prioridad y solucione nuestros problemas. Eso fue en una reunión del presupuesto participativo. Pero nos dijo que no que tenía que ver todavía y hacer reuniones. Hemos pensado ir a la municipalidad todos los vecinos con carteles para que nos escuchen, ya que la prensa estaría presente”.</p> <p>- Daniela: “No sabemos cómo porque a pesar de que los llamamos no vienen. Preferimos llamar al serenazgo que a la policía porque vienen más rápido”.</p> <p>- Carmen: “Han venido a darnos charlas, pero no tienen interés, ni la policía ni la municipalidad”.</p> <p>- Charito: “Teniendo más acercamiento. <u>Programando algunas charlas que nos unan más para que nos</u></p>	
--	--	---	--

		<u>tomen en cuenta</u> ". (δ)	
13. ¿Cómo le gustaría participar en las acciones del gobierno local contra la delincuencia?	Algunos brindan alguna opción adecuada para viabilizar su participación en las acciones del gobierno local contra la delincuencia.	<p>- Irma: "Ayudando a mis vecinos con el apoyo de las autoridades".</p> <p>- Lucila: "Me gustaría formar parte del comité, pero con ayuda de los otros vecinos".</p> <p>- Victoria: "Yo he sido parte del comité hace años, pero cuando llamábamos a reunión los vecinos no colaboraban y no asistían. Somos 80 pero solo vienen a la reunión 20. Solo cuando les dicen que van a repartir algo ahí todos salen corriendo".</p> <p>- Carmen: "Ya he sido parte de un comité vecinal pero no volvería a participar porque hay mucha crítica de los vecinos y no tengo tiempo".</p> <p>- Ernestina: "Buscando la unión entre todos los que vivimos en este sector".</p>	<p>Los participantes muestran poco optimismo.</p> <p>En general la actitud es positiva.</p>

Fuente: Elaboración propia, en base a las sesiones de focus group realizadas entre el 08 de agosto 2019 y 14 de agosto de 2019.

Cuadro N° 4.3

*Resultados de focus group, respecto a **prácticas** en participación ciudadana por los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés.*

Pregunta	Tendencias de opinión	Declaraciones de apoyo	Comunicación no verbal (actitud o comportamiento observados en el grupo)
<p>14. ¿Se han organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana? ¿De qué manera?</p>	<p>Pocos mencionan que sí se han organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana.</p>	<p>- Irma: “<u>En el sector hay dos comités vecinales conformado por ocho vecinos cada uno, y en alguna oportunidad se les entregó un silbato, pero no les sirvió de nada, porque requieren la presencia de alguna autoridad</u>”.</p> <p>(α)</p> <p>- Victoria: “Hace casi cinco años nos organizamos con una vecina y la municipalidad nos entregó silbatos y chalecos y gorros. Pero, no se hizo nada más. Y <u>cuando</u></p>	<p>Los participantes se muestran predispuestos.</p> <p>En general el comportamiento es bueno.</p>

		<p><u>necesitamos el apoyo del serenazgo la llamamos a nuestra vecina que tiene contactos</u>. Cuando he llamado al serenazgo me preguntan ¿dónde queda Valle Palmeras?”. (α)</p> <p>- Daniela: “En este momento no formo parte de ningún comité. Contratamos a un vecino para que cuide de noche, pero solo duró una semana porque la gente no pagaba. <u>Un grupo ha solicitado la instalación de video cámaras sin resultado</u>”. (x)</p> <p>- Luis: “No”.</p> <p>- Luisa: “No”.</p>	
<p>15. ¿Usted forma parte de algún comité de seguridad ciudadana de Valle Palmeras?</p>	<p>Pocos mencionan que forman o han formado parte de algún comité de seguridad ciudadana de Valle Palmeras de San Andrés.</p>	<p>- Irma: “Yo también formo parte del Comité vecinal de todo el sector”.</p> <p>- Petronila: “También formo parte del Comité, como vecina vigilante”.</p> <p>- Madrid: “Yo formo parte del</p>	<p>Los participantes se muestran predispuestos, aunque con cierta duda.</p> <p>En general el comportamiento es bueno.</p>

		<p>comité del sector”.</p> <p>- Daniela: “Yo he participado como apoyo”.</p> <p>- María: “Sí participaría en lo que se pueda ayudar”.</p> <p>- Ernestina: “No, aunque quisiera por mi edad no puedo”.</p>	
<p>16. ¿Cada cuánto tiempo se reúnen para organizarse, con relación a la seguridad ciudadana en su comunidad?</p>	<p>Algunos indican que no hay reuniones frecuentes para organizarse, con relación a la seguridad ciudadana en su comunidad.</p>	<p>- Irma: “Sólo nos reunimos de vez en cuando, pero cuando hay un hecho delictivo si nos reunimos. No nos reunimos para temas de prevención contra la delincuencia”.</p> <p>- Petronila: “Nos reunimos para hacer alguna actividad común, como limpieza, por ejemplo”.</p> <p>- Consuelo: “Solo nos reunimos cuando, por ejemplo, vamos a tocar el tema de cambio de la junta directiva”.</p> <p>- Madrid: “Han cambiado la junta directiva y hemos acordado hacer una reunión mensual”.</p>	<p>Los participantes no se muestran muy predispuestos para reunirse.</p> <p>En general el comportamiento es malo.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - Carmen: “No hay reuniones”. - Vanesa: “No hay reuniones sobre seguridad ciudadana”. - Luisa: “No hay reuniones”. - Charito: “No hay reuniones sobre seguridad ciudadana”. 	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, en base a las sesiones de focus group realizadas entre el 08 de agosto 2019 y 14 de agosto de 2019.

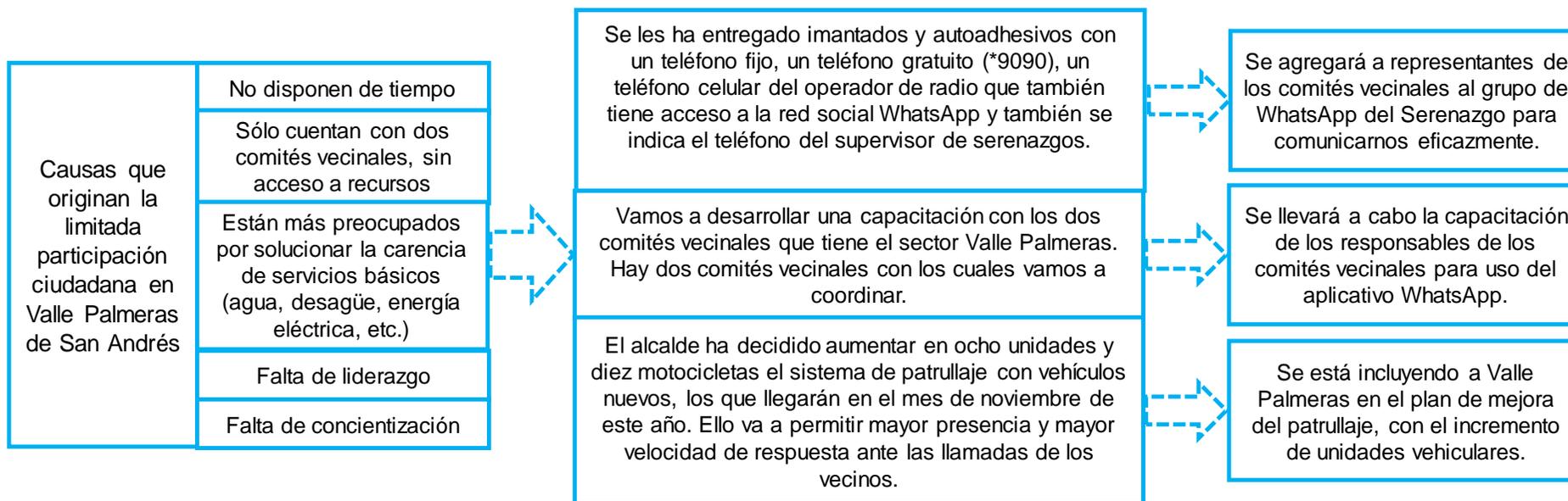
Cuadro N° 4.4

Acciones propuestas por los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, del distrito de Víctor Larco Herrera, Trujillo, para reducir la inseguridad ciudadana en su sector.

Propuestas de participantes del primer grupo focal (GF1):	Propuestas de participantes del segundo grupo focal (GF2):	Propuestas de participantes del tercer grupo focal (GF3):	Propuestas de participantes del cuarto grupo focal (GF4):
1.1. <u>Instalación de sistema de alarma.</u> (x)	2.1. <u>Instalación de sistema de alarma.</u> (x)	3.1. Mayor presencia policial y presencia del serenazgo. (α)	4.1. <u>El serenazgo debe venir con mayor frecuencia.</u> (α)
1.2. Instalación de teléfono de emergencia.	2.2. Mejorar los servicios de alumbrado, agua y desagüe.	3.2. Mejorar el alumbrado público.	4.2. <u>Deberían darnos charlas sobre prevención y de cómo debemos protegernos contra la delincuencia, a dónde debe de acudir y qué medidas estratégicas debemos aplicar.</u> Capacitación. (β)
1.3. <u>Capacitación sobre seguridad ciudadana.</u> (β)	2.3. Que el alcalde cumpla con sus ofrecimientos instalando los servicios básicos.	3.3. Que se instale video cámaras en el sector.	4.3. <u>Programando algunas charlas que nos unan más para que nos tomen en cuenta.</u> (δ)
1.4. Llevar a cabo un plan piloto para mejorar la participación ciudadana.	2.4. <u>Que se lleve a cabo reuniones con todos los vecinos.</u> (δ)	3.4. Que se instale un panel con información.	4.4. <u>Instalar un sistema de alarma.</u> (x)
1.5. <u>Mejorar la comunicación con los pobladores mediante conversatorios.</u> (δ)	2.5. <u>Capacitación sobre seguridad ciudadana.</u> (β)	3.5. <u>Que se hagan reuniones más seguidas para estar más informados.</u> (δ)	
1.6. Instalación de dos paneles grandes con información en ambas entradas.	2.6. Mayor presencia del serenazgo y la policía. (α)	3.6. <u>Necesitamos capacitación sobre seguridad ciudadana.</u> (β)	
1.7. Mayor presencia policial y del serenazgo. (α)			

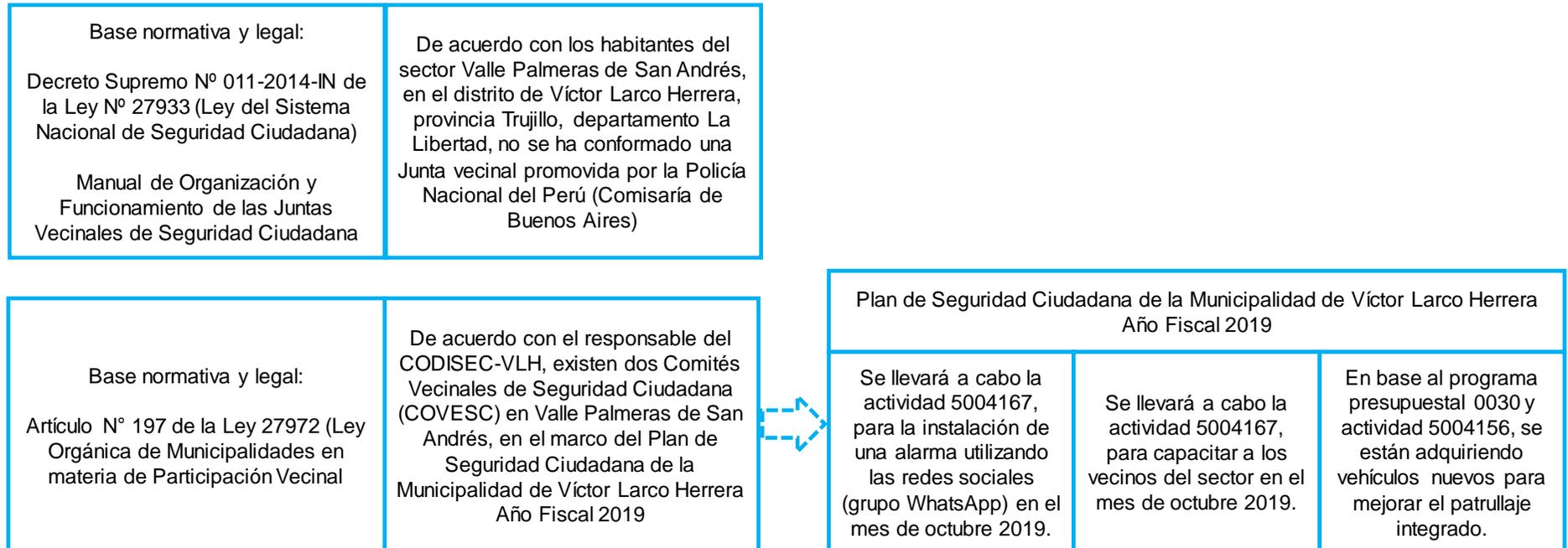
Fuente: Elaboración propia, en base a las sesiones de focus group realizadas entre el 08 de agosto 2019 y 14 de agosto de 2019.

Cuadro N° 4.5 Validación de las acciones propuestas por lo representantes del CODISEC-VLH, utilizando la técnica mesa redonda.



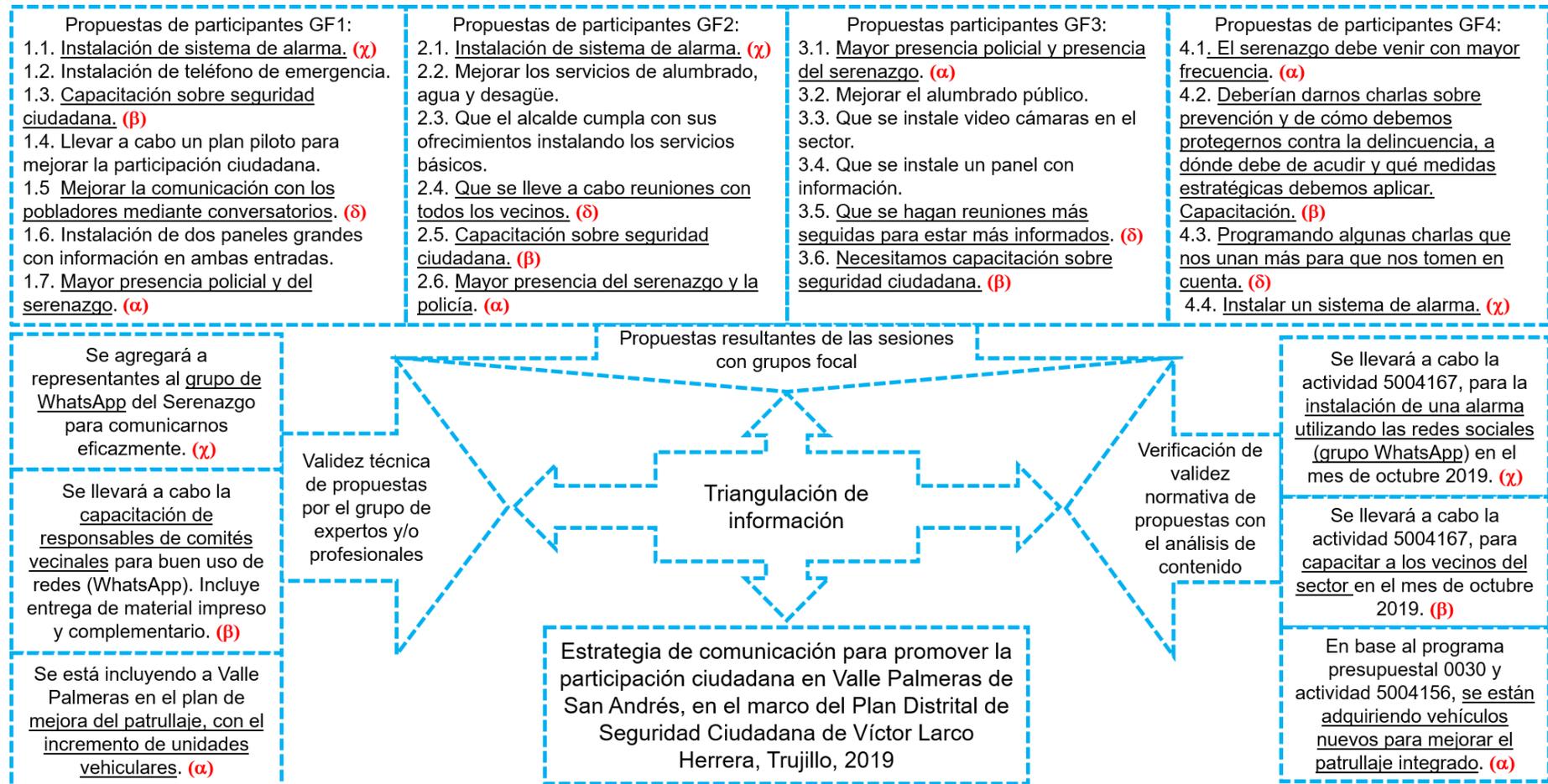
Fuente: Elaboración propia, en base a la sesión realizada el 17 de septiembre del 2019 con los representantes del CODISEC-VLH.

Cuadro N° 4.6 Análisis de contenido del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2019 para verificar la validez de las propuestas del CODISEC-VLH en torno a la participación ciudadana de los moradores de Valle Palmeras San Andrés.



Fuente: Elaboración propia, en base la revisión del *Plan Distrital de Seguridad Ciudadana del año 2019*

Figura N° 4.1 Proceso de triangulación de la información para identificar la estrategia de comunicación que promueva la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana en el Valle Palmeras de San Andrés, distrito Víctor Larco Herrera, provincia Trujillo, departamento La Libertad.



Fuente: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados mostrados en el capítulo anterior permitirán desarrollar el presente capítulo, con el apoyo de los objetivos específicos previamente definidos. Antes de presentar los hallazgos se debe aclarar que el presente trabajo corresponde a una investigación con enfoque cualitativo, por ello no se ha utilizado tablas o gráficos para presentar los resultados. Otro aspecto importante que tomar en cuenta es que no se ha encontrado, a nivel nacional e internacional, un trabajo similar al que se presenta, por ello la discusión se centrará en los hallazgos y algunos aportes de autores que desarrollaron trabajos referidos a participación ciudadana y seguridad ciudadana, pero que no pueden ser comparables con el presente trabajo. A continuación, se discuten los hallazgos:

Objetivo general: Identificar la estrategia de comunicación más adecuada para promover la Participación Ciudadana en Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019.

La investigación cualitativa que se desarrolló permitió indagar, relacionar discursos, interpretar actitudes y comportamientos, categorizar, sintetizar y comparar la información obtenida por diversas fuentes, con la finalidad de obtener un panorama completo de la realidad inherente a las vivencias de los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés. En este caso, el proceso para identificar una estrategia de comunicación requiere tener en cuenta los comentarios de Rodríguez, Obregón y Vega (2002), quienes explican que "... una estrategia de comunicación es un proceso estructurado de actividades comunicativas que se desarrolla con el propósito de alcanzar determinados objetivos" (pp. 26 – 27).

En base a los resultados hallados y mostrados en la figura N° 4.1, 4.2 y 4.3 y tomando en cuenta las alternativas de estrategias disponibles para motivar la participación ciudadana, según el cuadro N° 4.4, se infiere que la estrategia de comunicación *de incidencia pública con medios de comunicación alternativos* es la más adecuada porque cuenta con medios y herramientas de comunicación, con características apropiadas, para llevar

acciones válidas que se ajusten a las necesidades de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, al ser éstos factibles técnica y normativamente para la entidad CODISEC-VLH. La estrategia elegida implica los términos *incidencia pública*, es decir, es una estrategia para *generar agenda*, lo que se relaciona con una *comunicación eficaz* para posicionar la agenda en el tema de interés, en este caso, promover la participación ciudadana con un enfoque de *comunicación para el cambio social*. La elección de una estrategia de comunicación coincide con la opinión de algunos investigadores, como es el caso de Villena (2017), para quien: “Elaborar una estrategia de comunicación es esencial para la urbanización La Noria, porque se permitirá contrarrestar la inseguridad ciudadana y se permitirá contrarrestar con diversas estrategias en sus calles, jirones y/o avenidas” (p. 68).

