



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO
FRENTE A AMENAZAS MULTIDIMENSIONALES, PERIODO 2020 - 2021

Línea de investigación:

Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de Políticas Públicas

Autora:

López Olaya, Verónica Alejandra

Asesor:

Guardia Huamani, Efraín Jaime
(ORCID: 0000-0002-7715-2366)

Jurado:

Navas Rondón, Carlos Vicente
Salazar Vargas, Lucy María
Miranda Aburto, Elder Jaime

Lima - Perú

2024

Document Information

Analyzed document	1A_LOPEZ_OLAYA_VERONICA_ALEJANDRA_MAESTRIA_2022.docx (D150625992)
Submitted	2022-11-22 21:55:00 UTC+01:00
Submitted by	Johnny
Submitter email	jastete@unfv.edu.pe
Similarity	9%
Analysis address	jastete.unfv@analysis.urkund.com

Sources included in the report



URL: https://www.munisurco.gob.pe/wp-content/uploads/2021/03/PADSC_SURCO-2021_VF.pdf
Fetched: 2021-06-18 07:28:50



Entire Document

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO
POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO FRENTE A AMENAZAS MULTIDIMENSIONALES, PERIODO 2020 – 2021

Línea de investigación: Gobernabilidad, Derechos Humanos e Inclusión Social
Tesis para Optar el Grado Académico de Maestra en Gestión de Políticas Públicas
Autor: López Olaya Verónica Alejandra

Asesor:
Guardia Huamani, Efraín Jaime
(Código ORCID 0000-0002-7715-2366)

JURADO:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Lima-Perú 2022 Resumen

La presente tesis tiene como objetivo determinar las amenazas multidimensionales que influyen negativamente en la calidad de la gestión municipal en el distrito de Santiago de Surco; y proponer las alternativas de solución frente a este escenario. Para ello, se utilizó el modelo de investigación prospectivo, porque establece elementos para construir escenarios futuros. Asimismo, es descriptivo, no experimental, de diseño transversal correlacional / causal. A nivel empírico, esta investigación cuenta con dos segmentos de población, el primero está integrado por los trabajadores de la Municipalidad de Santiago de Surco, quienes son parte de las políticas de esa comuna; y el segundo, conformado por los vecinos del referido distrito, quienes son los receptores de las políticas municipales. A partir de ello, los resultados mostraron que la población (vecinos y trabajadores) tienen conocimiento de las acciones desarrolladas por la Administración, frente a la pandemia y otras amenazas. Finalmente, se recomendó la necesidad de una política integral que comprenda la seguridad ciudadana y la política sanitaria en el distrito de Santiago de Surco.

Palabras clave: amenazas multidimensionales, gestión municipal, calidad de gestión y política integral.

Abstract

The present thesis has for objective the determination of the multidimensional threats that have a negative influence on the quality of the municipal administration in the district of Santiago de Surco; and a proposal alternatives of solutions to approach this problem. The investigation model is prospective, because it establishes the elements to develop future situations. Additionally, is descriptive, not experimental, of transversal correlation/ casual design. Empirically, this investigation is made two groups of people. The first one is consisted of employees of the Municipality of Santiago de Surco, who are part of the public politics of this Administration. And the second one, by the citizens of the district, who are the recipient of the municipal politics. On that basis, the results showed that this group of people (citizens and employees) are acknowledge of the actions developed by the Administration against pandemic and other threats. Finally, it is recommended the need of a comprehensive policy that involves public safety and health policy in the district of Santiago de Surco.

Key words: Multidimensional threats, municipal administration, quality management and comprehensive policy.

I. INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI, la humanidad experimenta situaciones no previstas en ninguna ideología ni en ningún programa de gobierno, esto es la bipolaridad del siglo XX, que ha cedido paso a una multipolaridad de intereses geoestratégicos contrapuestos.

Son los nuevos actores del escenario mundial quienes privilegian los intereses antes que sus concepciones doctrinarias. Frente a ello, las nuevas amenazas plantean adversidades que requieren de una respuesta eficaz, donde no solo el aparato de gobierno tenga una respuesta oportuna, sino la sociedad organizada también debe estar preparada para los nuevos desafíos que se experimentan en pleno siglo XXI.

En este nuevo contexto surgen amenazas multidimensionales cuya evaluación, análisis y respuesta va más allá del campo técnico y se ubica en un enfoque multidisciplinario para poder enfrentarlas exitosamente. Estas nuevas amenazas, tienen diversas manifestaciones, siendo entre las más relevantes: el surgimiento de la epidemia mundial ocasionada por el virus SARS COV 2, conocido como Coronavirus (COVID-19). Esta amenaza ha ocasionado ya millones de muertes en los diversos países del mundo y ha generado una crisis sanitaria a nivel global que desafía cualquier modelo de gobierno o régimen político y cuya incidencia se experimenta en todos los niveles de la sociedad, tanto a nivel central, regional y local.