La implementación de las propuestas identificadas por los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés, en Trujillo, que se ajustan a la estrategia de *incidencia pública con medios de comunicación alternativos* coadyuvará en la mejora de la comunicación entre las autoridades y los ciudadanos. Los vecinos desean ser escuchados (la voz del ciudadano) para tener una participación más activa en la lucha contra la inseguridad ciudadana. En el anexo N° 11 se muestra la información del plan piloto a implementarse en Valle Palmeras de San Andrés, según las autoridades municipales, en donde se destaca que la participación ciudadana es primordial, coincidiendo con Ávila (2011), quien hace referencia a Christie (1984), para comentar: “... quizá la participación es más importante que las soluciones” (p. 25). Es indudable que, si todos los actores en torno al fenómeno inseguridad ciudadana se comunican adecuadamente y participan, motivando esa participación ciudadana con una adecuada comunicación, las acciones para mejorar la percepción de inseguridad ciudadana serán más eficaces.

Se desea culminar esta discusión con las ideas de Murazzo (2014), quien reflexiona así: “... Hasta ahora, el esfuerzo para enfrentar la inseguridad ciudadana es disperso y difuso; la sociedad reclama una acción proactiva y efectiva... las medidas propuestas... fomentarán una mejor convivencia social mediante conductas y comportamientos que reflejen

sensibilidad, solidaridad y empatía sociales” (p. 141). Por ello, se espera que este aporte se sume a los esfuerzos que permitan resultados eficaces ante el fenómeno delictivo imperante en el país.

Objetivo específico a. Descubrir los conocimientos, actitudes y prácticas hacia la participación ciudadana de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019.

Cuando se propuso descubrir los conocimientos, actitudes y prácticas hacia la participación ciudadana de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, correspondiente al año 2019, se deseaba evaluar el escenario o entorno que se tenía en el centro poblado de interés para llevar a cabo el trabajo de investigación, tomando en cuenta la opinión de Berrospi (2017), quien desde el punto de vista social y cultural menciona que: “El entorno está influenciado por las construcciones sociales, simbólicas y culturales... que se reflejan en actitudes y comportamientos” (p. 160).

Se ha recogido en tres cuadros en relación a conocimientos, actitudes y prácticas, todos los comentarios y respuestas de los participantes. En el cuadro N° 4.1, 4.2 y 4.3 se muestran las respuestas de los participantes en las cuatro sesiones de focus group, en relación a conocimientos, actitudes y prácticas ante las preguntas planteadas. Para cada una de las preguntas planteadas se obtuvo respuestas de los asistentes que a continuación se comentan, según el tema planteado:

En relación a conocimientos:

1. Opinión de los participantes acerca de si las leyes ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia

Todos los participantes manifestaron que las leyes no ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia, lo cual se refleja en la actitud negativa observada entre los participantes, tanto en las respuestas como en la forma cómo respondieron.

El escenario para este caso se ajusta a lo que Molina (2015) mencionara en su trabajo de investigación: “Existe una falta de motivación de los vecinos, generada por la falta de confianza hacia las autoridades, la pérdida de valores y principios de los ciudadanos” (p. 38).

Es indudable que los ciudadanos se sienten desprotegidos a pesar de que existen leyes penales que deberían orientarse a la protección del ciudadano, sin embargo, se recogió comentarios muy duros de los participantes de Valle Palmeras de San Andrés, que guardan relación con lo observado diariamente en los medios de comunicación masiva. Así, por ejemplo, se menciona el comentario de Irma: “Las leyes están hechas para los delincuentes y no para proteger a las personas normales y comunes. Los delincuentes son mejor tratados que los denunciantes, a ellos lo llevan y traen en el patrullero, mientras que uno que es afectado tiene que movilizarse por sus propios medios”.

El comentario de otra participante, Petronila: “Las mujeres van a hacer denuncias sin obtener una protección apropiada y terminan asesinadas. Se observa indiferencia en el accionar de la justicia”; nos recuerda hechos que diariamente se difunde por los medios de comunicación masiva. Igualmente, el fuerte comentario de Victoria: “Hay que tener suerte porque a veces uno va a la comisaría y no te hacen caso. Nos tienen que ver heridos para que recién se movilicen y encima hay que pagarles el taxi para que vengan. Cuando cae un delincuente soborna y sale libre”; refleja la percepción de que las leyes para la protección del ciudadano son insuficientes. Es evidente que los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés tienen una percepción de inseguridad ciudadana muy negativa, lo cual se registra en sus comentarios.

Lo anterior se refuerza con la opinión de Murazzo (2014), para quien los defectos y fallas del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) implica: “... Un sistema jurídico, penal, procesal, administrativo y penitenciario ineficaz, que, entre otras cosas, no permite la identificación personal plena y fehaciente de infractores de la ley, de los agraviados por estos delitos y de las víctimas de siniestros” (p. 111).

También Murazzo (2014) explica que las leyes son importantes, pero se debe reconocer que "... la ley por sí sola no es la solución y es solamente parte de otras alternativas que involucran otros aspectos. Queda también claro que la actitud del ciudadano juega un rol preponderante, que debe tener conciencia y sensibilidad sociales" (p. 35).

El sistema legal imperante en el Perú no se refleja en la sensación de seguridad que deben tener los ciudadanos ante la delincuencia, por ello las autoridades deben acercarse a los vecinos para que éstos se sientan protegidos y así evitar que la actitud negativa para este ítem se mantenga. La mejora en la comunicación entre las autoridades y los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés, mediante una adecuada estrategia de comunicación permitiría que la actitud del ciudadano se torne positiva, agregando a ello que, según la UNESCO (1988): "... la comunicación es motor y expresión de la actividad social y de la civilización" (p. 19).

2. Opinión de los participantes acerca de qué deberían hacer las autoridades para que ellos se sientan protegidos contra la delincuencia

Todos los participantes manifestaron sus inquietudes al no sentirse protegidos contra la delincuencia. Éstos se muestran inseguros, pesimistas, en general la actitud es negativa.

Los estudios realizados acerca de la participación ciudadana con relación a la seguridad ciudadana coinciden en que las autoridades definen sus políticas públicas para proteger al ciudadano y brindarles una percepción de seguridad apropiada, en su entorno. Así, lo confirma Dammert (2017) cuando comenta que: "... políticas de prevención comunitaria del delito en Argentina, Brasil y Chile... son destinadas principalmente a mejorar la relación entre la policía y la comunidad, a crear o consolidar redes sociales y a disminuir la sensación pública de inseguridad" (p. 43).

Sin embargo, faltaría complementar las buenas intenciones con acciones acordes a la realidad, para que los ciudadanos así lo perciban. En ese sentido Berrospi (2017) comenta: "Es importante que los funcionarios, responsables de programas y responsables de organizaciones de la

sociedad civil compartan una misma actitud hacia la participación ciudadana, ya que permite la sinergia y orientación hacia los mismos objetivos” (p. 117).

La actitud negativa mostrada por los participantes de Valle Palmeras de San Andrés surge principalmente por la percepción de que las autoridades policiales, fiscales y judiciales están ausentes o no hacen lo suficiente para brindarles seguridad, inclusive cuando los delincuentes son capturados. Así lo manifiestan Petronila: “No deben liberar a los delincuentes con tanta facilidad. Se observa falta de sensibilidad en las autoridades”; y la participante Helania: “Yo he llamado a la policía el otro día debido a que un vecino estaba golpeando a su mujer, la mujer se escondió en la casa de otra vecina para que no la sigan golpeando. Pero, luego ese hombre ha venido a increparnos por meternos. Ha golpeado la puerta de la señora Irma. Yo vivo sola con mi hija y tengo miedo porque podría tratar de vengarse”.

Es importante mencionar que la percepción de inseguridad contra la delincuencia está generalizada en el Perú, lo cual se refleja con hechos difundidos a través de los medios de comunicación masiva y se evidencia con la realidad que se vive actualmente, cuando se observa que todos los días asaltan o roban a las personas que transitan por las calles e inclusive asaltan a las personas que se encuentran dentro de los locales comerciales, restaurantes, hoteles, etc.; observándose una reacción tardía de las autoridades policiales y judiciales; según redaccion10@wfcms.com (2018, s/p) en un artículo en línea en <https://peru21.pe/lima/inei-15-5-victimas-denuncia-delitos-sufridos-nndc-442015-noticia/>. La población exige mayor presencia de las autoridades, por ello, se debe tener en cuenta que la estrategia de comunicación que se implemente debe ayudar en mejorar la sensación de seguridad mediante mecanismos de reacción oportuna ante los hechos delictivos. Por lo anterior, se concuerda con la UNESCO (1980) cuando afirma que la comunicación vincula al ser humano con “... sus aspiraciones más nobles de una vida mejor” (p. 19).

3. Opinión de los participantes acerca de qué se debería hacer para garantizar la protección a la propiedad privada contra la delincuencia

Algunos participantes proponen alternativas para garantizar la protección a la propiedad privada contra la delincuencia, éstos se muestran predispuestos, lo que evidencia una actitud positiva para proteger la propiedad privada.

La preocupación por la seguridad ciudadana, que incluye proteger la propiedad privada de los vecinos es un sentimiento que las autoridades deberían recoger, tal y como Aguilar (2014) comenta acerca de las autoridades, que incluye tanto a las municipales como a las policiales: "... con los recursos asignados cumplen sus funciones sin embargo consideran... requieren de mayores competencias para lograr brindar un servicio con calidad y eficiencia, asimismo demuestran una actitud positiva con una apertura hacia los controles sociales que puedan organizarse..." (p. 123).

La preocupación manifestada por los moradores de Valle Palmeras de San Andrés se refleja en sus comentarios, aunque a la vez no dejan de proponer sus ideas. Reproducimos lo que dice Victoria: "Nosotros hemos pedido ayuda al consejo y no nos han atendido. Pedimos una alarma, pedimos una video cámara y hemos pedido que nos pongan una tranquera en cada entrada y nada. Hace seis meses se han metido a la casa de una vecina y se han robado todo y nadie ha visto nada". Y qué dice Vanesa: "Que mejore el patrullaje, que instalen cámaras, que coloquen tranqueras. Mejorar el alumbrado público".

Es indudable que las acciones que se desarrollen contra la delincuencia e inseguridad ciudadana implican a las partes interesadas en afrontar este fenómeno, la ciudadanía y las autoridades, pero en forma conjunta y coordinada a través de una comunicación eficaz. Sin embargo, las autoridades deben recordar que la Constitución Política del Perú en su Artículo 1.- La defensa de la persona humana, especifica claramente que "La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado" (www.pcm.gob.pe, 2018, p. 1).

Se debe reconocer que, en el distrito de Víctor Larco Herrera la municipalidad tiene un rol preponderante en la lucha contra la delincuencia, a través de su accionar con el personal de seguridad ciudadana, sin embargo, la presencia policial es mínima. Al respecto, la buena voluntad manifestada por los vecinos entrevistados y las limitaciones del personal de seguridad ciudadana deberían ser reforzadas por una mayor presencia policial en las zonas críticas de la ciudad, lo cual permitiría que las estrategias de comunicación sean más eficaces. En el análisis de las propuestas planteadas se identificó que algunas de estas alternativas son válidas.

4. Opinión de los participantes acerca de qué razones que impiden que la participación ciudadana ayude en mejorar la seguridad ciudadana

Algunos participantes opinan que no existe unión o interés en la participación vecinal para ayudar en mejorar la seguridad ciudadana. Los participantes se muestran inseguros y hasta temerosos, en general, se observa un mal comportamiento en relación con la participación ciudadana.

Algunas participaciones fueron: Consuelo: “Falta unión de todos los vecinos, aunque cuando hay reunión la mayoría asiste falta unirnos. Además, muchos trabajan todo el día solo vienen de noche”. Y según Ernestina: “Temor, porque los delincuentes vienen armados”.

El temor o la inseguridad ante la delincuencia se acrecienta cuando los ciudadanos perciben que están expuestos a los delincuentes y las autoridades se muestran ausentes. Por ello, resulta importante “... crear un ordenamiento jurídico, que categorice los hechos por su gravedad, resalte el buen comportamiento y exija la cultura ciudadana en todos los ámbitos de la vida social...” (Tunjano, 2014, pp. 148 – 149).

De acuerdo con el Ministerio de Seguridad Pública y Justicia y UNICEF (2009): “... El nivel de criminalidad tiene un efecto significativo sobre el grado de temor al delito ya que debilita la capacidad de las comunidades para ejercer control sobre los comportamientos de sus integrantes lo que las lleva

a generar ambientes proclives al desarrollo de actividades criminales, lo que causa que sus capacidades de control social se erosionen aún más” (p. 4).

En el Perú, la Constitución Política del Perú en su Artículo 197 describe que: “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” (www.pcm.gob.pe, 2018, p. 64).

El temor, la falta de tiempo y la desunión, son aspectos detectados entre los pobladores de Valle Palmeras de San Andrés, que los delincuentes perciben muy fácilmente cuando merodean alguna zona, por ello, a pesar de que esto represente un mal comportamiento de los vecinos en relación a la participación ciudadana, una estrategia de comunicación adecuada debería permitir mejorar los aspectos temor y desunión, mas no así la falta de tiempo que alegan la mayoría de los vecinos, debido a que necesitan trabajar para solventar su precaria economía familiar. Si se desea originar un cambio de actitud o comportamiento en los pobladores de Valle Palmeras de San Andrés, se debe tener en cuenta que: “... La sostenibilidad del cambio social es más probable si los individuos y comunidades más afectados se apropian de los procesos y contenidos de la comunicación” (Zambrano, 2010, p. 27).

5. Opinión de los participantes acerca de si creen que la Municipalidad y la Policía Nacional del Perú deben tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos antes de tomar decisiones

Todos los participantes opinan que sí se debe tomar en cuenta sus opiniones antes de tomar decisiones; pero éstos se muestran desconcertados, aunque predispuestos, a la vez. En general, se observa una actitud positiva.

Los comentarios de Irma: “Es lo más lógico, ellos deben de venir a hablar con nosotros y formarnos. Podrían hacer un plan piloto para ayudarnos a participar”. Se complementa con el de Victoria: “Sí deben de tomarnos en cuenta porque necesitamos el apoyo de las autoridades para no estar perdidos en este problema”.

Este ítem es clave debido a que una estrategia de comunicación que permita motivar la participación ciudadana requiere, justamente, sustentarse en la opinión de los ciudadanos. Por ello, Mefalopulos y Kamlongera (2008) hacen énfasis en los siguiente:

Se debe tener presente que una estrategia de comunicación será pertinente y efectiva si se diseña con la comunidad, con los interesados, para tener en cuenta sus prioridades y aspiraciones, y así evitar el uso de enfoques, lenguaje, medios, canales o materiales de comunicación inadecuados. (p. 4)

La voz del ciudadano es relevante en el binomio comunicación – participación ciudadana, por ello los autores Rodríguez, Obregón y Vega (2002) recomiendan que “... una organización que esté dispuesta a asumir la comunicación como diálogo debe escuchar a su población – meta” (pp. 23 – 24). Y ¿por qué es importante escuchar a la población? Los mismos autores Rodríguez y otros responden que se hace necesario averiguar o comprender “... cómo se sienten, qué piensan, qué creen, qué necesitan...” (p. 24). Es decir, debe existir un intercambio de ideas para que la comunicación sea eficaz; los ciudadanos deben sentirse involucrados a través de una comunicación para el cambio social.

6. Opinión de los participantes acerca de cómo creen que está la comunicación entre la Municipalidad y su comunidad para solucionar los problemas en seguridad ciudadana

Todos los participantes coinciden en que no existe una buena comunicación entre los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés y la Municipalidad distrital, pero atribuyen la responsabilidad a las autoridades municipales. Los participantes se muestran indignados y pesimistas, lo cual se refleja en su actitud negativa.

Algunos comentarios al respecto en el grupo focal, como el de las participantes Victoria: “Cuando el alcalde fue electo vino con toda su gente a este sector, nos ofreció de todo (agua, desagüe, pistas, etc.) ha pasado cuantos meses y no ha cumplido con nada hasta ahora. Ya hemos

presentado un proyecto para los servicios básicos y el alcalde no toma la decisión”; Consuelo: “Pienso que no hay comunicación porque el comité ha solicitado la solución a nuestras necesidades básicas y se hacen de los oídos sordos”; Carmen: “No hay comunicación” y Charito: “La comunicación es pésima”.

De acuerdo con lo anterior, Ducart, Ferrara y Álvarez (2018) resaltan que “Es importante la posibilidad de pensar la comunicación de los gobiernos incluyendo desde su concepción la voz del ciudadano” (p. 125).

La comunicación ha sido un medio importante para el desarrollo de las sociedades, por ello Dastres y Muzzopappa (2003) refieren que sólo con la comunicación entre los actores del problema permitirá afrontar con éxito la lucha contra la delincuencia y enfatizan sus ideas así:

Deben contemplarse acciones en diversos ámbitos que permitan trabajar el problema de una manera más integral. Es decir, es interesante que se contemplen acciones simbólicas (teatro, esculturas), cognitivas (entrevistas y análisis), comunicacionales (en los medios de comunicación), tecnológicas (acceso a internet y radioemisoras) y comunitarias, entre otras. (p. 45)

Durante el desarrollo de las actividades que permitieron recolectar la información del presente trabajo se comprobó que no existía una adecuada comunicación entre la entidad a cargo de la seguridad ciudadana, es decir, la municipalidad y los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés. La comunicación no se ajustaba al modelo vincular, descrito por Enz, Franco y Spagnuolo (2012), por ello las estrategias de comunicación que promuevan la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana deben posibilitar, según Enz *et al.* (2012), el “... dialogar, construir ideas, sentidos, mensajes y objetivos con el otro” (p. 24).

7. Opinión de los participantes acerca de cómo creen que está la comunicación entre la Policía Nacional del Perú y su comunidad para solucionar los problemas en seguridad ciudadana

Todos los participantes de Valle Palmeras de San Andrés opinan que no existe una buena comunicación entre su sector y la Policía Nacional del Perú, en este caso representada por la comisaría de Buenos Aires, del mismo distrito. Los participantes se muestran indignados y pesimistas ante la evidente ausencia policial, como se lee en sus comentarios y muestran una actitud negativa.

Algunos comentarios de Fanny: “Con la policía no hay nada de comunicación”; Vanesa: “Nada de comunicación” y Charito: “Con la policía no hay comunicación, no transitan por acá”; reflejan una notoria ausencia de las fuerzas policiales en la comunidad.

No se tuvo la oportunidad de recoger la versión de la Policía Nacional del Perú, al respecto, debido a que no participaron en la sesión a la que fueron invitados, sin embargo, no deja de preocupar que, ante la ola de asaltos y robos al paso, no se observe a la policía actuando eficazmente. Y se tiene que recordar lo que Molina (2015) mencionó en su trabajo: “Existe una escasa y mala coordinación entre los principales actores involucrados en la seguridad ciudadana (municipalidad – PNP - comunidad), lo que impide que se trabaje como un equipo y se ejerza una lucha frontal contra la delincuencia” (p. 37).

En relación con el accionar policial, según Chalom, Léonard, Vanderschueren y Vézina (2001), citando a Vourc’h & Marcus (1996): “... Para fomentar la participación y movilización comunitaria, la policía debe reconstruir la vigilancia comunitaria, adoptar actitudes y comportamientos proactivos, respaldar la solidaridad local y responder a las necesidades de la población” (p. 38).