Agregado a ello, los procesos migratorios a través de los cuales inmensas cantidades de personas emigran de su país de origen buscando mejores alternativas en otros países, los mismos que no tienen una política de integración adecuada para incorporar a su sociedad este nuevo segmento humano que por su cantidad y problemática requiere de un tratamiento especializado y humanístico.

En este caso, nos referimos específicamente a la migración venezolana, quienes van hacia los países de América Latina y en especial al Perú, buscando alternativas laborales y espacios sociales definidos que les permitan realizarse como personas y seres humanos. Por ello, el Estado peruano viene tratando esta problemática migratoria que, por la cantidad de ciudadanos venezolanos incorporados a nuestro país, ha generado diversas dificultades, que a medida que pasa el tiempo se van manifestando como situaciones que requieren urgente solución, tanto en el ámbito personal, laboral, social y preventivo. Si bien es cierto, muchos venezolanos han llegado a nuestro país en busca de ofertas laborales y mecanismos sociales de mejores condiciones de vida, otros han llegado con la intención de vulnerar normas de convivencia que conllevan a conductas ilícitas y que ponen en riesgo la seguridad ciudadana.

En ese entendido, la presente investigación propone un aporte para implementar políticas públicas a cargo de los gobiernos locales, frente a las amenazas de carácter multidimensional, como el caso de la pandemia desatada por el COVID-19 y la presencia de venezolanos en nuestra realidad. El escenario de nuestro trabajo ha sido desarrollado en la Municipalidad de Santiago de Surco, durante los años 2020 a 2021.



**Universidad Nacional
Federico Villarreal**

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

**POLÍTICAS PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE
SURCO FRENTE A AMENAZAS MULTIDIMENSIONALES, PERIODO
2020 - 2021**

**Línea de investigación:
Gobernabilidad, Derechos Humanos e Inclusión Social**

**Tesis para optar el grado académico de Maestra en
Gestión de Políticas Públicas**

Autor:

López Olaya, Verónica Alejandra

Asesor:

**Guardia Huamani, Efraín Jaime
(ORCID:0000-0002-7715-2366)**

Jurado:

**Navas Rondón, Carlos Vicente
Salazar Vargas, Lucy María
Miranda Aburto, Elder Jaime**

Lima - Perú

2024

DEDICATORIA:

“El político piensa en la próxima elección; el estadista en la próxima generación”

Otto Von Bismarck

Estadista y político alemán, conocido como el “Canciller de Hierro”

LÓPEZ OLAYA VERÓNICA ALEJANDRA

AGRADECIMIENTO:

Mi especial agradecimiento a los miembros del jurado:

Navas Rondón, Carlos Vicente

Salazar Vargas, Lucy María

Miranda Aburto, Elder Jaime

Asimismo, mi agradecimiento para mi asesor:

Guardia Huamaní, Efraín Jaime

Por su incalculable colaboración

Y oportunas recomendaciones.

LÓPEZ OLAYA VERÓNICA ALEJANDRA

ÍNDICE

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. Introducción	01
1.1. Planteamiento del problema	02
1.2. Descripción del problema	03
1.3. Formulación del Problema	03
1.3.1. Problema general	04
1.3.2. Problemas específicos	04
1.4. Antecedentes	04
1.5. Justificación de la investigación	05
1.6. Limitaciones de la investigación	05
1.7. Objetivos	05
1.7.1. Objetivo general	05
1.7.2. Objetivos específicos	05
1.8. Hipótesis	06
1.8.1 Hipótesis general	06
1.8.2. Hipótesis específicas	06
II. Marco teórico	07
2.1. Marco conceptual	07
2.2. Bases teóricas de la investigación	11
2.2.1. Concepto	11
2.2.2. Naturaleza jurídica	12
2.2.3. Requisitos	13
2.2.4. Efectos del proceso	13

2.2.5. Consecuencias de la sentencia	14
2.3. La reinención del gobierno	18
2.4. La gestión de la calidad	23
2.5. Los enfoques posibles	26
2.6. Bases conceptuales	27
2.7. Políticas públicas y políticas regulatorias	28
2.8. Las regulaciones en la administración pública	29
2.9. Componentes esenciales del análisis de políticas públicas	30
2.10. Política migratoria	33
2.11. Bases ideológicas	38
2.12. Bases legales	42
III. Método	44
3.1. Tipo de investigación	44
3.2. Población y muestra	44
3.3. Operacionalización de variables	45
3.4. Instrumentos	45
3.5. Procedimientos	46
3.6. Análisis de datos	46
IV. Resultados	47
4.1. Análisis de la encuesta	47
V. Discusión de resultados	60
VI. Conclusiones	61
VII. Recomendaciones	62
VIII. Referencias	63
IX. Anexos	68

Anexo A: Matriz de consistencia	68
Anexo B: Instrumento: Encuesta	69
Anexo C: Validación determinada por experto	73
Anexo D: Confiabilidad del instrumento determinada por experto	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. El esquema de Morlino	16
Tabla 2. Denominación de iniciativa para la reforma o modernización del Estado	20
Tabla 3. Principales diferencias de agencia burocrática y postburocrática	22
Tabla 4. Clasificación de amenazas según la junta interamericana de defensa	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ejes estratégicos elaborados por la Municipalidad de Santiago de Surco	54
---	----

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar las amenazas multidimensionales que influyen negativamente en la calidad de la gestión municipal en el distrito de Santiago de Surco; y proponer las alternativas de solución frente a este escenario. Para ello, se utilizó el modelo de investigación prospectivo, porque establece elementos para construir escenarios futuros. Asimismo, es descriptivo, no experimental, de diseño transversal correlacional / causal. A nivel empírico, esta investigación cuenta con dos segmentos de población, el primero está integrado por los trabajadores de la Municipalidad de Santiago de Surco, quienes son parte de las políticas de esa comuna; y el segundo, conformado por los vecinos del referido distrito, quienes son los receptores de las políticas municipales. A partir de ello, los resultados mostraron que la población (vecinos y trabajadores) tienen conocimiento de las acciones desarrolladas por la Administración, frente a la pandemia y otras amenazas. Finalmente, se recomendó la necesidad de una política integral que comprenda la seguridad ciudadana y la política sanitaria en el distrito de Santiago de Surco.

Palabras claves: amenazas multidimensionales, gestión municipal, calidad de gestión, política integral.

ABSTRACT

The present thesis has for objective the determination of the multidimensional threats that have a negative influence on the quality of the municipal administration in the district of Santiago de Surco; and a proposal alternative of solutions to approach this problem. The investigation model is prospective, because it establishes the elements to develop future situations. Additionally, is descriptive, not experimental, of transversal correlation/ casual design. Empirically, this investigation is made two groups of people. The first one is consisted of employees of the Municipality of Santiago de Surco, who are part of the public politics of this Administration. And the second one, by the citizens of the district, who are the recipient of the municipal politics. On that basis, the results showed that this group of people (citizens and employees) are acknowledge of the actions developed by the Administration against pandemic and other threats. Finally, it is recommended the need of a comprehensive policy that involves public safety and health policy in the district of Santiago de Surco.

Keywords: multidimensional threats, municipal management, quality management, comprehensive policy.

I. INTRODUCCIÓN

En pleno siglo XXI, la humanidad experimenta situaciones no previstas en ninguna ideología ni en ningún programa de gobierno, esto es la bipolaridad del siglo XX, que ha cedido paso a una multipolaridad de intereses geoestratégicos contrapuestos.

Son los nuevos actores del escenario mundial quienes privilegian los intereses antes que sus concepciones doctrinarias. Frente a ello, las nuevas amenazas plantean adversidades que requieren de una respuesta eficaz, donde no solo el aparato de gobierno tenga una respuesta oportuna, sino la sociedad organizada también debe estar preparada para los nuevos desafíos que se experimentan en pleno siglo XXI.

En este nuevo contexto surgen amenazas multidimensionales cuya evaluación, análisis y respuesta va más allá del campo técnico y se ubica en un enfoque multidisciplinario para poder enfrentarlas exitosamente. Estas nuevas amenazas, tienen diversas manifestaciones, siendo entre las más relevantes: el surgimiento de la epidemia mundial ocasionada por el virus SARS COV 2, conocido como Coronavirus (COVID-19). Esta amenaza ha ocasionado ya millones de muertes en los diversos países del mundo y ha generado una crisis sanitaria a nivel global que desafía cualquier modelo de gobierno o régimen político y cuya incidencia se experimenta en todos los niveles de la sociedad, tanto a nivel central, regional y local.

Agregado a ello, los procesos migratorios a través de los cuales inmensas cantidades de personas emigran de su país de origen buscando mejores alternativas en otros países, los mismos que no tienen una política de integración adecuada para incorporar a su sociedad este nuevo segmento humano que por su cantidad y problemática requiere de un tratamiento especializado y humanístico.