Definitivamente lo que más resaltó durante el desarrollo del presente trabajo fue la total ausencia de las autoridades policiales, a pesar de que con la Ley N° 27933 se creó el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC), el cual está presidido por el Ministro del Interior, y en las provincias y distritos corresponde a los oficiales de la Policía Nacional del Perú participar en todas las acciones que buscan de minimizar la inseguridad ciudadana. En las reuniones que se llevaron a cabo sólo

participaron las autoridades de la municipalidad distrital de Víctor Larco. Por ello, los vecinos participantes comentaron que con la Policía Nacional del Perú no existía comunicación alguna. Las autoridades involucradas en el CONASEC deben comprender que la participación ciudadana es relevante en la lucha contra la inseguridad ciudadana, y para ello una comunicación eficaz es vital.

8. Opinión de los participantes acerca de cuáles piensan que serían los medios de comunicación más adecuados para colaborar con las autoridades en bien de la seguridad ciudadana

Algunos participantes de Valle Palmeras de San Andrés brindaron alguna opción de medios de comunicación entre las autoridades y su comunidad. Éstos se muestran colaborativos y optimistas permitiendo que se proyecte una actitud positiva.

Los comentarios de algunos los participantes fueron: Petronila: “Se podría colocar un panel grande con información en cada entrada al sector. Además de la alarma”; Irma: “Se podría instalar una alarma que haga bulla. Además, se necesitaría una charla o capacitación” y Consuelo: “Se podría colocar un sistema de alarma para poder comunicarnos con los otros vecinos”.

Cuando los participantes de Valle Palmeras de San Andrés son requeridos para dar una opinión que implica un beneficio a su comunidad se muestran colaboradores y su actitud es positiva, lo cual se alinea con lo que Berrospi (2017) encontró durante su investigación: “... tienen una actitud positiva y de autoconfianza frente al ejercicio de derechos y la participación en los asuntos que involucran a la ciudad aunque... tienen poco acceso a servicios públicos del distrito esto no constituye una barrera para la exigibilidad de sus derechos” (p. 112).

Se debe recordar que, en cuanto a participación ciudadana, los modos de comunicación vinculados al logro de estrategias de comunicación son:

Capacitación. - Permite aumentar las destrezas y da mayor oportunidad a experimentar que al conocimiento teórico. Requiere

un ambiente de aprendizaje interpersonal en lugares como talleres o lugares de demostración, para que se adopte la nueva idea en forma pragmática. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p. 26)

Redes, asociación y colaboración. - Se intenta tener diferentes grupos dentro y fuera de la comunidad, para que trabajen juntos y tratar más efectivamente un problema identificado. Cuando se trata de un problema que involucra solo un sector, podría tener ventajas coordinar con diferentes grupos o asociaciones para juntar esfuerzos y por lo tanto la intervención tendría más peso facilitando el logro de un objetivo común. (Mefalopulos y Kamlongera, 2008, p. 26)

Desde que se permite a los participantes emitir su opinión para que propongan alternativas que ayuden a que la reacción de las autoridades ante la delincuencia sea eficaz, se les está motivando para que ejerzan un buen comportamiento y se refuerce su actitud positiva, en relación a la participación ciudadana, ello queda evidenciado cuando manifiestan el querer involucrarse en las acciones de prevención o reacción ante un hecho delictivo; ello corresponde a ciudadanos con actitud positiva y buen comportamiento hacia la participación ciudadana, lo que encajaría en el segmento 1, definido por Moliner (1998, p. 137).

9. Opinión de los participantes acerca de si creen que se encuentran capacitados para contribuir en forma efectiva en la solución de los problemas de seguridad ciudadana

Todos los participantes mencionan no estar capacitado para contribuir en forma efectiva en la solución de los problemas de seguridad ciudadana en su comunidad. A pesar de que los participantes se muestran preocupados, en general, el comportamiento es bueno.

Lo anterior se corrobora con los comentarios de Petronila: “Nosotros actuamos según nuestra manera, pero necesitamos ser capacitados”; Consuelo: “Hemos tratado de comunicarnos con personas que tienen

conocimiento sobre seguridad ciudadana pero normalmente llamamos para que vengan la policía o el serenazgo. Necesitamos capacitación de la municipalidad y la policía”; Vanesa: “No estamos capacitados, necesitamos capacitación sobre seguridad ciudadana”; y Ernestina: “No estamos capacitados. Que nos enseñen cómo protegernos”.

Indudablemente que la comunicación entre las autoridades policiales y municipales con la comunidad requiere ser reforzada con la transmisión de conocimientos a través de la capacitación. A ello se refiere Dammert (2017) cuando afirma: “... organizar para los miembros de las juntas vecinales cursos de capacitación y llevar adelante toda iniciativa comunitaria que se ajuste a las normas orgánicas y al objetivo de reducir la violencia mediante la participación ciudadana” (p. 14).

En relación a actitudes:

10. Opinión de los participantes acerca de si tienen libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana

Todos los participantes manifestaron sentirse en libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana. En las sesiones desarrolladas se observó una actitud positiva para este ítem.

La participación ciudadana en problemas como la inseguridad ciudadana muchas veces se ve limitada por la falta de conocimientos sobre el cómo actuar o participar en las acciones que realizan las autoridades, pero principalmente en la inexistencia de una comunicación eficaz. Por ello, si consideramos lo que Calles (2010) explica, se entenderá mejor el problema de la falta de comunicación:

Al no tener estrategias de comunicación destinadas a la promoción y divulgación de la participación ciudadana, la población desconoce de los espacios que se tienen por ley y por iniciativa de las instancias, de proponer, participar e incidir. Es necesario que exista

comunicación de esos mecanismos, que la población se entere de cómo participar. (p. 35)

Lo anterior se complementa con el comentario de Berrospi (2017), para quien: “Según las expectativas de los actores locales sobre la participación ciudadana... se percibe una actitud positiva y favorable hacia la participación ciudadana donde prevale... el derecho a la participación” (p. 112).

Los participantes de Valle Palmeras de San Andrés hicieron comentarios interesantes al respecto. Por ejemplo, la participante Petronila: “Sí estamos dispuestos a organizarnos, los delincuentes vienen con frecuencia, ya han tratado de ingresar a mi casa”. También la participante María: “Sí sería bueno organizarnos y participar para ayudarnos”.

La predisposición de los ciudadanos para participar en los asuntos de la seguridad ciudadana se hace evidente a través de sus propios comentarios, pero para ello se requiere un mayor acercamiento de las autoridades, sobre todo de la autoridad policial, que en este trabajo no participó en ninguna de las sesiones desarrolladas. Por tanto, es importante identificar la estrategia de comunicación que motive o dinamice la participación ciudadana, de tal forma que los vecinos se involucren activamente en las acciones que las autoridades lleven a cabo, en el marco legal correspondiente. Al respecto, la UNESCO (1988) sostiene que la comunicación: “... fortalece el sentimiento de pertenecer a una misma comunidad” (p. 19); lo cual sustenta la necesidad de que se logre una comunicación eficaz.

11. Opinión de los participantes acerca de cómo apoyarían en la lucha contra la delincuencia

Todos los participantes muestran predisposición para apoyar en la lucha contra la delincuencia, se observó que los moradores de Valle Palmeras de San Andrés tienen una actitud positiva.

Si las personas se muestran dispuestas en el apoyo para la lucha contra la inseguridad ciudadana, luego, es importante que las autoridades aprovechen esta predisposición para sinergiar esfuerzos. Al respecto, Dammert (2017) menciona: “La participación comunitaria en prevención del

delito ha tomado un lugar central en las políticas públicas de seguridad en América Latina... las políticas de participación buscan concitar apoyo ciudadano...” (p. 1).

Los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés no están ajenos a lo comentado aquí, así lo manifiestan Rosa: “Tomar una cámara y grabar el hecho para llamar a la policía. Se observa que los delincuentes se pasean por la zona tratando de abrir las puertas con pata de cabra, pero no hay vigilancia policial ni serenazgo”; Fanny: “Yo apoyaría llamando al serenazgo en cuanto vea algún acto delictivo”; y Ernestina: “Empezar por estar unidos y si tenemos un silbato salir en cuanto escuchemos el auxilio de los vecinos, para coger a los delincuentes”.

Si se tuviera el respaldo de las autoridades algunos vecinos predispuestos apoyarían con las herramientas disponibles o las que se les proporcione, considerando que la percepción de seguridad ciudadana brinda bienestar a la comunidad. Las estrategias de comunicación deben permitir que se aproveche la actitud positiva del ciudadano para ayudar en la lucha contra la delincuencia, tal y como manifestaron los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés. En ese sentido, se coincide con Zambrano (2010) cuando afirma que la comunicación enfocada en el cambio social “... es un factor determinante para posibilitar que la gente tome el control de sus propias vidas, establezca sus propias agendas en relación con su situación política, social, económica, amplificando las voces de aquellos marginados, e incorporándolas a los debates...” (pp. 24-25).

12. Opinión de los participantes acerca de qué manera consideran que se puede mejorar las comunicaciones entre las autoridades y su comunidad

Todos los participantes opinaron y brindaron alguna opción que permitiría mejorar las comunicaciones entre las autoridades (municipales y policiales) y su comunidad. Los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés se

muestran predispuestos a mejorar la comunicación lo que refleja un buen comportamiento.

Los comentarios de Petronila: “Invitando a las autoridades para que brinden una charla a todos los moradores y nos escuchen”; Lucía: “Reuniéndonos con las autoridades”; Victoria: “Ya nos hemos cansado de ir y venir de solicitar que cumplan con lo ofrecido. Al inicio nos decían que no nos podían ayudar porque no teníamos título de propiedad. Ahora la mayoría tiene título de propiedad y nada hacen, ya tienen el proyecto y lo han encarpetao” y Charito: “Teniendo más acercamiento. Programando algunas charlas que nos unan más para que nos tomen en cuenta”; fueron interesantes.

La comunicación en la sociedad es trascendental para su desarrollo, siempre fue así. En este caso se ha detectado que no existe una buena comunicación entre las autoridades municipales y policiales con los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés lo que obliga a encontrar mecanismos de mejora que ayuden a que esta comunicación se enfoque en una comunicación “como intercambio, como cooperación, ... como conducta, como acción” (Aguado, 2004, p. 11).

Al respecto, Ducart, Ferrara y Álvarez (2018) opinan que:

Es importante la posibilidad de pensar la comunicación de los gobiernos incluyendo desde su concepción la voz del ciudadano. Es, no solo abrir espacios de participación específicos para la toma de decisiones, sino considerar la integración de los centros vecinales en la construcción de la comunicación pública. (p. 125)

La mejora de la comunicación pasa, necesariamente, por utilizar una estrategia de comunicación, por ello, según el efecto framing o encuadre de Goffman, una estrategia de comunicación que promueva la participación ciudadana en la lucha contra la delincuencia debe contener a aquellos principios o valores sociales que establecen el orden y el cumplimiento de la ley.

13. Opinión de los participantes acerca de cómo les gustaría participar en las acciones del gobierno local contra la delincuencia

Algunos de los participantes de Valle Palmeras de San Andrés brindan alguna opción para propiciar su participación en las acciones del gobierno local contra la delincuencia. Los participantes muestran poco optimismo, pero, se observa que la actitud es positiva.

Los comentarios relevantes fueron: Lucila: “Me gustaría formar parte del comité, pero con ayuda de los otros vecinos”; Victoria: “Yo he sido parte del comité hace años, pero cuando llamábamos a reunión los vecinos no colaboraban y no asistían. Somos 80 pero solo vienen a la reunión 20. Solo cuando les dicen que van a repartir algo ahí todos salen corriendo” y Carmen: “Ya he sido parte de un comité vecinal pero no volvería a participar porque hay mucha crítica de los vecinos y no tengo tiempo”.

Al respecto, recordemos que Lahera (1997, p. 12), referenciado por Molina (2015), plantea que:

Las responsabilidades atribuidas a las municipalidades necesariamente requieren el empleo de nuevas estrategias de trabajo que busquen sensibilizar e involucrar a la comunidad a participar en la lucha contra el crimen a nivel local. Entendemos por participación a la “posibilidad que personas o grupos tienen para influir, hacerse presentes, en la determinación de la agenda pública y también en la formación, ejecución y evaluación de políticas públicas. (p. 15)

La participación ciudadana, como menciona Oszlak (2009): “es un proceso según el cual determinados actores de la sociedad civil se movilizan, se “activan”, irrumpen en un escenario público e intentan influir sobre las reglas y procesos que enmarcan sus condiciones de existencia y reproducción” (p. 5). Sólo las autoridades pueden motivar a la población en participar en la lucha contra la delincuencia, pero ello incluye un compromiso de ambas partes.

Para este ítem se observó que los vecinos se ubicaron en el segmento 3 definido por Moliner (1998, p. 137), es decir, los ciudadanos muestran una actitud positiva, pero su comportamiento no es bueno, respecto a la participación ciudadana. Sin embargo, si la comunicación fluye en ambos sentidos se puede lograr mejorar el comportamiento de los ciudadanos, por ello la estrategia de comunicación se debe enfocar en mejorar la comunicación entre las autoridades y los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés, es decir, la comunicación tiene que ser eficaz y para el cambio social.

En relación a prácticas:

14. Opinión de los participantes acerca de si se han organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana

Pocos participantes mencionan que sí se han organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana, mencionan que en su sector existen dos comités vecinales que coordinan con las autoridades, lo que refleja un buen comportamiento.

A continuación, se reproducen algunos comentarios, por ejemplo, según Irma: “En el sector hay dos comités vecinales conformado por ocho vecinos cada uno, y en alguna oportunidad se les entregó un silbato, pero no les sirvió de nada, porque requieren la presencia de alguna autoridad”. Y para Victoria: “Hace casi cinco años nos organizamos con una vecina y la municipalidad nos entregó silbatos y chalecos y gorros. Pero, no se hizo nada más. Y cuando necesitamos el apoyo del serenazgo la llamamos a nuestra vecina que tiene contactos. Cuando he llamado al serenazgo me preguntan ¿dónde queda Valle Palmeras?”.

Los moradores de Valle Palmeras de San Andrés requieren que la comunicación con las autoridades se mejore para que los comités vecinales sean más eficaces en la lucha contra la delincuencia. Al respecto, Molina (2015) menciona: “Existe una escasa y mala coordinación entre los principales actores involucrados en la seguridad ciudadana (municipalidad –

PNP - comunidad), lo que impide que se trabaje como un equipo y se ejerza una lucha frontal contra la delincuencia” (p. 37).

La realidad peruana no es muy diferente a la realidad de otros países, en cuanto a la lucha contra la delincuencia, así lo hace saber Salazar (2014) cuando menciona que: “En el caso de Bogotá el tema avanzó hasta la construcción con la ciudadanía del Código de Convivencia, que es el instrumento que recoge las claves del buen comportamiento ciudadano y el conjunto de sanciones a aplicar...” (p. 14).

Las organizaciones a través de comités vecinales o juntas vecinales para luchar en forma conjunta contra la delincuencia están reglamentadas en todo el Perú, sólo hace falta mejorar las relaciones de estas organizaciones con las autoridades mediante una comunicación eficaz. Además, se debe tener presente que la Constitución Política del Perú en su Artículo 2.- Derechos fundamentales de la persona; establece que Toda persona tiene derecho a “la vida, a su identidad, a su integridad moral, psíquica y física y a su libre desarrollo y bienestar. El concebido es sujeto de derecho en todo cuanto le favorece” (www.pcm.gob.pe, 2018, p. 1).

Se observó que existe un cierto grado de organización a través de los comités vecinales promovidos por la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, lo cual es independiente de lo que la Ley N° 26300 establece, esta ley referida a la seguridad ciudadana ordena que la Policía Nacional del Perú es la entidad responsable en promover la organización ciudadana a través de las Juntas vecinales. Sin embargo, en la zona de estudio no se evidenció la conformación de una Junta vecinal, lo que no permite una comunicación directa entre los ciudadanos de Valle Palmeras y la Policía Nacional del Perú, ello quedó evidenciado en las respuestas e intervenciones de los participantes vecinales y municipales.

15. Opinión de los participantes acerca de si forman parte de algún comité de seguridad ciudadana

Pocos vecinos de Valle Palmeras de San Andrés mencionan que forman o han formado parte de algún comité de seguridad ciudadana en su sector. Los participantes se muestran predispuestos, aunque con cierta duda, sin embargo, se puede considerar que el comportamiento es bueno.

Algunos comentarios de los participantes reflejan el buen comportamiento hacia la participación ciudadana. Madrid: “Yo formo parte del comité del sector”; Irma: “Yo también formo parte del Comité vecinal de todo el sector”; y Petronila: “También formo parte del Comité, como vecina vigilante”.

La participación ciudadana debe partir de la predisposición de los vecinos, pero esta predisposición implica un buen comportamiento con relación a su participación en los comités vecinales o juntas vecinales. Tal y como Rodríguez (2018) lo explica: “Bajo la premisa de “recuperar los ambientes en que se es ciudadano” que permitan favorecer el buen comportamiento ciudadano, se buscó con éxito incidir en la seguridad y la convivencia” (p. 243).

Durante el desarrollo de las sesiones se observó que, para este ítem, los vecinos participantes encajaron en el segmento 4 definido por Moliner (1998, p. 137), es decir, los ciudadanos mostraron una actitud negativa para con las acciones emprendidas por las autoridades, no obstante, desean involucrarse o participar de alguna forma en las acciones que están encaminadas en la lucha contra la inseguridad ciudadana.

16. Opinión de los participantes acerca de cada cuánto tiempo se reúnen para organizarse, con relación a seguridad ciudadana

Algunos participantes indican que no hay reuniones frecuentes para organizarse, con relación a la seguridad ciudadana en su comunidad. Los participantes no se muestran muy predispuestos a reunirse. En general el comportamiento es malo.

Los siguientes comentarios demuestran ello. Irma: “Sólo nos reunimos de vez en cuando, pero cuando hay un hecho delictivo si nos reunimos. No nos reunimos para temas de prevención contra la delincuencia”; Consuelo: “Solo nos reunimos cuando, por ejemplo, vamos a tocar el tema de cambio de la junta directiva”; Madrid: “Han cambiado la junta directiva y hemos acordado hacer una reunión mensual”; Carmen: “No hay reuniones”; Vanesa: “No hay reuniones sobre seguridad ciudadana”; Luisa: “No hay reuniones”; y Charito: “No hay reuniones sobre seguridad ciudadana”.

Recordemos que la Resolución Ministerial N° 535-2004-MEM-DM y la Ley N° 26300, Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadanos, además de la Constitución Política del Perú mencionan lo siguiente: “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” (www.pcm.gob.pe, 2018, p. 64).

Lo anteriormente comentado representa una obligación para las autoridades, en lo que respecta a la promoción de la participación ciudadana, por ello el presente trabajo es importante, debido a que se busca contribuir en este logro y que las autoridades y los ciudadanos reflexionen para bien.

Durante las sesiones con los participantes se observó que para este ítem los vecinos encajaron en el denominado segmento 2 definido por Moliner (1998, p. 137), es decir, los ciudadanos mostraron una actitud negativa hacia las acciones emprendidas por las autoridades, y, además, no se involucraron o no participaron en estas acciones. Lo cual obliga a identificar una estrategia de comunicación que solucione el problema de falta de tiempo, principalmente.

Objetivo específico b. Identificar los indicadores de la estrategia de comunicación para promover la participación ciudadana de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019.

Durante el desarrollo del presente trabajo se observó que la municipalidad distrital de Víctor Larco apoya la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana, pero no lograba alcanzar la eficacia comunicativa que pudiera influir en mejorar la participación ciudadana de los vecinos del centro poblado estudiado. Por ello, esta entidad debe tener en cuenta la opinión de los autores Rodríguez, Obregón y Vega (2002, p. 51), para quienes una institución gubernamental debe desarrollar una comunicación de movilización social para propiciar la participación ciudadana, que busque generar un proceso de cambio y transformación social.

Lo anterior concuerda con Servaes & MaliKhao (s/f, p. 47), quienes aseguran que un modelo de comunicación participativa conduce finalmente hacia una estrategia de comunicación. La incidencia pública hace hincapié a lo que Rodríguez, Obregón y Vega (2002, p. 62) definen como de movilización comunitaria, de generación de agenda, orientado a conseguir el apoyo de los líderes y grupos de base, etc.