En este caso, nos referimos específicamente a la migración venezolana, quienes van hacia los países de América Latina y en especial al Perú, buscando alternativas laborales y espacios sociales definidos que les permitan realizarse como personas y seres humanos. Por ello, el Estado peruano viene tratando esta problemática migratoria que, por la cantidad de ciudadanos venezolanos incorporados a nuestro país, ha generado diversas dificultades, que a medida que pasa el tiempo se van manifestando como situaciones que requieren urgente solución, tanto en el ámbito personal, laboral, social y preventivo. Si bien es cierto, muchos venezolanos han llegado a nuestro país en busca de ofertas laborales y mecanismos sociales de mejores condiciones de vida, otros han llegado con la intención de vulnerar normas de convivencia que conllevan a conductas ilícitas y que ponen en riesgo la seguridad ciudadana.

En ese entendido, la presente investigación propone un aporte para implementar políticas públicas a cargo de los gobiernos locales, frente a las amenazas de carácter multidimensional, como el caso de la pandemia desatada por el COVID-19 y la presencia de venezolanos en nuestra realidad. El escenario de nuestro trabajo ha sido desarrollado en la Municipalidad de Santiago de Surco, durante los años 2020 a 2021.

Por ello, esta investigación contará con el rigor académico que permita un aporte original frente a estas amenazas que requieren no solo aspectos preventivos o represivos, sino también una gestión adecuada que revierta situaciones de peligro ciudadano.

1.1. Planteamiento del problema

Los gobiernos locales tienen la responsabilidad de brindar un servicio de calidad a sus vecinos. No obstante, sabemos que esto no se aprecia en la realidad, debido básicamente a la falta de conocimiento técnico en gestión municipal de los profesionales que vienen a formar parte directiva de los gobiernos locales, lo que ocasiona un inadecuado uso de los recursos públicos asignados y que trae como consecuencia, entre otros, los bajos índices anuales del cumplimiento de metas, vinculados a la seguridad ciudadana, servicios

de limpieza pública, mantenimiento de parques y jardines, orden vehicular, contaminación visual y auditiva, etc. Dichas metas están dotadas de incentivos económicos que el gobierno central a través del Ministerio de Economía y Finanzas ha establecido a fin de que los gobiernos locales se esfuercen y logren brindar un buen servicio.

Un factor importante y que se suma a la falta de preparación técnica en gestión municipal, es que dichas gestiones municipales son únicamente por un periodo de cuatro (4) años de acuerdo a Ley, lo cual, como se ha comentado en el párrafo precedente, reduce el logro de metas locales.

En ese sentido, las Municipalidades son los actores indiscutibles que permiten canalizar los intereses de la comunidad, siendo sus elementos esenciales: el territorio, la población y la organización; la Ley N°27972 (2003), establece que el alcalde es la autoridad y representante de su distrito, quien es responsable de llevar a cabo las políticas de gestión municipal de manera eficiente y eficaz.

1.2. Descripción del problema

Estudiar e investigar las causas y posibles soluciones para el tratamiento estratégico y político frente a las nuevas amenazas multidimensionales en la gestión de los gobiernos locales.

La situación actual dejó en evidencia la vulnerabilidad en materia de salud por efecto de la pandemia COVID-19 y, asimismo, el flujo migratorio de venezolanos, que por su magnitud ocasionan situaciones problemáticas generando una anomia social en el distrito de Santiago de Surco.

1.3. Formulación del problema

El impacto de la pandemia COVID-19 ha generado vulnerabilidades que ponen en riesgo la salud a nivel local; y, asimismo, el flujo migratorio venezolano ha generado situaciones de riesgo en seguridad ciudadana en el distrito de Santiago de Surco.

1.3.1 Problema general

La pandemia COVID-19 y la migración venezolana han puesto en prueba la actual gestión municipal en el distrito de Santiago de Surco, que por falta de políticas públicas locales y por una inadecuada gestión municipal, no enfrenta adecuadamente estas amenazas en el marco de sus competencias jurisdiccionales.

1.3.2 Problemas específicos

¿Cómo es y cómo debe ser las políticas públicas municipales en la mitigación de la pandemia en el distrito de Santiago de Surco?

¿Cómo es y cómo debe ser la política pública municipal sobre la migración venezolana en el distrito de Santiago de Surco?

1.4. Antecedentes

Benavides (2020). En su tesis de investigación jurídica titulada: “Impacto de la Migración Venezolana en la Seguridad Ciudadana del Lima Metropolitana 2015-2018”, el citado autor desarrolló esta importante investigación porque establece un análisis del proceso migratorio venezolano desde la óptica de la seguridad ciudadana en Lima Metropolitana, establece sobre una data importante un análisis sobre la forma de como los venezolanos al haber ingresado en territorio nacional han desarrollado conductas fuera de la ley y su incidencia en la seguridad ciudadana.

Organización Internacional para las Migraciones (OIM, 2016). En su informe titulado: “Situación de los migrantes extranjeros en el Perú y su acceso a servicios sociales, servicios de salud y de educación”.

Este informe realizado por el organismo internacional establece una caracterización de la población inmigrante en el Perú, resaltando el marco jurídico tanto a nivel nacional e internacional y culmina con una propuesta técnica y recomendaciones para el mejoramiento del acceso a los servicios de salud y educación.

1.5. Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica porque a través de ella analizaremos la magnitud de las amenazas multidimensionales y su impacto en la gestión local de Municipalidad de Santiago de Surco; planteando las alternativas de solución a fin de obtener las herramientas legales que sean necesarias para una mejor gestión pública local que enfrente dichas amenazas multidimensionales.

Es importante porque es de interés público, ya que la buena gestión local debe saber adecuarse a los riesgos que generan las amenazas multidimensionales en determinados contextos temporales.

1.6. Limitaciones de la investigación

La primera limitación está relacionada al tiempo de la investigación del periodo que comprende a marzo 2020 hasta Julio 2021.

La segunda limitación se refiere al factor humano encargado de la información del tema a investigar.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar las amenazas multidimensionales que influyen negativamente en la calidad de gestión municipal Santiago de Surco y proponer alternativas de solución.

1.7.2. Objetivos Específicos

Identificar cómo influye la migración de extranjeros venezolanos en desmedro de la formalidad económica y la seguridad ciudadana local en el distrito de Santiago de Surco.

Identificar las deficiencias municipales para la prevención y enfrentamiento de la pandemia del COVID-19. Y cómo la gestión del gobierno central frente a esta pandemia, dejó de transferir recursos y competencias al gobierno local de Santiago de Surco.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

La pandemia y la inmigración de extranjeros venezolanos configuran amenazas multidimensionales que requieren de una adecuada política municipal, a fin de evitar vulnerabilidades.

1.8.2. Hipótesis específicas

Variable independiente con proposiciones relacionales. La pandemia y la inmigración venezolana, como amenazas multidimensionales.

Variables dependientes. Política Municipal Vulnerabilidad

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Marco conceptual

- **Administración pública local:** Conjunto de organizaciones públicas locales para poner en contacto directo el poder político con los ciudadanos, para satisfacer sus necesidades.

- **Amenaza:** Percepción de la existencia de capacidad, voluntad o actividad hostil y deliberada, que afectan a las personas, sus valores, sus instituciones, pero no necesariamente la integridad del Estado-Nación.

- **Capacidad:** se refiere a los recursos y aptitudes que tiene un individuo, entidad o institución para desempeñar una determinada tarea o cometido.

- **Competencias municipales:** son la función básica como: obras y desarrollo urbano, sanitaria, mercados, ornato, parques y jardines, seguridad ciudadana, tránsito local, servicios públicos de limpieza, alcantarillado, protección de niños y de la tercera edad, conciliación en conflictos familiares.

- **Conflicto:** Se origina de una incompatibilidad o desacuerdos entre dos o más partes por intereses, por necesidades o falta de comunicación, sean particulares o colectivas.

- **Corrupción política:** abuso del poder mediante la función pública para beneficio personal.

- **Derecho internacional:** Es el encuadramiento jurídico de los actores internacionales ya sean estados, organismos multilaterales, organizaciones supra nacionales, etc. asimismo establece los procedimientos para el entendimiento entre las naciones. Así como también las situaciones críticas entre los Estados que ponen en peligro la paz mundial y los procedimientos para evitarlos y solucionarlos, el tratamiento a los refugiados y desplazados, la regulación jurídica de la Guerra y sus consecuencias, los procedimientos intergubernamentales y globales para enfrentar amenazas multidimensionales.

- **Desafíos:** Situaciones complicadas y de difícil resolución. Se visualiza en forma positiva como el objetivo de superar algo.
- **Estadista:** Persona versada ampliamente en asuntos políticos del Estado con una visión humanista de la realidad y un perfil valorativo que piensa y actúa en función de beneficiar a las próximas generaciones.
- **Estado débil:** Estado que no soporta más tensiones (político social), tiene monopolio limitado sobre el uso de fuerza. Por opción propia, su debilidad se manifiesta en los campos de funcionamiento positivo del Estado, pero no en otros aspectos importantes de gobernanza.
- **Estado fallido:** Son aquellos Estados que no tienen la capacidad de mantener una continuidad en el espacio y en el tiempo a través de una estabilidad política, económica, social y cultural, presentan conflictos inter étnicos y procesos de violencia progresiva donde el mismo Estado, pierde legitimidad ante los individuos.
- **Estado fuerte:** Capaz de controlar su territorio y ofrecer bienes públicos de calidad a su población.
- **Estrategia:** Fórmula inteligente que establece una coherencia entre los fines, las formas y los medios. Proceso seleccionado mediante el cual estima alcanzar cierta situación futura deseada.
- **Función pública local:** Actividad temporal o permanente, remunerada o no, que realiza una persona natural en nombre del Estado o al servicio del Estado a nivel local.
- **Gestión pública local:** Conjunto de acciones mediante las cuales las entidades públicas tratan de lograr sus fines, objetivos y metas.
- **La gestión pública descentralizada local (GPDL).** Es considerada como una herramienta para luchar contra la pobreza, generar el emprendimiento aprovechando

potencialidades y oportunidades, y reforzar la construcción de ciudadanía integral en el contexto de un Estado en proceso de descentralización.