Además, se debe recordar a Elizalde y Riorda (2013), quienes afirman que “la comunicación le aporta a la estrategia en sentido general la posibilidad de influir, de afectar o de activar a personas, a grupo de personas o a organizaciones” (p. 9). Luego, la estrategia a identificar debe activar en los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés la movilización necesaria para mejorar su participación ciudadana, la cual se dará mediante el uso de los siguientes medios de comunicación (Uso de red social WhatsApp y uso de folletos o material impreso) y sus respectivos indicadores, los cuales corresponden a la estrategia identificada como De incidencia pública con medios de comunicación alternativos.

Medio de comunicación: Uso de la red social denominada WhatsApp.

Tipo de información: La comunicación entre la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera y los dirigentes de los comités vecinales de Valle Palmeras de San Andrés será del tipo informativa.

Frecuencia: La comunicación será diaria.

Tipo de lenguaje: El lenguaje utilizado entre los representantes de la municipalidad distrital y los vecinos será informal.

Objetivo de la comunicación: Se busca integrar y sensibilizar al vecino para participar en la prevención de un hecho delictivo y/o reacción de los miembros de seguridad ciudadana.

La posibilidad de utilizar como medio de comunicación la red social WhatsApp, permitirá incorporar a los dirigentes de Valle Palmeras de San Andrés a una red de comunicación ágil, pragmática y resolvería la exigencia de Murazzo (2014), quien critica los defectos y fallas del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), mencionando que la: "... carencia de un adecuado canal de comunicación en el binomio autoridad – comunidad, que en plena era de la tecnología moderna no viabiliza el registro, validación, procesamiento, difusión y monitoreo de la información relacionada con los diversos riesgos de inseguridad ciudadana" (p. 121). Entonces, se dispone de redes sociales que permiten una comunicación informal, pero que ayuda a que las autoridades prevengan o actúen ante un hecho delictivo, con un simple mensaje, construyéndose una comunicación para el cambio social.

La voz del ciudadano es relevante en el binomio comunicación – participación ciudadana, por ello Rodríguez, Obregón y Vega (2002) agregan que "... una organización que esté dispuesta a asumir la comunicación como diálogo debe escuchar a su población – meta" (pp. 23 – 24). Lo que hace necesario averiguar o comprender "... cómo se sienten, qué piensan, qué creen, qué necesitan" (p. 24); es decir, debe existir un intercambio de ideas.

El otro medio identificado para lograr que la comunicación sea eficaz, aunque no es un medio de comunicación binomial activa, corresponde al material impreso. Se observó que la municipalidad viene entregando material impreso a los vecinos del distrito, incluidos los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés, pero este medio de comunicación debería ser mejorado para

motivar la participación ciudadana. A continuación, se describe el medio identificado.

Medio de comunicación: Uso de folletos o material impreso.

Tipo de información: La información contenida en el material impreso es informativa.

Frecuencia: La entrega del material impreso es mensual.

Tipo de lenguaje: Los representantes de la municipalidad utilizan un lenguaje formal para este medio de comunicación.

Objetivo de la comunicación: Se busca informar al vecino, pero también se debe buscar sensibilizar al ciudadano para que participe en la lucha contra la inseguridad ciudadana.

En relación con lo anterior, y de acuerdo con Rodríguez, Obregón y Vega (2002): "... un producto de comunicación es el resultado más concreto y visible de una estrategia de comunicación, ... corresponde a los productos mediáticos que acompañan a una estrategia e incluye: videos, spots, afiches, folletos, etc." (p. 28).

Ambos medios de comunicación, tanto el uso de red social WhatsApp como el uso de folletos o material impreso pertenecen a la estrategia de comunicación De incidencia pública con medios de comunicación alternativos. La cual se detallará en el siguiente objetivo.

Objetivo específico c. Proponer la estrategia de comunicación que permita promover la participación ciudadana en los moradores del sector Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019.

Cuando las propuestas de los vecinos son tomadas en cuenta por las autoridades, el escenario cambia y se logra una mejor relación entre los actores, por ello según Aniyar (1999, pp. 22 – 27), citada por Ávila (2011), asegura: "... Para que un modelo participativo vecinal tenga éxito es necesario, en primer lugar, asegurar las siguientes cosas: 1) que la

comunidad misma identifique cuáles son los problemas; 2) que los objetivos y el liderazgo sean compartidos” (p. 24).

En este punto se precisa que, alineada con la relación entre la comunicación y la participación ciudadana, se debe tener presente que, en el modelo pragmático la comunicación “... es un sistema de comportamientos interdependientes que, con el tiempo se van convirtiendo en patrones” (Rodríguez, Obregón y Vega, 2002, p. 32).

Las propuestas de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, del distrito de Víctor Larco Herrera, Trujillo, planteadas durante las cuatro sesiones de focus group se muestran en el cuadro N° 4.4.

De los comentarios de Petronila: “Deberían **instalar una alarma** la cual podría ser activada para que todos los vecinos puedan salir a ayudar”; Consuelo: “Participar de una junta vecinal y **solicitando a la municipalidad que nos apoye con una alarma**, por ejemplo, para comunicarnos entre los vecinos...”; Victoria: “Nosotros hemos pedido ayuda al consejo y no nos han atendido. **Pedimos una alarma**, pedimos una video cámara y hemos pedido que nos pongan una tranquera en cada entrada y nada.”; Ernestina: “**Instalando una alarma** para que todos participemos”; y Madrid: “Hemos acordado con el presidente para hacer actividades para recolectar dinero y poner tranqueras en las entradas. Hemos pensado **solicitar a la municipalidad para que nos colabore con una alarma**”; se logró categorizar la propuesta: Necesidad de instalar un sistema de alarma, lo cual concuerda con lo hallado por Dammert (2017): “... es notorio que los vecinos se organizan sólo para presentar reclamos concretos, como la necesidad de una alarma” (pp. 16 – 17).

De los comentarios de Irma: “Que se den instrucciones o **capacitación** con reglas claras... Se podría instalar una alarma que haga bulla. Además, se necesitaría una charla o **capacitación**”; Petronila: “Nosotros actuamos según nuestra manera, pero **necesitamos ser capacitados**”. Consuelo: “Hemos tratado de comunicarnos con personas que tienen conocimiento sobre seguridad ciudadana pero normalmente llamamos para que vengan la policía o el serenazgo. **Necesitamos capacitación** de la municipalidad y la

policía”; Vanesa: “No estamos capacitados, **necesitamos capacitación sobre seguridad ciudadana**”; Carmen: “**Necesitamos ser capacitados**”; Ernestina: “**No estamos capacitados**. Que nos enseñen cómo protegernos”; y Luis: “**No estamos capacitados**”; se logró categorizar la propuesta: Necesidad de capacitación de los vecinos en temas de seguridad ciudadana. La capacitación, de acuerdo con Mefalopulos y Kamlongera (2008): “... Permite aumentar las destrezas y da mayor oportunidad a experimentar que al conocimiento teórico. Requiere un ambiente de aprendizaje interpersonal en lugares como talleres o lugares de demostración, para que se adopte la nueva idea en forma pragmática” (p. 26).

De los comentarios de Lucila: “**El serenazgo debería venir todos los días** para sentirnos protegidos”; Vanesa: “**Antes venía el serenazgo, pero últimamente no vienen**, además necesitamos el alumbrado de las calles”; Yesy: “**Que el serenazgo venga por esta zona**”; Rosa: “Tomar una cámara y grabar el hecho para llamar a la policía. Se observa que los delincuentes se pasean por la zona tratando de abrir las puertas con pata de cabra, **pero no hay vigilancia policial ni serenazgo**”; Consuelo: “Participar de una junta vecinal y solicitando a la municipalidad que nos apoye con una alarma, por ejemplo, para comunicarnos entre los vecinos. Sino nos apoyan tendremos que hacer justicia con nuestras propias manos. **La policía viene de vez en cuando y el serenazgo viene y se pone en las zonas alejadas a dormir**”; Petronila: “**Que asignen un sereno en forma permanente a este sector**”; e Irma: “**Que el serenazgo llegue a tiempo**”; se categorizó la propuesta Mayor presencia policial y del serenazgo.

Lo que hasta este punto se identificó como propuestas de los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés se confirma con lo comentado por Dammert (2017): “... Los participantes en los CONSEG hacen presente una constante demanda ciudadana por mayor patrullaje, control policial y alarmas como principales alternativas en la estrategia de prevención comunitaria” (p. 25).

De los comentarios de Petronila: “**No hay nada de comunicación entre esta zona y las autoridades...** Invitando a las autoridades para **que brinden una charla a todos los moradores y nos escuchen**”.”; Consuelo:

“Pienso que no hay comunicación porque el comité ha solicitado la solución a nuestras necesidades básicas y se hacen de los oídos sordos”; Carmen: **“No hay comunicación”**; Charito: **“La comunicación es pésima... Programando algunas charlas** que nos unan más para que nos tomen en cuenta”.”; Fanny: **“Con la policía no hay nada de comunicación”**; y Ernestina: **“No hay comunicación”**; se categorizó la propuesta Mejorar la comunicación con los pobladores mediante conversatorios o charlas.

De acuerdo con lo recolectado durante las cuatro sesiones de focus group se confirmó que sí hubo algunas reuniones con los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés, sin embargo, estas reuniones o conversatorios estaban centradas en los reclamos de los moradores por no contar con servicios básicos (agua, alcantarillado, alumbrado público, etc.) lo que dejaba en un segundo plano el tema de seguridad ciudadana. Sin embargo, se tomó conocimiento que los expedientes técnicos para la solución de los requerimientos de servicios básicos ya se estaban siendo gestionados.

Es interesante resaltar el hecho que, durante las sesiones de focus group desarrolladas con los vecinos de Valle Palmeras de San Andrés, se observó una actitud positiva y un buen comportamiento hacia la participación ciudadana, justo al momento que éstos mencionaban sus propuestas descritas anteriormente, por ello se concuerda con Enz, Franco y Spagnuolo (2012) cuando afirman: “La comunicación más acorde con los propósitos de inclusión del sector social es aquella que construye instancias de diálogo y contacto, que promueve el involucramiento, la participación y el intercambio de las personas y los grupos” (p. 25).

Al llevar las propuestas de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés a la mesa redonda organizada con los representantes de CODISEC-VLH se buscó confirmar la validación técnica de las cuatro propuestas identificadas. En el cuadro N° 4.5 se muestra el resumen de los intercambios de opinión con los representantes del CODISEC-VLH, a excepción de los representantes de la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y el Poder Judicial, entidades que también constituyen el comité mencionado.

Es importante tomar en cuenta que la comunicación eficaz se logra cuando las partes se escuchan, por ello se concuerda con Servaes & MaliKhao (s/f), quienes recalcan que: “La participación, que necesita escucha y, además, confianza, ayudará a reducir la distancia social entre las partes, ... y facilitará un intercambio más equitativo de ideas, conocimientos y experiencias... debe involucrar tanto a los gobiernos como a los ciudadanos” (p. 44).

Además, la participación ciudadana, como menciona Oszlak (2009) “es un proceso según el cual determinados actores de la sociedad civil se movilizan, se “activan”, irrumpen en un escenario público e intentan influir sobre las reglas y procesos que enmarcan sus condiciones de existencia y reproducción” (p. 5). Pero, sin una buena comunicación no se dan las condiciones para una participación ciudadana apropiada.

Una de las causas que originan la limitada participación ciudadana en Valle Palmeras de San Andrés, desde el punto de vista de los integrantes del CODISEC-VLH, lo cual fue confirmado por los moradores de este sector, es el que no disponen de tiempo, lo cual es una limitante inclusive para llevar a cabo reuniones o capacitaciones prolongadas. Muy pocas personas asisten a las reuniones, ello se confirmó al momento de organizar las sesiones de focus group, debido a que muy pocas personas estaban dispuestas o disponían de tiempo para participar. Ante esta limitante los integrantes del CODISEC-VLH propusieron interconectar a los representantes de los dos comités vecinales reconocidos por la Municipalidad Distrital de Víctor Larco al grupo de WhatsApp, lo que representa una medida pragmática para una comunicación eficaz entre los vecinos de ese sector y el serenazgo. Esta alternativa de solución correspondería a la propuesta Necesidad de instalar un sistema de alarma solicitada por los vecinos de ese sector, puesto que los integrantes de los comités vecinales de Valle Palmeras de San Andrés podrían conformar su propio grupo WhatsApp para que las coordinaciones respecto a la seguridad ciudadana sean más eficaces y mejore la participación ciudadana.

Esta opción es sorprendente ya que cambia el concepto inicial de sistema de alarma puesto que una red social disponible se convierte en alarma mediante un corto y simple mensaje. Al respecto, se concuerda con Murazzo (2014) cuando argumenta que: "... No podemos permitir que, en pleno desarrollo de la tecnología y el equipamiento moderno, en una era de empoderamiento de las redes sociales (Facebook, Twitter, etcétera), el correo electrónico, entre otros, éstos no se estén utilizando" (p. 121).

La propuesta Necesidad de capacitación de los vecinos en temas de seguridad ciudadana se atendería con las pautas brindadas para el uso de la red social WhatsApp, ello no requiere de mayor complejidad en la actividad de capacitación, una vez agregado al grupo de comunicación a algunos de los números telefónicos móviles de los representantes de Valle Palmeras de San Andrés. Lo anterior, hace adecuada la propuesta por ser válida, respecto a la breve capacitación, tomando en cuenta la disponibilidad de tiempo de los mismos vecinos. Es interesante hacer notar que, el uso de la tecnología referida a la comunicación vía redes sociales representa una alternativa disponible y de fácil uso en la medida que se capacite a los usuarios del servicio. Al respecto, Torres (2018) halló una situación similar en el distrito de Moche, Trujillo, y lo narró así:

"En cuanto a consumo de TIC'S el ciudadano de Moche se conecta en las noches, más de 4 horas a la semana; cubriendo una necesidad de información en tiempo real, más que participar" (p. 92).

"Gusta de WhatsApp y Facebook, no usa Apps en su día a día y menos aún, se siente preparado para participar ciudadanamente en medios online" (p. 92).

Paralelamente a lo anterior, se tomó conocimiento que se entregaría a los moradores de Valle Palmeras de San Andrés material impreso como folletos e imantados o autoadhesivos con información de números telefónicos de contacto, el número del teléfono gratuito (*9090), el número

del teléfono celular del operador de radio que también tiene acceso a la red social WhatsApp y el número del teléfono del supervisor de serenazgos.

La propuesta Mayor presencia policial y del serenazgo sería atendida en el último trimestre del 2019 con la próxima compra de unidades móviles para cumplir con el plan de patrullaje integrado, justamente con el incremento de unidades vehiculares.

La propuesta Mejorar la comunicación con los pobladores mediante conversatorios o charlas no fue tomada en cuenta considerando que los representantes del CODISEC-VLH manifestaron que mientras no se solucionen los problemas acerca de las necesidades básicas requeridas por los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, no creían conveniente llevar a cabo conversatorios debido a que éstos se centrarían solo en este tema, el cual está en proceso de gestión.

Es también interesante comentar que, en el estudio realizado por Torres (2018, p. 68), ésta halló que entre los motivos que causan el bajo nivel de participación ciudadana en el distrito de Moche, Trujillo, están: Falta de información sobre medios de participación (42%), desinterés (29%) y falta de tiempo (15%). Motivos que también fueron comentados por los representantes del CODISEC-VLH (desinterés y falta de tiempo) y los mismos moradores de Valle Palmeras de San Andrés (falta de información) en relación con la limitada participación ciudadana en ese centro poblado.

La verificación de la validez normativa de las tres propuestas confirmadas técnicamente por los miembros del CODISEC-VLH se hizo revisando el Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo. En el cuadro N° 4.6 se observan los resultados del análisis de contenido del documento normativo Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera Año Fiscal 2019, el cual se comenta a continuación:

Se llevará a cabo la actividad 5004167, para la instalación de una alarma utilizando las redes sociales (grupo WhatsApp) en el último trimestre del año 2019. Esta actividad se ubica en el Programa Red de cooperantes (Plan de

Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera Año Fiscal 2019, p. 59).

Se llevará a cabo la actividad 5004167, para capacitar a los vecinos del sector en el último trimestre del año 2019. Esta actividad se ubica en la Organización y capacitación de 60 Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana – COVESC (Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera Año Fiscal 2019, p. 60).

En base al programa presupuestal 0030 y actividad 5004156, se estarían adquiriendo vehículos nuevos para mejorar el patrullaje integrado. Esta actividad se ubica en el Plan de Operativos Conjuntos (Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera Año Fiscal 2019, p. 59).

La experiencia que representó el desarrollo de este trabajo, llevando a cabo las sesiones de focus group con los vecinos y luego la mesa redonda con los representantes de la organización comunal, confirmó la necesidad de buscar en el diálogo las soluciones a los problemas sociales. Por ello, se concuerda con Enz, Franco y Spagnuolo (2012), para quienes “... una participación real implica intervenir necesariamente en el plano de las decisiones que afectan las cuestiones fundamentales de la organización” (p. 27).

VI. CONCLUSIONES

En la investigación “Estrategia de comunicación para promover la participación ciudadana en Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019”, se concluye:

- a. Durante el desarrollo del presente trabajo se observó que la municipalidad distrital de Víctor Larco sí apoyaba la participación ciudadana, pero, no lograba una comunicación eficaz para que la participación ciudadana sea la adecuada, por ello la estrategia de comunicación *De incidencia pública con medios de comunicación alternativos* resulta ser la más adecuada para los pobladores de Valle Palmeras de San Andrés, debido a que contiene los indicadores vinculados directamente con las propuestas de los mismos vecinos de este sector. Las propuestas, contenidas en los indicadores de la estrategia identificada, fueron validadas técnicamente por las autoridades municipales durante una sesión de *mesa redonda*, y, además, se verificó la validez normativa con el *análisis de contenido* del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de Víctor Larco Herrera, Trujillo, 2019. La implementación de la estrategia *De incidencia pública con medios de comunicación alternativos* permitiría que la comunicación sea eficaz y que la comunicación permita un cambio social, donde la *actitud positiva* y el *buen comportamiento* del ciudadano hacia la participación ciudadana, predominen.

- b. En este estudio se observó que los moradores, en relación a conocimientos, afirmaron que las *leyes vigentes* no ayudan a protegerlos; con respecto al *accionar de las autoridades policiales y judiciales señalan* que no acuden oportunamente ante un hecho delictivo o ante sus llamadas; y expresan la *ineficaz comunicación* entre los vecinos y las autoridades municipales y policiales. Por el contrario, en relación a actitudes estos mismos vecinos mostraron una *buena actitud* ante la posibilidad de involucrarse activamente en las acciones promovidas por las autoridades en la lucha contra la inseguridad

ciudadana, si se tomaba en cuenta su opinión. Por otro lado, en relación a prácticas, pocos son los vecinos que se han organizado para afrontar un problema de seguridad ciudadana o que forman parte de un comité; además es muy poco frecuente que organicen una reunión, y si lo hacen, no abordan la seguridad ciudadana.

- c. La estrategia identificada, de incidencia pública con medios de comunicación alternativos incentiva a los vecinos a la movilización necesaria para mejorar su participación ciudadana, la cual se dará mediante el uso de los siguientes espacios comunicacionales y sus respectivos indicadores: Primer medio: **Medio de comunicación:** Uso de la red social denominada WhatsApp. **Tipo de información:** La comunicación entre la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera y los dirigentes de los comités vecinales de Valle Palmeras de San Andrés será del tipo informativa. **Frecuencia:** La comunicación será diaria. **Tipo de lenguaje:** El lenguaje utilizado entre los representantes de la municipalidad distrital y los vecinos será informal. **Objetivo de la comunicación:** Se busca integrar y sensibilizar al vecino para participar en la prevención de un hecho delictivo y/o reacción de los miembros de seguridad ciudadana.