- **Normas:** Son preceptos que establecen estándares de comportamiento definidos en términos de derechos y obligaciones.
- **Paz:** estado abstracto de convivencia segura, estabilidad política, económica, social y accesos básicos sin violencia (seguridad humana). En relaciones internacionales refleja ausencia de conflicto armado.
- **Paz pública:** referida a la que se da dentro de las grandes sociedades y el Estado.
- **Paz sostenible:** Es el proceso que permite a los pueblos mantener una situación de ausencia de conflicto armado, situación que se percibe como permanente en el tiempo, puede asociarse al concepto de Paz positiva, contemplando además medidas de cooperación, entendimiento, desarrollo participativo y sostenido. Paz a la que llega luego de haber restablecido la confianza entre las partes y se abordan con equidad, las causas estructurales del conflicto.
- **Poder:** Es el mecanismo básico de integración social que permite la continuidad histórica de las sociedades a través de elementos políticos (estado), culturales (derecho y costumbres) y psicológicos (símbolos).
- **Poderes fácticos:** Poderes de hecho adicionales a los constituidos (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), que coexisten dentro de una sociedad, ejercidos de facto y cuyo dominio no se aprecia pero que representan gran influencia, ejercitando presión sobre decisiones nacionales presentes y futuras, defendiendo intereses políticos, sociales y económicos de individuos, grupos de poder e incluso el Estado mismo; convertidos en actores estratégicos que ejercen poder real y pueden en algún momento mejorar la sociedad

o alterar el orden público, generando conflictos cuando no alcanzan los beneficios u objetivos que persiguen.

- **Política:** Actividad humana que busca y decide cursos de acción optimizando el empleo de los recursos, ejerciendo poder para solucionar problemas prioritarios y alcanzar metas u objetivos comunes. Arte de gobernar y dar leyes y reglamentos para mantener la tranquilidad y seguridad públicas, y conservar el orden y buenas costumbres.

- **Política de Estado:** Son Políticas Públicas, deben cumplir características fundamentales, buscan la gobernabilidad (gobernanza + democracia + soberanía) y las que se refieren a los aspectos centrales de la administración y funcionamiento del Estado. Tiene 4 características principales: 1° Consenso general (Gobierno y oposición), 2° Interés fundamental del país (o parte de él) y requieren un esfuerzo de carácter nacional, 3° Permanencia en el tiempo con trascendencia de varios periodos gubernamentales y 4° Deben estar escritas en un documento oficial.

- **Política de Gobierno:** son Políticas Públicas, establecidas por quien asume la conducción y control del país para un periodo gubernamental; es decir, dura mientras esté vigente el gobierno que la concibió; tiene el carácter de temporal o corto plazo (4, 5 ó 6 años de duración de los periodos gubernamentales).

- **Política pública:** Son herramientas de gestión, legitiman gobernabilidad y objetivos del Estado, resuelven situaciones problemáticas e inciden en solucionar un problema que afecta a la sociedad. Definidas por autoridades electas; la existencia de una administración ministerial sólida con las necesarias competencias para llevar a cabo sus cometidos de dirección y ejecución; así como, la existencia de controles legales e institucionales desde los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial; es decir, deben estar sometidas a mecanismos o procedimientos de control y verificación por las instituciones

públicas; de manera que el Poder Legislativo intervenga o influya en la concreción de dicha política.

- ***Seguridad del Estado o seguridad nacional:*** condición en la que los Estados consideran que no hay peligro de un ataque militar, presión política ni coerción económica, por lo que pueden continuar libremente su desarrollo y progreso propio.

- ***Seguridad multidimensional:*** Proceso global orientado a proteger a los ciudadanos frente a las nuevas amenazas del siglo XXI, reconocido por la Organización de Estados Americanos (OEA, 2003). Las amenazas, preocupaciones y otros desafíos a la seguridad en el hemisferio son de naturaleza diversa y alcance multidimensional y el concepto y los enfoques tradicionales deben ampliarse para abarcar amenazas nuevas y no tradicionales, que incluyen aspectos políticos, económicos, sociales, de salud y ambientales.

- ***Seguridad pública:*** a cargo del Estado, consiste en la situación que garantiza una protección a los ciudadanos contra cualquier amenaza.

- ***Violencia estructural:*** Pobreza (privación de las necesidades básicas), represión (privación de los Derechos humanos y Alienación (privación de las necesidades superiores).

- ***Vulnerabilidades:*** Capacidades disminuidas de una persona, grupo o Estado para anticiparse, hacer frente y resistir a los efectos de un peligro natural o causado por la actividad humana, y para recuperarse de los mismos.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. El proceso de las políticas públicas

El gobierno es la aventura sin fin del hombre, es el proceso más original y polémico para toda la humanidad. Sin embargo, el gobierno representa la suprema esperanza de lograr los objetivos e ideales del individuo frente a las amenazas y contingencias.

El gobierno se compone de esquemas de cooperación humana, de la disposición y la forma de autoridad del sistema procedimental para la prestación de bienes y servicios. Su esencia se encuentra en la alternativa de elegir aquello que constituye la felicidad frente a los deberes y sacrificios del hombre.

Dicho esto, el gobierno es política más administración. Así, el gobierno se divide inevitablemente en dos partes generales: 1° El proceso político y 2° El proceso administrativo.

A. El proceso político. Comprende el origen, desarrollo y madurez de la voluntad social, para que las lealtades ciudadanas sean encausadas de modo que establezcan una ley fundamental o simplemente consentida, esto conduce a una estructura de poder permanente (el Estado).

B. El proceso administrativo. Es el empleo de esa estructura de poder, mediante personal apropiado, los medios técnicos, el espacio territorial y los métodos relativos al procedimiento de prestar servicios, específicamente gubernamentales a aquellos a quienes corresponda y obligar a que se cumpla con el deber de conformidad con la normatividad vigente.

2.2.2. Análisis del proceso gubernamental

El gobierno constituye el centro desde el cual se ejerce el poder político sobre una sociedad. Podría decirse que el gobierno tiene una función identificadora de la actividad política, es el núcleo irreductible sin el cual parece difícil pensar en la dimensión propia de lo político.

Para ello, existen tres formas de abordar el análisis del gobierno. Los especialistas consideran que el gobierno puede ser analizado desde tres abordajes alternativos y complementarios:

- a) El primero considera al gobierno como un conjunto de actores.

b) El segundo considera al gobierno como un conjunto de actividades vinculadas al proceso de toma de decisiones políticas.

c) El tercero considera al gobierno como un conjunto de instituciones.

2.2.3. *El gobierno como conjunto de actores*

Aquí nos referimos al equipo humano que asume la función directiva en una sociedad y en consecuencia acumulan poder y toman decisiones que afectan a toda la colectividad. En esta perspectiva el interés está puesto en el conjunto de personas que ejercen el poder político y en consecuencia determinan la orientación política de una sociedad.

Para ello sin embargo parece más apropiado emplear la expresión gobernantes. En tanto actores el gobierno (gobernantes) se refiere a los miembros de un determinado poder: el ejecutivo.

En los regímenes democráticos modernos se suele identificar al gobierno con el grupo que detenta el poder en una sociedad y cuyo acceso se efectúa dentro del marco constitucional y legal vigente.

Esto incluye al presidente de la República, al primer ministro, al gabinete ministerial y a todos los funcionarios designados por ellos para el ejercicio de las funciones públicas.

El gobierno en ejercicio ejecutivo necesita de los funcionarios profesionales para contar con su saber técnico especializado.

En los modernos sistemas políticos el poder del gobierno no es una característica personal, sino que se encuentra institucionalizado.

2.2.4. *El gobierno como conjunto de funciones*

La segunda de las perspectivas a partir de la cual es posible abordar el problema del gobierno es la del conjunto o actividades que lo definen.

Es indudable la existencia de diferentes criterios para abordar el tema del gobierno como conjunto de funciones. Así para: Parsons (1999), es el logro de objetivos; para Easton (1996), es la asignación autoritaria de valores en una sociedad; y para Almond (1999), es la elaboración, aplicación y adjudicación de normas.

En ese sentido, lo que está detrás de todas estas definiciones es la idea que el gobierno tiene como función básica la toma de decisiones políticas.

Es decir, actos de poder que afectan a todos los integrantes de la sociedad y que se sustentan en el factor coercitivo, es decir, en la posibilidad de aplicar la violencia legítima en caso de incumplimiento.

2.2.5. El gobierno como conjunto de instituciones

Enfocar al gobierno en términos institucionales, requiere diferenciarlo/relacionarlo con algunos conceptos conexos que frecuentemente son utilizados de manera confusa aún como sinónimos.

Se impone pues una delimitación del concepto del gobierno con respecto a los del sistema político y régimen político.

A. Sistema político. Urbani (1982), define al sistema político: “Un conjunto de instituciones, grupos y procesos políticos caracterizados por un cierto grado de interdependencia recíproca”.