Segundo medio: **Medio de comunicación:** Uso de folletos o material impreso. **Tipo de información:** La información contenida en el material impreso es informativa. **Frecuencia:** La entrega del material impreso es mensual. **Tipo de lenguaje:** Los representantes de la municipalidad utilizan un lenguaje formal para este medio de comunicación. **Objetivo de la comunicación:** Se busca informar al vecino, pero también se debe buscar sensibilizar al ciudadano para que participe en la lucha contra la inseguridad ciudadana.

- d. Se identificaron tres propuestas de los participantes, durante las sesiones de focus group. Estas propuestas fueron: *necesidad de instalar un sistema de alarma, necesidad de capacitación de los vecinos en temas de seguridad ciudadana y mayor presencia policial y del*

serenazgo. La *necesidad de instalar un sistema de alarma* fue atendida al formar el grupo de WhatsApp, lo que representa una medida pragmática para una comunicación eficaz entre los representantes de los dos comités vecinales reconocidos por la Municipalidad Distrital de Víctor Larco y el serenazgo. Es así como proponemos como estrategia de comunicación *De incidencia pública con medios de comunicación alternativos* al estar utilizando una red social. Además, propusimos el uso de otro medio de comunicación alternativo: El uso de folletos o material impreso.

VII. RECOMENDACIONES

A la luz de los hallazgos, se sugiere lo siguiente:

7.1 Las autoridades (Policía Nacional del Perú y Municipalidad distrital o provincial) deben tratar de sensibilizar y concientizar a los vecinos de su jurisdicción en aspectos relacionados a la participación ciudadana, mediante charlas o talleres, a fin de que comprendan la importancia de organizarse en comités o juntas vecinales. Toda vez que el gobierno central asigna recursos para este fin.

7.2 La tecnología que permite el uso de las redes sociales, como el WhatsApp o el Messenger, debe ser utilizada para mejorar la comunicación entre los vecinos y las autoridades, lo que implicaría motivar la participación ciudadana.

7.3 Se podría utilizar otros motivadores para mejorar la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana, sobre la base de lo comentado anteriormente, por ejemplo, reconocimiento de las acciones destacadas de los vecinos en favor de la seguridad ciudadana (diplomas, premios).

7.4 Se recomienda implementar en Valle Palmeras de San Andrés, en el distrito Víctor Larco Herrera, de la provincia de Trujillo, departamento La Libertad, lo siguiente:

Estrategia de comunicación: De incidencia pública con medios de comunicación alternativos				
Medio de comunicación: Uso de la red social denominada WhatsApp	Tipo de información: Informativa	Frecuencia: La comunicación será diaria	Tipo de lenguaje: Los representantes de la municipalidad y los vecinos utilizan un lenguaje informal	Objetivo de la comunicación: Integrar y sensibilizar al vecino para participar en la prevención o reacción de los miembros de seguridad ciudadana ante un hecho delictivo.
Medio de comunicación: Uso de folletos o material impreso	Tipo de información: Informativa	Frecuencia: La entrega del material impreso será mensual	Tipo de lenguaje: Los representantes de la municipalidad utilizan un lenguaje formal	Objetivo de la comunicación: Informar y sensibilizar al vecino para que participe en la lucha contra la inseguridad ciudadana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Libros

- Aguado, J. M. (2004). *Introducción a las teorías de la comunicación y la información*. Murcia: Ediciones de la Universidad de Murcia.
- Chalom, M.; Léonard, L.; Vanderschueren, F. y Vézina, C. (2001). *Seguridad ciudadana, participación social y buen gobierno: el papel de la policía*. Traducción: Paulina Matta. Ediciones Sur. Santiago de Chile.
- Cresswell, J. W. (2014). *Research design. Qualitative, Qualitative and Mixed Methods Approaches*. (4ª ed.). California: SAGE Publications, Inc.
- Díaz, L. (2012). *Teorías de la comunicación*. (1ª ed.). México, D.F.: Red Tercer Milenio S.C.
- Elizalde, L. y Riorda, M. (2013): "Comunicación gubernamental 360". Ed. La Crujía. Buenos Aires, Argentina.
- Enz, A.; Franco, V. y Spagnuolo, V. (2012). *Manual de comunicación para organizaciones sociales: hacia una gestión estratégica y participativa*. Buenos Aires: Asociación Civil Comunia.
- Gordo, A. J. y Serrano, A. (2008). *Estrategias y prácticas cualitativas de investigación social*. Madrid: Pearson Educación, S.A.
- Hernández, R.; Fernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). México, D.F.: Mc Graw Hill Interamericana Editores.
- Mefalopulos, P. y Kamlongera, Ch. (2008). *Diseño participativo para una estrategia de comunicación*. (2ª ed.). Roma: División de Comunicación de la FAO.
- Moliner, M.A. (1998). *Marketing Social, la gestión de las causas sociales*. Madrid: ESIC.

- Murazzo, F. (2014). *Reflexiones sobre la seguridad ciudadana en el Perú*. 2da. Edición. Promoción y Capacitación para el Desarrollo y Konrad Adenauer Stiftung. Lima – Perú.
- Niño, V. (2007). *Competencias en la Comunicación, hacia las prácticas del discurso*. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Pegoraro, J. (2002). *Las políticas de seguridad y la participación comunitaria en el marco de la violencia social*. Editorial: CLACSO, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. Buenos Aires.
- Rodríguez, C.; Obregón, R. y Vega, M. J. (2002). *Estrategias de comunicación para el cambio social*. Editorial: Friedrich – Ebert – Stiftung Proyecto Latinoamericano de Medios de Comunicación. Quito.
- Tironi, Eugenio & Cavallo, Ascanio (2007): *Comunicación Estratégica: vivir en un mundo de señales*. Editorial Taurus. Santiago de Chile.
- Thomas, W. I. & Znaniecki, F. (1918). *The Polish peasant in Europe and America*. Boston: Badger.
- UNESCO. (1980). *Un mundo, múltiples voces*. México: Fondo de Cultura de México.
- Vives, A. y Peinado – Vara, E. (2003). *La Responsabilidad Social de la empresa como instrumento de competitividad*. Panamá: Editorial Anales.

Tesis

- Aguilar, M. (2014). *Las estrategias de seguridad ciudadana y su relación con el nivel de participación de la comunidad, autoridades municipales y policiales: Un estudio en el municipio de Santa Bárbara* (tesis de posgrado). Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán de Tegucigalpa.
- Berrosipi, L. (2017). *Factores que influyen en la participación ciudadana de los jóvenes con discapacidad intelectual a nivel local, en el distrito de*

- Miraflores, 2014-2015 (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Farfán, E. y Guevara, N. (2018). *Efecto priming asociativo a la publicidad audiovisual alimentaria dirigida a adolescentes* (tesis de pregrado). Universidad del Azuay de Ecuador.
- Jara, C. (2017). *Estrategias de comunicación digital en los procesos de enseñanza aprendizaje de docentes y estudiantes de la carrera de comunicación social, durante el período julio-diciembre 2016* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo.
- Maldonado, A. (2015). *Propuesta de estrategia de comunicación para el equipo profesional de futbol de la Universidad de San Carlos de Guatemala* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar.
- Molina, E. (2015). *Limitada participación ciudadana y coordinación de actores en la prevención del delito a nivel local: el caso de San Juan de Miraflores* (tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Querales, J. (2013). *Diseño de una estrategia de comunicaciones integradas de marketing para incrementar la asistencia de público a los cursos ofrecidos por Avessoc* (tesis de pregrado). Universidad Católica Andrés Bello.
- Rodríguez, C. (2018). *Análisis de la implementación de la política pública de seguridad ciudadana en Bogotá (1995-2015)* (tesis de posgrado). Universidad Complutense de Madrid.
- Rodríguez, D. (2013). *Ahora serán las palabras. Diseño de Estrategia de Comunicación online para el Centro de Estudios Che Guevara* (tesis de pregrado). Universidad de La Habana.
- Rodríguez, M. (2001). *Los profesores universitarios como medios de comunicación: la “agenda-setting” de los alumnos y profesores* (tesis de postgrado). Universidad Complutense de Madrid.

- Salazar, T. (2014). *Fundamentos políticos – criminales de la seguridad ciudadana en los lineamientos del estado peruano* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima - Perú.
- Silva, Y. (2009). *Variables de medición de la participación ciudadana a nivel nacional en México a través de encuestas (2004-2007)* (tesis de posgrado). Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente de México.
- Tito, A. (2017). *Participación comunitaria y la seguridad ciudadana en la Región Lima, 2012 – 2014* (tesis de posgrado). Centro de Altos Estudios Nacionales.
- Torres, L. (2018). *Estrategias de comunicación digital para fortalecer la participación ciudadana en la gestión municipal del distrito de Moche – Trujillo, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego de Trujillo - Perú.
- Tunjano, Y. (2014). *La cultura ciudadana como eje transversal de la convivencia y la seguridad ciudadana* (tesis de posgrado). Universidad Católica de Colombia.
- Villena, R. (2017). *Estrategias de comunicación para promover la participación de los moradores de la Urbanización La Noria en acciones de seguridad ciudadana en el Distrito de Trujillo, 2017* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo de Trujillo - Perú.
- Zambrano, S. (2010). *Estrategias de comunicación para la participación ciudadana en Tibaná* (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá.

Artículos en línea

- Ávila, K. (2011). *Participación comunitaria y seguridad: Primeras reflexiones desde la teoría*. Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales. Vol. 17, N° 1 (ene-may). (pp. 13 – 31). Recuperado el 06/11/2018 de <http://www.redalyc.org/pdf/177/17731135002.pdf>

- Bargh, J., Chen, M. & Burrows, L. (1996). *Automaticity of Social Behavior: Direct Effects of Trait Construct and Stereotype Activation*. *Journal of Personality and Social Psychology* 71. (pp. 230 – 244).
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Research*. New York, NY, US: Free Press.
- Calles, C. (2010). *Participación ciudadana y estrategias de comunicación en el gobierno central de El Salvador*. Entorno Edición N° 45 (pp. 31 – 37). Recuperado el 05/11/2018 de file:///C:/Users/RICARDO/Downloads/465-1-1825-1-10-20151120.pdf
- Camacho, L.; Galán, O.; Monroy, Y. y Nariño, N. (2017). *Diseño de estrategia de comunicación para el posicionamiento de la empresa SIRECOM S.A.S. en la ciudad de Cartagena*. Recuperado el 26/10/2018 de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/52111/1/Proyecto%20Final%20%281%29.pdf>
- Cambria, A. (2016). *La importancia de la comunicación estratégica*. Documento de opinión Núm. 42/2016. Instituto Español de Estudios Estratégicos (ieee), pp. 1-13. Recuperado el 23/04/2019 de http://www.ieee.es/Galerias/fichero/docs_opinion/2016/DIEEEO42-2016_Comunicacion_Estrategica_AntonioCambria.pdf
- Chihu, A. (2012). *La teoría del framing: Un paradigma interdisciplinario*. *Acta Sociológica* Núm. 58, septiembre - diciembre de 2012, pp. 77 -101. Recuperado el 09/03/2019 de https://www.researchgate.net/publication/295705124_La_teoria_del_framing_un_paradigma_interdisciplinario
- Dammert, L. (2017). *Participación comunitaria en la prevención del delito en América Latina ¿De qué participación hablamos?* Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. Universidad de Chile. Recuperado el 05/11/2018 de https://www.researchgate.net/publication/268300066_Participacion_com

unitaria_en_la_prevenccion_del_delito_en_America_Latina_De_que_participacion_hablamos

Dastres, C. y Muzzopappa, E. (2003). *La comunicación como estrategia para orientar a la ciudadanía frente a la violencia y la criminalidad*. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. Universidad de Chile. Recuperado el 07/11/2018 de https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_02_dastresmuzzopappa.pdf

De Moya, J. M. (1995). *La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*. Artículo publicado en base al libro de Elisabeth Noelle-Neumann (1995). Recuperado el 07/03/2019 de <http://www.aceprensa.com/articulos/la-espiral-del-silencio-opini-n-p-blica-nuestra-pi/>

Ducart, E. G.; Ferrara, B. y Álvarez, A. (2018). *Participación ciudadana y comunicación gubernamental: La relación entre el estado municipal y los centros vecinales. Caso ciudad de Jesús María, Argentina*. En *Comunicación en sociedades diversas: Horizontes de inclusión, equidad y democracia. Memorias del XIV Congreso de la Asociación Latinoamericana de investigadores de la Comunicación*. Universidad de Costa Rica. (pp. 121 – 127). Recuperado el 20/11/2019 de <https://rdu.unc.edu.ar/handle/11086/6489>

Ministerio de Seguridad Pública y Justicia y UNICEF. (2009). *Evaluación del Programa de Seguridad Ciudadana: Prevención del delito y de la violencia social desde la perspectiva de los beneficiarios*. Informe Final presentado ante Asociación Nacional de la Empresa Privada de San Salvador. Recuperado de https://www.unicef.org/evaldatabase/files/El_Salvador_d_2010-001_-_informe_final_revisado.pdf

Orozco, J. (2010). *Comunicación estratégica para campañas de publicidad social*. Artículo publicado en *Pensar la Publicidad*. Vol. IV, N° 2, pp. 169 - 190. Recuperado el 09/03/2019 de

<http://revistas.ucm.es/index.php/PEPU/article/viewFile/PEPU1010220169A/15055>

Oszlak, O. (2009). *Implementación participativa de políticas públicas: aportes a la construcción de un marco analítico*. En Belmonte, A (et. al.) (2009): *Construyendo confianza. Hacia un nuevo vínculo entre Estado y Sociedad Civil*, Volumen II, CIPPEC y Subsecretaria para la Reforma Institucional y Fortalecimiento de la Democracia, Jefatura de Gabinete de Ministros, Presidencia de la Nación. Buenos Aires. Recuperado de <http://repositorio.cedes.org/handle/123456789/3750>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en Panamá. (2018). *Guía 2: “Estrategia de comunicación y Movilización Social Seguridad ciudadana y Construcción de paz”*. Recuperado el 27/10/2018 de http://www.pa.undp.org/content/dam/panama/docs/documentos/undp_pa_guia_segciudadana_2.pdf

Servaes, J. & MaliKhao, P. (s/f) *Comunicación Participativa: ¿El nuevo paradigma?* Redes.com N° 4. (pp.43 – 60) Recuperado de http://www.academia.edu/566651/Comunicación_Participativa_El_nuevo_paradigma

Vargas, M. (s/f). *Manual de capacitación sobre comunicación estratégica - Visibilizando, incidiendo y haciendo corriente de opinión*. Recuperado el 15/03/2018 de <http://www.lapress.org/manuales/manual-de-comunicacion-estrategica.pdf>

Zúñiga, L. (2007). *Participación comunitaria en prevención del delito: experiencias de América Latina y Europa*. Recuperado el 05/11/2018 de <http://biblio.flacsoandes.edu.ec/catalog/resGet.php?resId=24516>

Sitios Web

<http://peru21.pe>. (2018). *Solo el 15.5% de víctimas denuncia delitos sufridos, señala el INEI*. Recuperado el 22/11/2018 de <https://peru21.pe/lima/inei-15-5-victimas-denuncia-delitos-sufridos-nndc-442015>.

<http://munivictorlarco.gob.pe>. *Ordenanza Municipal Nro. 1 – 2019 – MDVLH del 23 de enero de 2019*. Recuperado el 04/03/2019 de <http://munivictorlarco.gob.pe/portal/descargas/Transparencia/Codisec/Plan%20de%20Seguridad%20Ciudadana/Planseg2019.pdf>

<http://pcm.gob.pe>. *Constitución Política del Perú – 1993*. Recuperado el 30/11/2018 de <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>

<http://www.pcm.gob.pe>, *Reglamento de la Ley N° 27933*. Recuperado el 01/12/2018 de http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/2014-12-04_ASAJWDOPAGQTXOARLYCW.pdf

<http://munivictorlarco.gob.pe>. *Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera Año Fiscal 2019*. Recuperado el 04/03/2019 de <http://www.munivictorlarco.gob.pe/portal/descargas/Transparencia/Codisec/Plan%20de%20Seguridad%20Ciudadana/Planseg2019.pdf>

ANEXO N° 1

Instrumento: Guía de indagación para grupo focal

1. Objetivos del focus group

a. Identificar los comportamientos o actitudes de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, distrito de Víctor Larco Herrera, Trujillo, según las dimensiones: Derecho y responsabilidad civil y Política; vinculados a la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana.

b. Precisar las propuestas de los moradores de Valle Palmeras de San Andrés, del distrito de Víctor Larco Herrera, Trujillo, que permitirán motivarlos para que participen activamente en la lucha contra la inseguridad ciudadana.

2. Materiales

Preguntas de indagación contenidas en la guía de indagación, video cámara, hojas bond, lapiceros.

3. Moderadora

Br. Mayra Caroline Montenegro Castillo.

4. Observadora

Ms. Karla Castañeda Gonzales

I. Ficha técnica de cada sesión

SESIÓN N° 1

- **Fecha de realización de la sesión:** jueves 08 de agosto del 2019.
- **Hora de realización de la sesión:** 4 p.m.
- **Duración de la sesión:** 60 minutos.
- **Lugar de realización:** residencia de uno de los participantes.

- **Participantes:**

Nombres y apellidos	D.N.I.	Edad (años)
1. Petronila Rodríguez de Cabrera	18035722	65
2. Helania Campos Lozado.	18036518	59
3. Flor Saldaña Rodríguez	40262863	39
4. Evelyn Baltazar Aranda	79052368	20
5. Irma Alcántara Cienfuegos	18068886	47
6. Rosa Huamán Lobato	43245382	32

SESIÓN N° 2

- **Fecha de realización de la sesión:** lunes 12 de agosto del 2019.
- **Hora de realización de la sesión:** 4 p.m.
- **Duración de la sesión:** 40 minutos.
- **Lugar de realización:** residencia de uno de los participantes.
- **Participantes:**

Nombres y apellidos	D.N.I.	Edad (años)
1. Fanny Terrones Peña	41488549	65
2. Victoria Cueva Gonzales.	18042032	64
3. Consuelo Chávez de Carbajal	18082634	51
4. Lucila Terrones Peña	19535721	52
5. Madrid Romero Bustamante	17838894	58
6. María Jara Machuque	42579763	38

SESIÓN N° 3

- **Fecha de realización de la sesión:** lunes 12 de agosto del 2019.
- **Hora de realización de la sesión:** 5 p.m.
- **Duración de la sesión:** 40 minutos.
- **Lugar de realización:** residencia de uno de los participantes.
- **Participantes:**

Nombres y apellidos	D.N.I.	Edad (años)
1. Carmen Horna García	40985064	38
2. María Teresa Aranda Polo	80177959	43
3. Martha Flor Paredes	19085958	49
4. Daniela Cuyuche Cueva	44173546	32
5. Mercedes Ávila Alquiza	18175418	47
6. Vanesa Cuyuche Cueva	71249303	24

SESIÓN N° 4

- **Fecha de realización de la sesión:** miércoles 14 de agosto del 2019.
- **Hora de realización de la sesión:** 5 p.m.
- **Duración de la sesión:** 40 minutos.
- **Lugar de realización:** residencia de uno de los participantes.

- **Participantes:**

Nombres y apellidos	D.N.I.	Edad (años)
1. Luisa Castillejo Luna	33345496	56
2. Luis Ayala Arnis	33337653	73
3. Charito Plascencia Paredes	08884590	48
4. Yesy Ortiz Vargas	80536844	60
5. Ernestina Zelada Mori	17905003	68

II. Presentación

Buenas tardes, mi nombre es Mayra Caroline Montenegro Castillo Bachiller de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación de la UPAO, en primer lugar, quisiéramos agradecerles por brindarnos su valioso tiempo para efectuar esta importante actividad en beneficio de los habitantes de Valle Palmeras, la cuál será fundamental para culminar nuestro trabajo de investigación. Queremos comentarles algunos aspectos antes de empezar, en primer lugar, les vamos a pedir que sean totalmente espontáneos y sinceros en darnos sus respuestas. Así mismo, queremos recalcarles que toda la información que ustedes nos brinden será tratada teniendo en cuenta la confidencialidad del caso, garantizándoles la absoluta reserva.

III. Desarrollo de la sesión

- Presentación de la moderadora. - Busca que los participantes se sientan familiarizados o cómodos al momento de responder las preguntas.
- Exposición del motivo de la reunión de trabajo. - Explicar el porqué de esta.

- Presentación de los participantes. - Cada participante a la sesión del focus group tendrá una identificación con su nombre, para así facilitar la comunicación con la moderadora, además, se le brinda tiempo para presentarse.

Explicación introductoria para la sesión de grupo

- Se les informa que la sesión será grabada, el tiempo de duración será aproximadamente de 45 minutos.
- Se les pide que hable solo una persona a la vez, y que levanten la mano como señal de participación.
- Se indica que si alguno de los participantes opina diferente a los demás, se le dará la oportunidad de explicar su punto de vista.
- Se culmina consultando si ¿tienen alguna duda o pregunta?

Preguntas rompe hielo

Para “romper el hielo” se les efectuará las siguientes preguntas:

- Hola, ¿Cómo está?
- ¿A qué actividad laboral se dedica?
- ¿Cuál es su estado civil?
- ¿Tiene hijos? ¿cuántos?

Preguntas de apertura

1. ¿Cree usted que las leyes ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia?

2. ¿Se siente en libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana?

3. ¿Qué deberían hacer sus autoridades para que usted se sienta protegido contra la delincuencia?

4. ¿Cómo apoyaría usted en la lucha contra la delincuencia?

5. ¿Qué se debería hacer para garantizar la protección a la propiedad privada contra la delincuencia?

Preguntas transición

6. ¿Se han organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana? ¿De qué manera?

7. ¿Cuáles son las razones que impiden la participación vecinal en mejorar la inseguridad ciudadana?

Preguntas específicas

8. ¿Cree que la Municipalidad y la Policía Nacional de Víctor Larco deben tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos antes de tomar decisiones?

9. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Municipalidad y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?

10. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Policía Nacional y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?

11. ¿De qué manera considera usted que se puede mejorar las comunicaciones entre sus autoridades y su comunidad?

12. ¿Cuáles piensa usted que serían los medios de comunicación más adecuados para colaborar con sus autoridades en bien de la seguridad ciudadana?

13. ¿Cómo le gustaría participar en las acciones del gobierno local contra la delincuencia?

14. ¿Usted forma parte de algún comité de seguridad ciudadana de Valle Palmeras?

Preguntas de cierre

15. ¿Cada cuánto tiempo se reúnen para organizarse, con relación a la seguridad ciudadana en su comunidad?

16. ¿Cree usted que se encuentran capacitados para contribuir en forma efectiva en la solución de los problemas de inseguridad ciudadana en su comunidad?

Agradecimiento

Se les agradece a todas las personas por la seriedad y calidad de sus respuestas y por su buena predisposición en participar en esta sesión.

ANEXO N° 2

Instrumento: Guía de indagación para grupo de expertos y/o profesionales

1. Objetivo

Confirmar aquellas propuestas adecuadas por ser válidas para el Valle Palmeras de San Andrés, del distrito de Víctor Larco Herrera, Trujillo, con el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de la municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera - Trujillo (CODISEC-VLH), en el marco del Plan Distrital de Seguridad Ciudadana.

2. Materiales

Guía de indagación para grupo de expertos y/o profesionales (técnica mesa redonda), video cámara, lapiceros, cuaderno de notas.

3. Moderadora

Br. Mayra Caroline Montenegro Castillo.

4. Observadora

Ms. Karla Castañeda Gonzales

I. Ficha técnica

- **Fecha de realización de la sesión:** martes 17 de septiembre del 2019.
- **Hora de realización de la sesión:** 5 y 30 p.m.
- **Duración:** 60 minutos
- **Dirigida a:** Integrantes del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana del distrito Víctor Larco Herrera.
- **Lugar de realización:** Central de monitoreo de seguridad ciudadana del distrito de Víctor Larco Herrera.

- **Número de participantes: 3**

Nombres y apellidos	Cargo
José Luis Churango Valdez	Gerente Seguridad Ciudadana
Julio César Flores Alemán	Sub Gerente de Serenazgo
Carlos Mercado Castro	Jefe de la Oficina de COVESC

II. Presentación

Buenos días, mi nombre es Mayra Caroline Montenegro Castillo Bachiller de la carrera profesional de Ciencias de la Comunicación de la UPAO, queremos agradecerles por valioso su tiempo para desarrollar esta actividad, y recalcarles que la información que brinden será tratada con absoluta reserva.

III. Desarrollo de la sesión

- Presentación de la moderadora. - Busca que los participantes comprendan la técnica a utilizar.
- Exposición del motivo de la reunión de trabajo. - Explicar el porqué de esta.

Explicación introductoria para la sesión

- Se les informa que la sesión durará 60 minutos y será grabada si así lo permiten, en caso contrario se tomará notas.
- Se les pide que hable solo una persona a la vez.
- Se indica que si alguno de los participantes opina diferente podrá explicar su punto de vista.
- Se culmina consultando si ¿tienen alguna duda o pregunta?

Pregunta de apertura

¿Cuáles cree usted que son las causas que limitan la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana en el distrito Víctor Larco Herrera?

Pregunta intermedia

¿Estarían de acuerdo con implementar en Valle Palmeras de San Andrés en el distrito Víctor Larco Herrera...

- a) ... un sistema de alarma?*
- b) ... un programa de capacitación acerca del tema seguridad ciudadana?*
- c) ... conversatorios con los pobladores del sector?*
- d) ... mejorar la presencia del serenazgo y la policía?*

Pregunta Final

¿Qué otras acciones proponen ustedes para motivar la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana en Valle Palmeras de San Andrés en el distrito Víctor Larco Herrera?

Agradecimiento

Se les agradece a todos por la seriedad y calidad de su participación.

ANEXO N° 3

Instrumento: Guía de análisis de contenido de información normativa de seguridad ciudadana

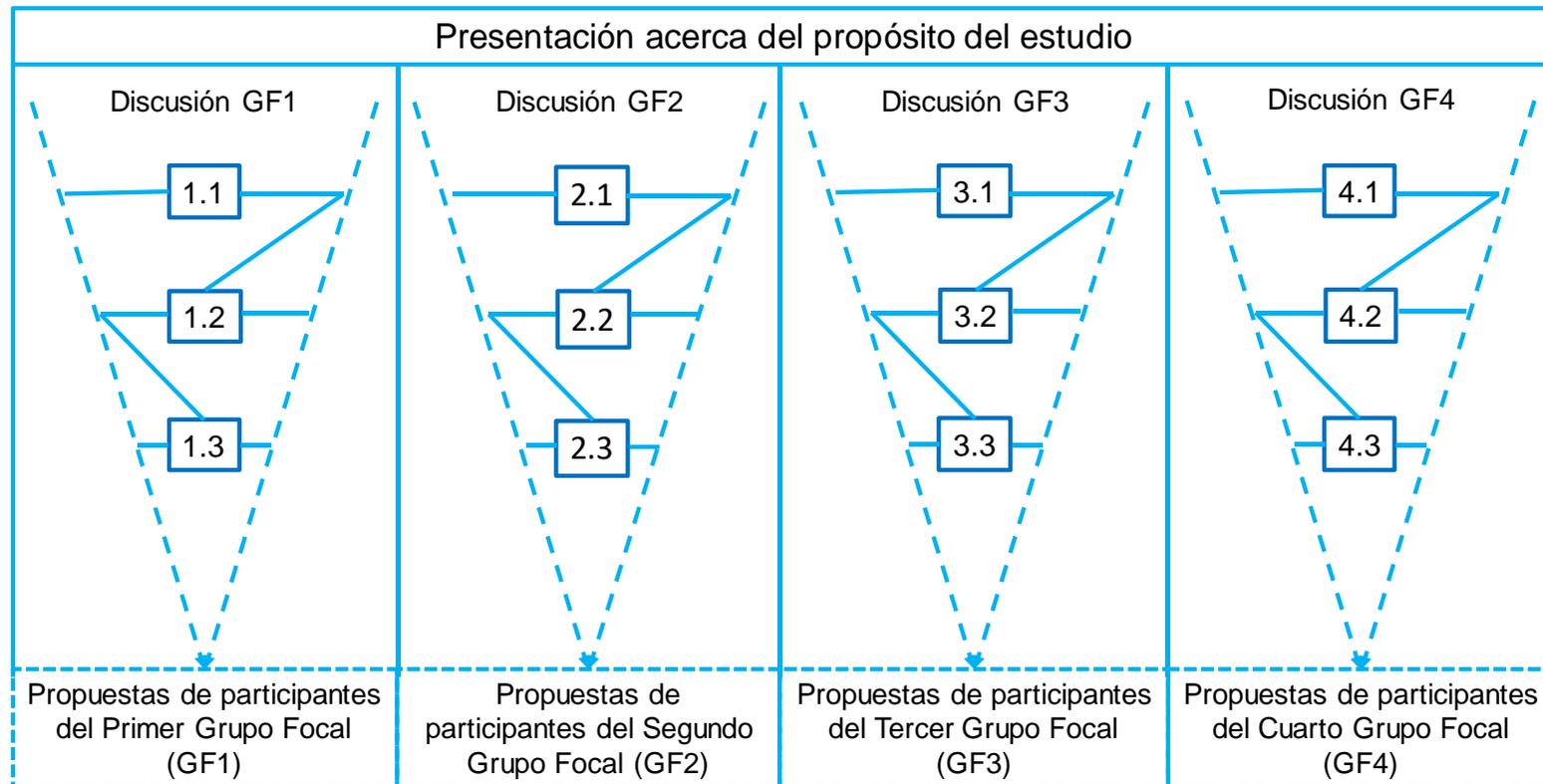
Señalar si cumple o no cumple la descripción para cada ítem, complementando lo observado, de ser el caso:

Ítem	SÍ	NO	Observación
1. Según el Decreto Supremo N° 011-2014-IN de la Ley N° 27933 (Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana) y el Manual de Organización y Funcionamiento de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana, la Policía Nacional del Perú promovió y organizó en Valle Palmeras de San Andrés una Junta Vecinal.		X	De acuerdo con los habitantes del sector Valle Palmeras de San Andrés, en el distrito de Víctor Larco Herrera, provincia Trujillo, departamento La Libertad, no se ha conformado una Junta vecinal promovida por la Policía Nacional del Perú (Comisaría de Buenos Aires)
2. La Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera, en base al Artículo N° 197 de la Ley 27972 (Ley Orgánica de Municipalidades en materia de Participación Vecinal), promovió, apoyó y reglamentó la participación vecinal en Valle Palmeras de San Andrés.	X		De acuerdo con el responsable del CODISEC-VLH, existen dos Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana (COVESC) en Valle Palmeras de San Andrés, en el marco del Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera Año Fiscal 2019.
3. La Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera dispuso de recursos económicos para promover la participación ciudadana en la prevención del delito, en el sector de Valle Palmeras de San Andrés.		X	En el marco del Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera Año Fiscal 2019, se llevará a cabo la actividad 5004167, para la instalación de una alarma utilizando las redes sociales (grupo WhatsApp) en el mes de octubre 2019.

<p>4. La Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera llevará a cabo la organización y capacitación del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana en el sector de Valle Palmeras de San Andrés.</p>		<p>X</p>	<p>En el marco del Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera Año Fiscal 2019, se llevará a cabo la actividad 5004167, para capacitar a los vecinos del sector en el mes de octubre 2019.</p>
<p>5. La Policía Nacional del Perú y la Municipalidad distrital de Víctor Larco Herrera realizan patrullaje integrado frecuente en el sector de Valle Palmeras de San Andrés.</p>		<p>X</p>	<p>A la fecha se ha decidido mejorar el patrullaje distrital que incluye Valle Palmeras de San Andrés, en base al programa presupuestal 0030 y actividad 5004156 del Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Víctor Larco Herrera Año Fiscal 2019, para lo cual se están adquiriendo vehículos nuevos.</p>

ANEXO N° 4

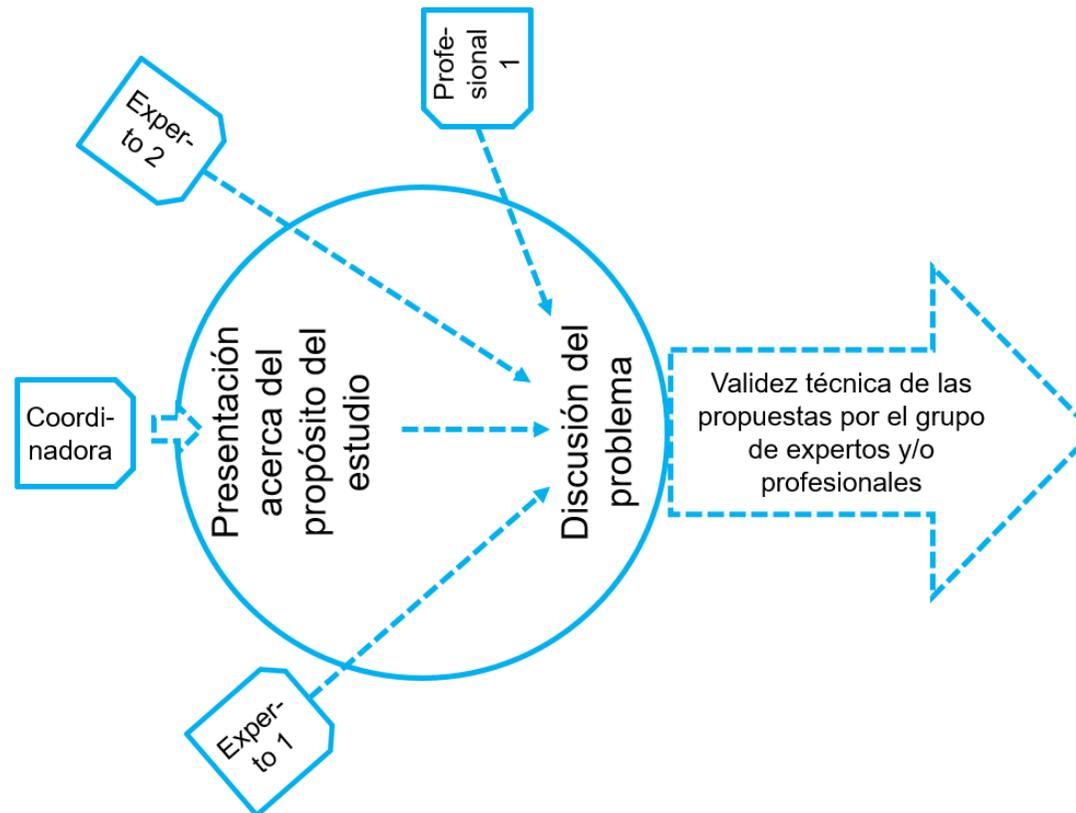
Esquema de trabajo en un grupo focal



(Gordo y Serrano, 2008, p. 102)

ANEXO N° 5

Esquema de trabajo en mesa redonda con grupo de expertos y/o profesionales



(Elaboración propia)

ANEXO N° 6

Esquema de trabajo para el análisis de contenido



(Elaboración propia)

ANEXO N° 7

Transcripción de la primera sesión de focus group

Pregunta	Declaraciones de apoyo
1. ¿Cree usted que las leyes ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia?	<p>- Irma: "Las leyes están hechas para los delincuentes y no para proteger a las personas normales y comunes. Los delincuentes son mejor tratados que los denunciantes, a ellos lo llevan y taren en el patrullero, mientras que uno que es afectado tiene que movilizarse por sus propios medios".</p> <p>- Petronila: "Las mujeres van a hacer denuncias sin obtener una protección apropiada y terminan asesinadas. Se observa indiferencia en el accionar de la justicia".</p>
2. ¿Se siente en libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana?	<p>- Petronila: "Sí estamos dispuestos a organizarnos, los delincuentes vienen con frecuencia, ya han tratado de ingresar a mi casa".</p>
3. ¿Qué deberían hacer sus autoridades para que usted se sienta protegido contra la delincuencia?	<p>- Petronila: "No deben liberar a los delincuentes con tanta facilidad. Se observa falta de sensibilidad en las autoridades".</p> <p>- Irma: "Deberían darles un escarmiento a los delincuentes. Ha habido un caso de una señora que fue agredida por su marido, pero que pronto saldrá libre y la volverá a agredir. La justicia debe actuar más rápidamente ante una agresión a una mujer".</p> <p>- Helania: "Yo he llamado a la policía el otro día debido a que un vecino estaba golpeando a su mujer, la mujer se escondió en la casa de otra vecina para que no la sigan golpeando. Pero, luego ese hombre ha venido a increparnos por meternos. Ha golpeado la puerta de la señora Irma. Yo vivo sola con mi hija y tengo miedo porque podría tratar de vengarse".</p>
4. ¿Cómo apoyaría usted en la lucha contra la delincuencia?	<p>- Rosa: "Tomar una cámara y grabar el hecho para llamar a la policía. Se observa que los delincuentes se pasean por la zona tratando de abrir las puertas con pata de cabra, pero no hay vigilancia policial ni serenazgo".</p> <p>- Irma: "Hemos solicitado cámaras de video, pero no nos han tomado en cuenta".</p>

	- Petronila: "Deberían instalar una alarma la cual podría ser activada para que todos los vecinos puedan salir a ayudar".
5. ¿Qué se debería hacer para garantizar la protección a la propiedad privada contra la delincuencia?	- Petronila: "Que asignen un sereno en forma permanente a este sector". - Irma: "Que el serenazgo llegue a tiempo".
6. ¿Se han organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana? ¿De qué manera?	- Irma: "En el sector hay dos comités vecinales conformado por ocho vecinos cada uno, y en alguna oportunidad se les entregó un silbato, pero no les sirvió de nada, porque requieren la presencia de alguna autoridad".
7. ¿Cuáles son las razones que impiden la participación vecinal en mejorar la inseguridad ciudadana?	- Irma: "Que se den instrucciones o capacitación con reglas claras".
8. ¿Cree que la Municipalidad y la Policía Nacional de Víctor Larco deben tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos antes de tomar decisiones?	- Irma: "Es lo más lógico, ellos deben de venir a hablar con nosotros y formarnos. Podrían hacer un plan piloto para ayudarnos a participar".
9. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Municipalidad y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?	- Petronila: "No hay nada de comunicación entre esta zona y las autoridades".
10. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Policía Nacional y su comunidad para solucionar los problemas de	- Rosa: "Una vecina me proporcionó el número de la policía para llamar, pero no hay otro tipo de comunicación".

inseguridad ciudadana?	
11. ¿De qué manera considera usted que se puede mejorar las comunicaciones entre sus autoridades y su comunidad?	- Irma: "Atendiendo a nuestro llamado cuando hay una situación crítica". - Petronila: "Invitando a las autoridades para que brinden una charla a todos los moradores y nos escuchen".
12. ¿Cuáles piensa usted que serían los medios de comunicación más adecuados para colaborar con sus autoridades en bien de la seguridad ciudadana?	- Petronila: "Se podría colocar un panel grande con información en cada entrada al sector. Además de la alarma". - Irma: "Se podría instalar una alarma que haga bulla. Además, se necesitaría una charla o capacitación".
13. ¿Cómo le gustaría participar en las acciones del gobierno local contra la delincuencia?	- Irma: "Ayudando a mis vecinos con el apoyo de las autoridades".
14. ¿Usted forma parte de algún comité de seguridad ciudadana de Valle Palmeras?	- Irma: "Yo también formo parte del Comité vecinal de todo el sector". - Petronila: "También formo parte del Comité, como vecina vigilante".
15. ¿Cada cuánto tiempo se reúnen para organizarse, con relación a la seguridad ciudadana en su comunidad?	- Irma: "Sólo nos reunimos de vez en cuando, pero cuando hay un hecho delictivo si nos reunimos. No nos reunimos para temas de prevención contra la delincuencia". - Petronila: "Nos reunimos para hacer alguna actividad común, como limpieza, por ejemplo".
16. ¿Cree usted que se encuentran capacitados para contribuir en forma efectiva en la solución de los problemas de inseguridad ciudadana en su comunidad?	- Petronila: "Nosotros actuamos según nuestra manera, pero necesitamos ser capacitados".

Transcripción de la segunda sesión de focus group

Pregunta	Declaraciones de apoyo
1. ¿Cree usted que las leyes ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia?	<p>- Consuelo: "Pienso que no hay justicia, los delincuentes tienen la de ganar".</p> <p>- Fanny: "A veces las leyes protegen al ciudadano, pero otras veces no porque el delincuente soborna al policía y sale libre".</p> <p>- Victoria: "Hay que tener suerte porque a veces uno va a la comisaría y no te hacen caso. Nos tienen que ver heridos para que recién se movilicen y encima hay que pagarles el taxi para que vengan. Cuando cae un delincuente soborna y sale libre".</p>
2. ¿Se siente en libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana?	<p>- Madrid: "Aquí tenemos una junta vecinal, pero sería mejor que todos los vecinos estén de acuerdo. Sería mejor que haya una ronda antes que los policías".</p> <p>- Victoria: "Si estamos organizados, aunque no como los ronderos".</p> <p>- María: "Sí sería bueno organizarnos y participar para ayudarnos".</p>
3. ¿Qué deberían hacer sus autoridades para que usted se sienta protegido contra la delincuencia?	<p>- Victoria: "Colaborar con nosotros cuando los necesitamos, acudir a nuestro llamado".</p> <p>- Lucila: "El serenazgo debería venir todos los días para sentirnos protegidos".</p>
4. ¿Cómo apoyaría usted en la lucha contra la delincuencia?	<p>- Lucila: "Yo si ayudaría, pero si hubiera una ronda campesina en este sector, porque ahí sí habría justicia".</p> <p>- Fanny: "Yo apoyaría llamando al serenazgo en cuanto vea algún acto delictivo".</p> <p>- Consuelo: "Participar de una junta vecinal y solicitando a la municipalidad que nos apoye con una alarma, por ejemplo, para comunicarnos entre los vecinos. Sino nos apoyan tendremos que hacer justicia con nuestras propias manos. La policía viene de vez en cuando y el serenazgo viene y se pone en las zonas alejadas a dormir".</p>
5. ¿Qué se debería hacer para garantizar la	<p>- Victoria: "Nosotros hemos pedido ayuda al consejo y no nos han atendido. Pedimos una alarma, pedimos una video cámara y hemos pedido que nos pongan una tranquera en cada entrada y nada. Hace seis meses se han</p>

protección a la propiedad privada contra la delincuencia?	metido a la casa de una vecina y se han robado todo y nadie ha visto nada”.
6. ¿Se han organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana? ¿De qué manera?	- Victoria: “Hace casi cinco años nos organizamos con una vecina y la municipalidad nos entregó silbatos y chalecos y gorros. Pero, no se hizo nada más. Y cuando necesitamos el apoyo del serenazgo la llamamos a nuestra vecina que tiene contactos. Cuando he llamado al serenazgo me preguntan ¿dónde queda Valle Palmeras?”.
7. ¿Cuáles son las razones que impiden la participación vecinal en mejorar la inseguridad ciudadana?	- Consuelo: “Falta unión de todos los vecinos, aunque cuando hay reunión la mayoría asiste falta unirnos. Además, muchos trabajan todo el día solo vienen de noche”.
8. ¿Cree que la Municipalidad y la Policía Nacional de Víctor Larco deben tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos antes de tomar decisiones?	- María: “Claro que sí, tienen que apoyarnos porque sin el apoyo de ellos no podemos hacer nada”. - Victoria: “Sí deben de tomarnos en cuenta porque necesitamos el apoyo de las autoridades para no estar perdidos en este problema”.
9. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Municipalidad y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?	- Victoria: “Cuando el alcalde fue electo vino con toda su gente a este sector, nos ofreció de todo (agua, desagüe, pistas, etc,) ha pasado cuantos meses y no ha cumplido con nada hasta ahora. Ya hemos presentado un proyecto para los servicios básicos y el alcalde no toma la decisión”. - Consuelo: “Pienso que no hay comunicación porque el comité ha solicitado la solución a nuestras necesidades básicas y se hacen de los oídos sordos”.
10. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Policía Nacional y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?	- Fanny: “Con la policía no hay nada de comunicación”.
11. ¿De qué manera considera usted que se puede mejorar las comunicaciones entre sus	- Lucila: “Reuniéndonos con las autoridades”.

<p>autoridades y su comunidad?</p>	<p>- Fanny: "Nos tienen olvidados y por ello deberían estar atentos a nuestras necesidades".</p> <p>- Consuelo: "Vemos que el serenazgo viene porque tienen un proyecto a la espalda del sector".</p> <p>- Victoria: "Ya nos hemos cansado de ir y venir de solicitar que cumplan con lo ofrecido. Al inicio nos decían que no nos podían ayudar porque no teníamos título de propiedad. Ahora la mayoría tiene título de propiedad y nada hacen, ya tienen el proyecto y lo han encarpetao".</p> <p>- Fanny: "Ya hemos hablado con el alcalde para que deje de hacer otras cosas que no son prioridad y solucione nuestros problemas. Eso fue en una reunión del presupuesto participativo. Pero nos dijo que no que tenía que ver todavía y hacer reuniones. Hemos pensado ir a la municipalidad todos los vecinos con carteles para que nos escuchen, ya que la prensa estaría presente".</p>
<p>12. ¿Cuáles piensa usted que serían los medios de comunicación más adecuados para colaborar con sus autoridades en bien de la seguridad ciudadana?</p>	<p>- Consuelo: "Se podría colocar un sistema de alarma para poder comunicarnos con los otros vecinos".</p> <p>- Victoria: "Acercarnos a la municipalidad llevando cartelones para que nos escuchen".</p>
<p>13. ¿Cómo le gustaría participar en las acciones del gobierno local contra la delincuencia?</p>	<p>- Lucila: "Me gustaría formar parte del comité, pero con ayuda de los otros vecinos".</p> <p>- Victoria: "Yo he sido parte del comité hace años, pero cuando llamábamos a reunión los vecinos no colaboraban y no asistían. Somos 80 pero solo vienen a la reunión 20. Solo cuando les dicen que van a repartir algo ahí todos salen corriendo".</p>
<p>14. ¿Usted forma parte de algún comité de seguridad ciudadana de Valle Palmeras?</p>	<p>- Madrid: "Yo formo parte del comité del sector".</p>
<p>15. ¿Cada cuánto tiempo se reúnen para organizarse, con relación a la seguridad ciudadana en su comunidad?</p>	<p>- Consuelo: "Solo nos reunimos cuando, por ejemplo, vamos a tocar el tema de cambio de la junta directiva".</p> <p>- Madrid: "Han cambiado la junta directiva y hemos acordado hacer una reunión mensual".</p>
<p>16. ¿Cree usted que se encuentran capacitados para contribuir en forma efectiva en la solución</p>	<p>- Consuelo: "Hemos tratado de comunicarnos con personas que tienen conocimiento sobre seguridad ciudadana pero normalmente llamamos para que vengan la policía o el serenazgo. Necesitamos capacitación de la</p>

de los problemas de inseguridad ciudadana en su comunidad?	<p>municipalidad y la policia”.</p> <p>- Madrid: “Hemos acordado con el presidente para hacer actividades para recolectar dinero y poner tranqueras en las entradas. Hemos pensado solicitar a la municipalidad para que nos colabore con una alarma”.</p>
--	--

Transcripción de la tercera sesión de focus group

Pregunta	Declaraciones de apoyo
1. ¿Cree usted que las leyes ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia?	<p>- Vanesa: “Las leyes están hechas para los delincuentes no para la ciudadanía”.</p> <p>- Daniela: “Concuerdo con lo mismo, el ladrón te puede atacar pero nosotros no podemos defendernos”.</p>
2. ¿Se siente en libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana?	<p>- Mercedes: “Sí”.</p> <p>- Daniela: “Sí, pero en este sector sólo con un grupo porque no todos participan. Hay 10 a 12 personas que están constantemente participando en actividades del sector, con ellos hemos solicitado tranqueras para evitar que ingresen vehículos extraños”.</p>
3. ¿Qué deberían hacer sus autoridades para que usted se sienta protegido contra la delincuencia?	<p>- Vanesa: “Antes venía el serenazgo pero últimamente no vienen, además necesitamos el alumbrado de las calles”.</p>
4. ¿Cómo apoyaría usted en la lucha contra la delincuencia?	<p>- Carmen: “Hemos pensado en agruparnos para evitar los robos ya que yo he sido afectada”.</p> <p>- Daniela: “Hemos pensado hacer rondas nocturnas de dos en dos pero no todos están dispuestos a colaborar”.</p>
5. ¿Qué se debería hacer para garantizar la protección a la propiedad privada contra la delincuencia?	<p>- Vanesa: “Que mejore el patrullaje, que instalen cámaras, que coloquen tranqueras. Mejorar el alumbrado público”.</p>

6. ¿Se han organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana? ¿De qué manera?	- Daniela: "En este momento no formo parte de ningún comité. Contratamos a un vecino para que cuide de noche, pero solo duró una semana porque la gente no pagaba. Un grupo ha solicitado la instalación de video cámaras sin resultado".
7. ¿Cuáles son las razones que impiden la participación vecinal en mejorar la inseguridad ciudadana?	- Daniela: "Falta de interés, muy pocos participan de los problemas".
8. ¿Cree que la Municipalidad y la Policía Nacional de Víctor Larco deben tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos antes de tomar decisiones?	- Carmen: "Claro que deberían". - Vanesa: "Sí. Porque aquí hay personas que pagan impuestos".
9. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Municipalidad y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?	- Carmen: "No hay comunicación".
10. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Policía Nacional y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?	- Carmen: "No hay comunicación". - Vanesa: "Nada de comunicación".
11. ¿De qué manera considera usted que se puede mejorar las comunicaciones entre sus autoridades y su comunidad?	- Daniela: "No sabemos cómo porque a pesar de que los llamamos no vienen. Preferimos llamar al serenazgo que a la policía porque vienen más rápido". - Carmen: "Han venido a darnos charlas pero no tienen interés, ni la policía ni la municipalidad".
12. ¿Cuáles piensa usted que serían los medios de comunicación más adecuados para colaborar con sus autoridades en bien de la seguridad ciudadana?	- Carmen: "Se podría utilizar un panel".
13. ¿Cómo le gustaría participar en las acciones del gobierno local	- Carmen: "Ya he sido parte de un comité vecinal pero no volvería a participar porque hay mucha crítica de los vecinos y no tengo tiempo".

contra la delincuencia?	
14. ¿Usted forma parte de algún comité de seguridad ciudadana de Valle Palmeras?	- Daniela: "Yo he participado como apoyo". - María: "Sí participaría en lo que se pueda ayudar".
15. ¿Cada cuánto tiempo se reúnen para organizarse, con relación a la seguridad ciudadana en su comunidad?	- Carmen: "No hay reuniones". - Vanesa: "No hay reuniones sobre seguridad ciudadana".
16. ¿Cree usted que se encuentran capacitados para contribuir en forma efectiva en la solución de los problemas de inseguridad ciudadana en su comunidad?	- Vanesa: "No estamos capacitados, necesitamos capacitación sobre seguridad ciudadana". - Carmen: "Necesitamos ser capacitados".

Transcripción de la cuarta sesión de focus group

Pregunta	Declaraciones de apoyo
1. ¿Cree usted que las leyes ayudan a proteger al ciudadano contra la delincuencia?	- Charito: "Pienso que las leyes solo están escritas porque al final las autoridades se venden". - Ernestina: "Es verdad, porque los delincuentes son liberados y nosotros volvemos a estar expuestos al peligro".
2. ¿Se siente en libertad para organizarse y participar en actividades de prevención contra la inseguridad ciudadana?	- Charito: "Sí". - Ernestina: "Sí, formamos un grupo para organizarnos". - Luisa: "Sí".
3. ¿Qué deberían hacer sus autoridades para que usted se sienta protegido?	- Luisa: "Que nos brinden seguridad".

contra la delincuencia?	<p>- Luis: "Que la seguridad sea una realidad".</p> <p>- Yesy: "Que el serenazgo venga por esta zona".</p> <p>- Charito: "Deberían darnos charlas sobre prevención y de cómo debe de protegerse contra la delincuencia, a dónde debe de acudir y qué medidas estratégicas debemos aplicar".</p>
4. ¿Cómo apoyaría usted en la lucha contra la delincuencia?	- Ernestina: "Empezar por estar unidos y si tenemos un silbato salir en cuanto escuchemos el auxilio de los vecinos, para coger a los delincuentes".
5. ¿Qué se debería hacer para garantizar la protección a la propiedad privada contra la delincuencia?	- Ernestina: "Proteger bien nuestras propias casas, si no nos ayudan los serenos".
6. ¿Se han organizado con otras personas para afrontar un problema de inseguridad ciudadana? ¿De qué manera?	<p>- Luis: "No".</p> <p>- Luisa: "No".</p>
7. ¿Cuáles son las razones que impiden la participación vecinal en mejorar la inseguridad ciudadana?	<p>- Ernestina: "Temor, porque los delincuentes vienen armados".</p> <p>- Luis: "No hay voluntad para participar".</p> <p>- Luisa: "No hay voluntad o interés por participar".</p>
8. ¿Cree que la Municipalidad y la Policía Nacional de Víctor Larco deben tomar en cuenta las opiniones de los ciudadanos antes de tomar decisiones?	<p>- Charito: "Sí, pero no nos toman en cuenta, nos dejan de lado".</p> <p>- Luis: "Sí, pero no nos toman en cuenta, solo cuando hay campañas electorales vienen".</p>
9. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Municipalidad y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?	- Charito: "La comunicación es pésima".
10. ¿Cómo cree usted que está la comunicación entre la Policía Nacional y su comunidad para solucionar los problemas de inseguridad ciudadana?	<p>- Charito: "Con la policía no hay comunicación, no transitan por acá".</p> <p>- Ernestina: "No hay comunicación".</p>

11. ¿De qué manera considera usted que se puede mejorar las comunicaciones entre sus autoridades y su comunidad?	- Charito: "Teniendo más acercamiento. Programando algunas charlas que nos unan más para que nos tomen en cuenta".
12. ¿Cuáles piensa usted que serían los medios de comunicación más adecuados para colaborar con sus autoridades en bien de la seguridad ciudadana?	- Ernestina: "Instalando una alarma para que todos participemos".
13. ¿Cómo le gustaría participar en las acciones del gobierno local contra la delincuencia?	- Ernestina: "Buscando la unión entre todos los que vivimos en este sector".
14. ¿Usted forma parte de algún comité de seguridad ciudadana de Valle Palmeras?	- Ernestina: "No, aunque quisiera por mi edad no puedo".
15. ¿Cada cuánto tiempo se reúnen para organizarse, con relación a la seguridad ciudadana en su comunidad?	- Luisa: "No hay reuniones". - Charito: "No hay reuniones sobre seguridad ciudadana".
16. ¿Cree usted que se encuentran capacitados para contribuir en forma efectiva en la solución de los problemas de inseguridad ciudadana en su comunidad?	- Ernestina: "No estamos capacitados. Que nos enseñen cómo protegernos". - Luis: "No estamos capacitados".

ANEXO N° 8

Imágenes de las cuatro sesiones de focus group en orden de realización

Primera sesión de focus group



Segunda sesión de focus group



Tercera sesión de focus group



Cuarta sesión de focus group



ANEXO N° 9

Transcripción de la sesión con la técnica mesa redonda

Preguntas planteadas a los miembros del CODISEC-VLH	Fecha y hora de realización: 17/09/2019 a las 17:30 horas
1. ¿Cuáles cree usted que son las causas que limitan la participación ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana en el distrito Víctor Larco Herrera?	<p>Gerente de seguridad ciudadana: Una de las causas del sector mencionado es la falta de participación de los vecinos a través de comités vecinales para incluirlos en las charlas y capacitaciones, al parecer por problemas con la disponibilidad de tiempo de los pobladores.</p>
	<p>Jefe de la Oficina de conformación de Comités vecinales de seguridad ciudadana: Los comités vecinales, que tienen relación con las juntas vecinales que organiza la PNP, son realmente conformados por personas en forma voluntaria. Sus características son diferentes a otro tipo de organización vecinal, por ejemplo, las Juntas vecinales territoriales sí participan en el Presupuesto Participativo para gestionar recursos económicos para obras, comité del vaso de leche, etc. En el caso de Valle Palmeras la participación no se da debido a que ellos tienen aún pendiente de solucionar sus necesidades básicas más urgentes (agua, alcantarillado o desagüe, energía eléctrica, calzadas, veredas, etc.).</p> <p>También se observa la falta de liderazgo entre los vecinos, no hay una concientización en cuanto a que la seguridad es participativa. En Valle Palmeras existe dos comités vecinales, pero ellos están más preocupados en los servicios básicos. Se observa que en aquellos lugares en donde existe carencia de servicios básicos la inseguridad ciudadana es peor.</p>
	<p>Subgerente de serenazgo: Se observa una falta de integración de los vecinos al trabajo que realiza Seguridad ciudadana de la municipalidad distrital. Falta de concientización en cuanto a inseguridad ciudadana. Si se conformaran rondas urbanas se podría trabajar con ellos, pero no se organizan para ayudar en la lucha contra la inseguridad.</p>

2. ¿Estarían de acuerdo con implementar en Valle Palmeras de San Andrés en el distrito Víctor Larco Herrera...

2a. ... un sistema de alarma?

Gerente de seguridad ciudadana: Nosotros hemos proporcionado a los comités vecinales los teléfonos para que se comuniquen con nosotros, además tenemos disponibles el acceso vía WhatsApp y vía Facebook, además de una línea gratuita. Tenemos implementado rondas vehiculares o patrullaje en zonas vulnerables y a la hora que se dirigen a su centro de trabajo. Además contamos con un DRON que nos ayuda a visualizar vía aérea las zonas críticas, sobre todo donde no hay cámaras.

Ya hemos iniciado contacto con los vecinos de Valle Palmeras para brindarles información de teléfonos y demás accesos para que puedan recurrir a nosotros ante un evento delictivo. **Se les ha entregado imantados y autoadhesivos con un teléfono fijo, un teléfono gratuito (*9090), un teléfono celular del operador de radio que también tiene acceso a la red social WhatsApp y también se indica el teléfono del supervisor de serenazgos.** Por ejemplo, en Santa Edelmira se han organizado en un grupo de WhatsApp para comunicarse ante un hecho delictivo y a su vez se han anexado a Serenazgo WhatsApp, así si ellos observan que hay un vehículo sospechoso en su zona, le toman foto y nos envían por el WhatsApp para inmediatamente acercarnos a verificar la situación. Se tiene que ayudar al vecino a instalar el aplicativo SOSLARCO, primero hemos empezado a trabajar con algunos centros comerciales que han sido asaltados varias veces, luego lo difundiremos entre los vecinos organizados en comités vecinales. **En conclusión, sí se puede implementar un sistema de alarma.**

Jefe de la Oficina de conformación de Comités vecinales de seguridad ciudadana: El tema de las alarmas que existían en diferentes barrios, no solo en Víctor Larco, como en Laredo, El Porvenir, La Esperanza, etc.; fue impulsado hace ocho a nueve años atrás a través del serenazgo con la policía, pero para tener mayor presencia de la policía. Pero, a la hora de la verdad ese tema no dio resultado. Lo que va a dar resultado es fortalecer la organización y que el sistema de alarma entre ellos funcione a través del uso de silbatos que sí ha dado resultados. El principal problema que originó que un sistema de alarma no funcione en otras zonas fue debido a que la policía no estaba presente ante el evento, lo que originaba malestar entre los vecinos. **Si los vecinos perciben que cuando activan la alarma no llega el serenazgo o la policía, se origina problemas incluso de liderazgo y participación ciudadana.** Tenemos implementado un piloto con **grupo WhatsApp** para luego poner al servicio de todos los sectores a través de sus comités vecinales. Sí es adecuada por ser viable, aunque se tiene que hacer una prueba piloto.

Subgerente de serenazgo: También tenemos el Alerta WhatsApp que lo tiene exclusivamente el serenazgo. Es una aplicación que estamos usando para actuar ante hechos delictivos denominado SOSLARCO. Este aplicativo sólo le instalaremos a una

	persona responsable. Sí es adecuada por ser viable.
2b. ... un programa de capacitación acerca del tema seguridad ciudadana?	Gerente de seguridad ciudadana: Vamos a desarrollar una capacitación con los dos comités vecinales que tiene el sector Valle Palmeras.
	Jefe de la Oficina de conformación de Comités vecinales de seguridad ciudadana: Hay dos comités vecinales con los cuales vamos a coordinar.
2c. ... conversatorios con los pobladores del sector?	Jefe de la Oficina de conformación de Comités vecinales de seguridad ciudadana: Los conversatorios que llevamos a cabo está relacionado principalmente con la solución de sus necesidades básicas. En estos momentos están en trámite todos los expedientes para solucionar el problema de sus necesidades (energía, agua, etc.). Por el momento nos vamos a centrar en resolver el tema de sus necesidades para luego continuar conversando con ellos sobre otros temas, como el problema de inseguridad ciudadana, ya que están muy relacionados. Donde no hay obras, no hay infraestructura, el tema de inseguridad ciudadana es mayor. En Valle Palmeras todos están más preocupados por resolver sus problemas de servicios básicos y sólo quieren hablar de ello. Hubo un conversatorio con los vecinos de ese sector en el mes de febrero por el tema de las lluvias y sí participó la mayoría.
2d. ... mejorar la presencia del Serenazgo y la Policía?	Gerente de seguridad ciudadana: Nosotros tenemos lo que se denomina el patrullaje integrado. La comisaría de Buenos Aires nos está apoyando en ello, no con un número de efectivos permanente diario por decir cuatro diarios, sino dependiendo de la cantidad de efectivos que tiene en disponibilidad, pero si nos apoyan con el patrullaje en los tres turnos que tenemos con dos efectivos por día. Con nuestras unidades hacemos el recorrido de los sectores entre los que se encuentra Valle Palmeras. El alcalde ha decidido aumentar en ocho unidades y diez motocicletas el sistema de patrullaje con vehículos nuevos, los que llegarán en el mes de noviembre de este año. Ello va a permitir mayor presencia y mayor velocidad de respuesta ante las llamadas de los vecinos. Se está adquiriendo nuevos vehículos después de siete años así que se debe mejorar el sistema de patrullaje.
3. ¿Qué otras acciones proponen ustedes para motivar la participación	Gerente de seguridad ciudadana: Cada año a los comités vecinales les entregamos chalecos, silbatos, varas, etc.; tomando en cuenta que estas organizaciones están reconocidas en la municipalidad. Se puede concluir en que sí se llevará a cabo cada uno de los requerimientos de los vecinos de Valle Palmeras. Se debe tener en cuenta que la seguridad ciudadana es una trilogía de ciudadanía, municipalidad y policía. La policía tiene su propia forma de trabajar, de afrontar el delito, para que sea una institución creíble los ciudadanos deben hacer su denuncia cuando ocurre un delito. El serenazgo cumple una actividad preventiva, con los medios que tenemos ayudamos a que la policía haga su trabajo. Sin embargo, el apoyo del serenazgo va más

<p>ciudadana en la lucha contra la inseguridad ciudadana en Valle Palmeras de San Andrés en el distrito Víctor Larco Herrera?</p>	<p>allá de ayudar a la policía cuando hay un hurto o robo, nosotros somos los primeros en llegar cuando hay un incendio, cuando hay un choque, cuando hay un accidente, cuando se requiere un auxilio médico, etc. Los vecinos no llaman a la policía cuando hay una mascota perdida o cuando se les pierde una bicicleta, por ejemplo, pero sí nos llaman a nosotros y nosotros apoyamos utilizando nuestra central de monitoreo y nuestras cámaras. Es decir, nosotros tenemos dos tipos de actividades definidas: uno de apoyo a la comunidad y el otro de apoyo a la policía para luchar contra la delincuencia. La policía con cinco patrulleros y pocos efectivos no pueden luchar solos contra la inseguridad ciudadana, en ello el serenazgo es un gran apoyo.</p>
	<p>Subgerente de serenazgo: Pienso que el trabajo de seguridad podría mejorar si hacemos un contacto de casa en casa, porque el tema de inseguridad ciudadana no es sólo de la policía y las organizaciones gubernamentales, es tarea de todos. El trabajo debería ser como se hace en las campañas de vacunación, tocando las puertas para contactar a los vecinos. Si los vecinos no se involucran podríamos tocar sus puertas para que la ciudadanía tenga conciencia de la importancia de su comunidad de su distrito. No esperemos trabajar con cinco o seis personas en una reunión, sino hay que ir a sus casas y tocarles la puerta.</p>
	<p>Jefe de la Oficina de conformación de Comités vecinales de seguridad ciudadana: El tema de la inseguridad en el país es el problema número uno. Si nosotros no acercamos al gobierno municipal a la organización vecinal, sino acercamos al estado a la organización vecinal, el tema de la inseguridad por más que lo afronte la policía con el serenazgo sin tener la participación de la comunidad organizada nunca va a ser exitosa. La población no está creyendo en las instituciones que brindan seguridad ciudadana por ello se tiene que trabajar más en el tema institucional. Las organizaciones vecinales son nuestro ojos y oídos en su sector y son los mismos vecinos quienes nos evalúan y si observan un mal servicio van a decir que es malo. Sin embargo, se debe tener en cuenta que el nivel de violencia de hace cinco o diez años no es el nivel de violencia que ahora tenemos. Hace cinco o diez años no había sicarios, hace cinco o diez años te podían matar, pero ahora te descuartizan. Los niveles de violencia están llegando niveles incontrolables. Se hace necesario leyes que garanticen la seguridad de los serenos y darles más facultades, al igual que a la policía, junto a ello se necesita una buena organización del pueblo. El distrito de Víctor Larco es el distrito más seguro de la provincia, entonces imaginense como estarán los otros distritos. La participación del pueblo es clave para el éxito de la lucha contra la inseguridad ciudadana, no solo participando sino opinando que estamos haciendo un buen trabajo para que se logre el éxito.</p>

ANEXO N° 10



**Imágenes de la sesión con representantes del CODISEC-VLH
utilizando la técnica mesa redonda**



ANEXO N° 11

PILOTO DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

SEGURIDAD EN SU DOMICILIO 2.0

1. Instale dispositivos de seguridad: alarmas anti-robos, barras o cadenas de seguridad.
2. Asegure sus puertas y ventanas: instale cerraduras blindadas, rejas frente a las puertas, protectores de bisagras y un ojo mágico que le permita ver la mayor área posible del exterior y a los visitantes.
3. Instale en su fachada un sistema de alumbrado que se encienda automáticamente por medio de un sensor.
4. Ponga luces y aparatos electrónicos que se activen automáticamente cada cierto tiempo para que parezca que está usted en su casa.
5. No deje mensajes en su contestador automático que revelen que se encuentra fuera o de vacaciones, es mejor indicar que se encuentra ocupado o que regresará la llamada.
6. No guarde llaves debajo del tapete o macetas, son escondites obvios y conocidos.
7. Evite que los árboles o plantas cubran sus puertas o ventanas.
8. Verifique la identificación de las personas que trabajan para los servicios públicos (Luz eléctrica, agua, gas, etc) y desconfíe sobre todo si no han solicitado sus servicios y desean entrar a su domicilio.



ALERTA VICTOR LARCO HERRERA
24 HORAS
044 481530 - 949418268 - *9090
CÉSAR JUÁREZ CASTILLO
ALCALDE

"POR UN VICTOR LARCO MÁS SEGURO, INCLUSIVO Y MODERNO"



Instagram 4G 7:36 p. m. 36%

SEGURIDAD VALLE PALMERAS
 Señora Rocio, Serenazgo Whatsapp, V...

VP Vicky Cueva
 Ok gracias ha ustedes 8:23 a. m.

Victoria cueva 8:23 a. m.

VP Mily
 Buenos dias 9:15 a. m.

Hay un dron sobrevolando nuestro sector 9:16 a. m.

Alguien tiene conocimiento de que se trata 9:16 a. m.

Serenazgo Whatsapp
 BUENOS DIAS, ES EL DRONE DE SEGURIDAD CIUDADANA QUE ESTA A CARGO DE UN UN OPERADOR PARA REALIZAR PATRULLAJES EN EL SECTOR 9:17 a. m.

VP Vicky Cueva
 Si ya lo Vi temprano y ablamos con 2 serenazgo Q estaban en moto gracias 10:14 a. m.

ANEXO N° 12

Validez de contenido de los instrumentos por expertos

Validación del instrumento del anexo N° 4

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 4

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 4 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
9.	Ver ítem 9 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
10.	Ver ítem 10 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
11.	Ver ítem 11 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
12.	Ver ítem 12 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
13.	Ver ítem 13 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
14.	Ver ítem 14 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
15.	Ver ítem 15 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				

Nº	Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
16.	Ver ítem 16 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				
17.	Ver ítem 17 del instrumento adjunto, en pág. 15.		✓				

Evaluado por:

Nombre y Apellido: MARGOT HERDÍAS FIGUEROA

Profesión y ocupación: lic. en Administración

D.N.I.: 17882388 Firma: Margot Herdías

Validación del instrumento del anexo N° 3

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 3

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 3 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	INTERVENCIÓN Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				
9.	Ver ítem 9 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				
10.	Ver ítem 10 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				

Evaluado por:

Nombre y Apellido: MARGOT HERBIA FIGUEROA

Profesión y ocupación: Lic. en Administración

D.N.I.: 17882388 Firma: Margot Herbia

Validación del instrumento del anexo N° 1

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 1

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 1 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	INTERVENCIÓN Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 6.		✓				
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 7.		✓				
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 7.		✓				
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 7.		✓				
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 7.		✓				
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 7.		✓				
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 7.		✓				
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 7.		✓				

Evaluado por:

Nombre y Apellido: MARGOT HERBIA FIGUEROA

Profesión y ocupación: Lic. en Administración

D.N.I.: 17882388 Firma: Margot Herbia

Validación del instrumento del anexo N° 4

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 4

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 4 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

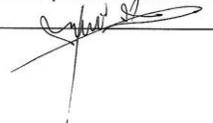
Nº	Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
9.	Ver ítem 9 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
10.	Ver ítem 10 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
11.	Ver ítem 11 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
12.	Ver ítem 12 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
13.	Ver ítem 13 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
14.	Ver ítem 14 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				
15.	Ver ítem 15 del instrumento adjunto, en pág. 15.		X				

Nº	Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
16.	Ver ítem 16 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
17.	Ver ítem 17 del instrumento adjunto, en pág. 15.						

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Dante Padilla Zúñiga

Profesión y ocupación: Comunicador social / Docente

D.N.I.: 6914133 Firma: 

Validación del instrumento del anexo N° 3

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 3

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 3 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	INTERVENCIÓN Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 12.	X					
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 12.	X					
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 12.	X					
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 12.	X					
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 12.	X					
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 13.	X					
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 13.	X					
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 13.	X					
9.	Ver ítem 9 del instrumento adjunto, en pág. 13.	X					
10.	Ver ítem 10 del instrumento adjunto, en pág. 13.	X					

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Dante Padilla Zuriga.
 Profesión y ocupación: Comunicador Social / Docente
 D.N.I.: 18114133 Firma: [Firma]

Validación del instrumento del anexo N° 1

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 1

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 1 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	INTERVENCIÓN Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 6.	X					
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 7.	X					
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 7.	X					S.C
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 7.	X					S.C
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 7.	X					S.C
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 7.	X					S.C
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 7.	X					S.C
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 7.	X					S.C

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Dante Padilla Z.
 Profesión y ocupación: Comunicador Social / Docente
 D.N.I.: 18114133 Firma: [Firma]

Validación del instrumento del anexo N° 4

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 4

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 4 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 15.			✓			
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 15.			✓			
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 15.			✓			
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
9.	Ver ítem 9 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
10.	Ver ítem 10 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
11.	Ver ítem 11 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
12.	Ver ítem 12 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
13.	Ver ítem 13 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
14.	Ver ítem 14 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
15.	Ver ítem 15 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					

Nº	Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
16.	Ver ítem 16 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					
17.	Ver ítem 17 del instrumento adjunto, en pág. 15.	✓					

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Carlos Martín González Moreno

Profesión y ocupación: Comunicador social

D.N.I.: 18088294 Firma: [Firma]

Validación del instrumento del anexo N° 3

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 3

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 3 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	INTERVENCIÓN Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 12.	✓					
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 12.	✓					
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 12.	✓					
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 12.	✓					
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 12.	✓					
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 13.	✓					
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 13.	✓					
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 13.	✓					
9.	Ver ítem 9 del instrumento adjunto, en pág. 13.	✓					
10.	Ver ítem 10 del instrumento adjunto, en pág. 13.	✓					

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Carlos Martín González Moreno

Profesión y ocupación: Comunicador social

D.N.I.: 18088294 Firma: [Firma]

Validación del instrumento del anexo N° 1

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 1

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 1 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	INTERVENCIÓN Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 6.	✓					
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 7.	✓					
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 7.	✓					
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 7.	✓					
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 7.	✓					
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 7.	✓					
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 7.	✓					
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 7.	✓					

Evaluado por:

Nombre y Apellido: Carlos Martín González Moreno

Profesión y ocupación: Comunicador social

D.N.I.: 18088294 Firma: [Firma]

Validación del instrumento del anexo N° 4

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 4

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 4 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
9.	Ver ítem 9 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
10.	Ver ítem 10 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
11.	Ver ítem 11 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
12.	Ver ítem 12 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
13.	Ver ítem 13 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
14.	Ver ítem 14 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
15.	Ver ítem 15 del instrumento adjunto, en pág. 15.						

DESARROLLAR UNA GUÍA DE INTRODUCCIÓN PARA GRUPO FOCAL QUE INCORPORA LAS FASES Y O MOMENTOS DE LA SESIÓN DE GRUPO Y QUE ORIENTE LAS PREGUNTAS DESDE LO GENERAL HASTA LO ESPECÍFICO

16

Nº	Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
16.	Ver ítem 16 del instrumento adjunto, en pág. 15.						
17.	Ver ítem 17 del instrumento adjunto, en pág. 15.						

Evaluado por:

Nombre y Apellido: ANA CELIA IDO JAUE

Profesión y ocupación: COMUNICADORA / DOCENTE UNIVERSITARIA

D.N.I.: 1832705 Firma: [Firma]

17

Validación del instrumento del anexo N° 3

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 3

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 3 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	INTERVENCIÓN Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 12.		✓				
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				
9.	Ver ítem 9 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				
10.	Ver ítem 10 del instrumento adjunto, en pág. 13.		✓				

INCORPORAR ÍTEM QUE EVALÚE LA DISPONIBILIDAD DE DATOS SOBRE LA SITUACIÓN DE LA INVERSIÓN CIUDADANA POR SECTOR DEL DISTRITO
INCORPORAR ÍTEM QUE EVALÚE LA IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN ACTIVA (PODA, ARBOL DE PROBLEMAS)

Evaluated por: _____
 Nombre y Apellido: ANA CECILIA LOO JAVE
 Profesión y ocupación: COMUNICADORA / DOCENTE UNIVERSITARIA
 D.N.I.: 18132705 Firma: 

Validación del instrumento del anexo N° 1

JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DEL ANEXO N° 1

INSTRUCCIONES: Marque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem del instrumento del anexo 1 anterior, según los criterios que a continuación se detallan.

E= Excelente / B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Las categorías para evaluar son: Redacción, contenido, congruencia, claridad y pertinencia. En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

Nº	INTERVENCIÓN Ítem	ALTERNATIVAS DE VALIDACIÓN					OBSERVACIONES
		E	B	M	X	C	
1.	Ver ítem 1 del instrumento adjunto, en pág. 6.						
2.	Ver ítem 2 del instrumento adjunto, en pág. 7.						
3.	Ver ítem 3 del instrumento adjunto, en pág. 7.						
4.	Ver ítem 4 del instrumento adjunto, en pág. 7.						
5.	Ver ítem 5 del instrumento adjunto, en pág. 7.						
6.	Ver ítem 6 del instrumento adjunto, en pág. 7.						
7.	Ver ítem 7 del instrumento adjunto, en pág. 7.						
8.	Ver ítem 8 del instrumento adjunto, en pág. 7.						INCORPORAR TÉCNICAS DE VISUALIZACIÓN Y/O IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN ACTIVA (PODA, ARBOL DE PROBLEMAS)

Evaluated por: _____
 Nombre y Apellido: ANA CECILIA LOO JAVE
 Profesión y ocupación: COMUNICADORA SOCIAL / DOCENTE UNIVERSITARIA
 D.N.I.: 18132705 Firma: 

ANEXO N° 13



UPAO | Facultad de Ciencias de la Comunicación

Trujillo, julio 15 de 2019

RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 0160-2019-FAC. CC. de la C.-UPAO

VISTO el informe del jurado evaluador del Proyecto de Tesis organizado por la bachiller MAYRA CAROLINE MONTENEGRO CASTILLO para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación, y;

CONSIDERANDO:

Que, la bachiller MONTENEGRO CASTILLO presentó el proyecto de tesis titulado: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN VALLE PALMERAS DE SAN ANDRÉS, EN EL MARCO DEL PLAN DISTRITAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE VÍCTOR LARCO HERRERA, TRUJILLO, 2019", solicitando su inscripción.

Que, el referido Proyecto ha sido objeto de evaluación, la misma que forma parte del expediente.

Que, de la evaluación efectuada se desprende que el referido proyecto reúne las condiciones y características académicas de un trabajo de investigación de la especialidad.

Que, en concordancia con el Artículo 128° del Estatuto Institucional, adecuado a la Nueva Ley Universitaria 30220 y, habiendo cumplido con los procedimientos académicos y administrativos correspondientes, la autora debe ser declarada expedita para la elaboración de la Tesis, de acuerdo con el Proyecto que amerita su inscripción.

Que, asimismo, en cumplimiento con el Artículo 22° del Reglamento de Grados y Títulos – Pregrado de nuestra superior Casa de Estudios, deben nombrarse al asesor y al jurado evaluador de la tesis.

Por las consideraciones expuestas y en uso de las atribuciones concedidas a este Decanato, con cargo de dar cuenta al Consejo de Facultad;

SE RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR expedita a la Bachiller: MAYRA CAROLINE MONTENEGRO CASTILLO para el desarrollo de la tesis titulada: "ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN VALLE PALMERAS DE SAN ANDRÉS, EN EL MARCO DEL PLAN DISTRITAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE VÍCTOR LARCO HERRERA, TRUJILLO, 2019", para obtener el Título Profesional de Licenciada en Ciencias de la Comunicación.

SEGUNDO: AUTORIZAR la inscripción del Proyecto en mención, en el Registro de Tesis de la Secretaría de la Facultad con el N° 005-2019, quedando establecido que para su desarrollo dispone de un (01) año, siendo la fecha de vencimiento el 14 de julio de 2020.

TERCERO: NOMBRAR a la Ms. KARLA LUISA CASTAÑEDA GONZALES en calidad de Asesora.

CUARTO: NOMBRAR como Integrantes del Jurado de Tesis a los profesores:

- Presidenta: Dra. KARLA JANINA CELI AREVALO
- Secretaria: Ms. JANNETH ELIZABETH VELÁSQUEZ GÁLVEZ
- Vocal: Ms. MIGUEL OSCAR ÑIQUE CADILLO
- Accesitaria: Dra. ANA CECILIA LOO JAVE

QUINTO: El Decanato de la Facultad de Ciencias de la Comunicación cuidará que el desarrollo de la Tesis se realice de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de nuestra Universidad.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.




Dr. Dante Giovanni Padilla Zúñiga
Decano




Dra. Ana Cecilia Loo Jave
Secretaria Académica

Cc. Dirección de Escuela, Jurado, Asesora, Interesada, Archivo.