Sin embargo, el concepto de sistema político tiene una controvertida historia. Tal controversia se desata principalmente con la apropiación del término por una de sus perspectivas que se dedica a su estudio, propuesto originalmente por Easton.

Según Easton (1996), un sistema político es un sistema de conducta caracterizado por la asignación autoritaria de valores en una sociedad.

Las notas características del enfoque sistémico desde el punto de vista de su metodología son:

a) El estudio de la política desde una perspectiva general que busca precisar los elementos comunes a todo sistema político.

b) La atención a los procesos políticos antes que a las estructuras.

Un camino original es el seguido por Morlino (2013), quien aprovecha elementos del análisis sistémico para distinguir los componentes institucionales de los sistemas políticos. Así el sistema político está compuesto por 3 elementos centrales.

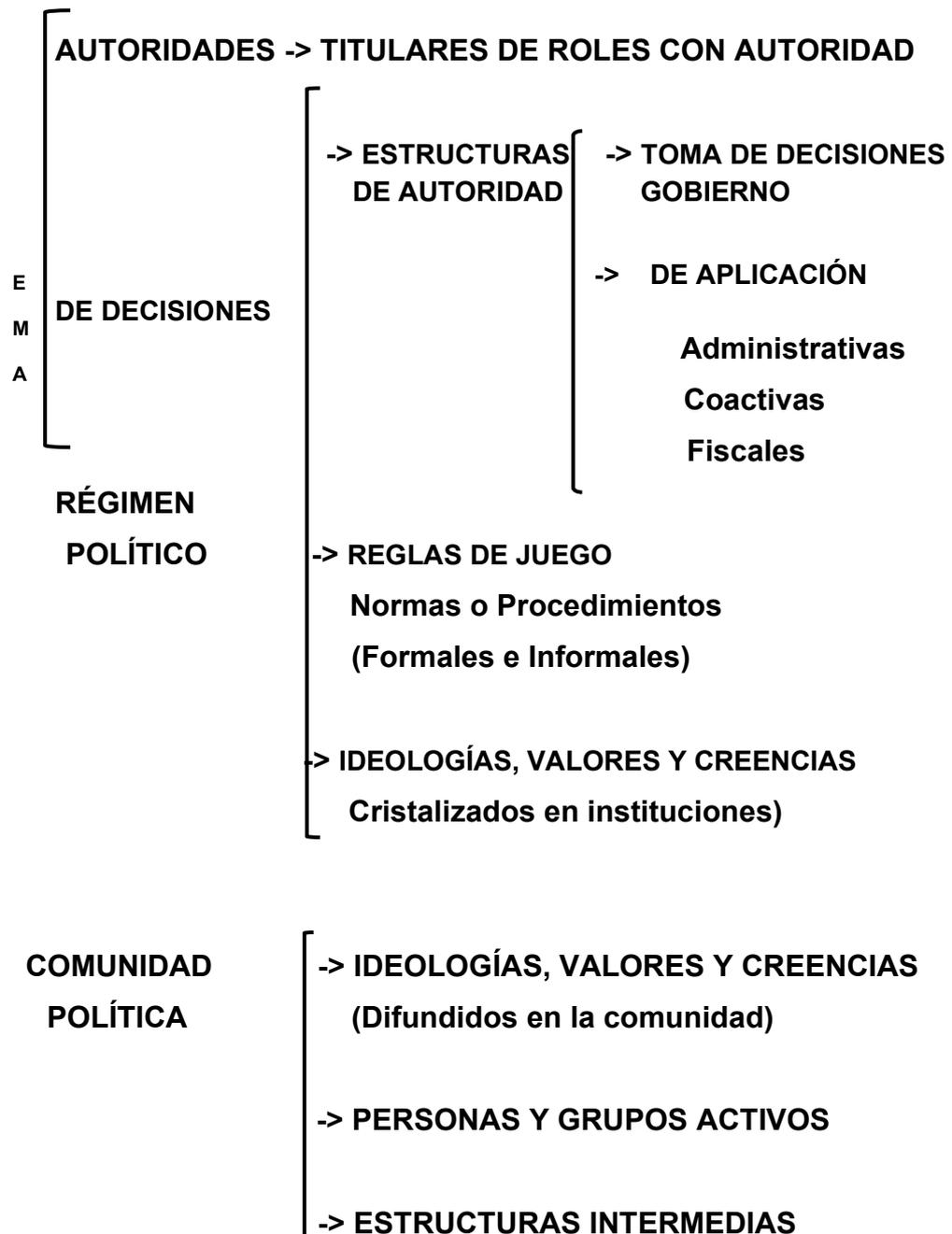
En primer lugar, la comunidad política esto es un conjunto de individuos activos que componen un sistema político dado.

En segundo lugar, el régimen político, esto es el conjunto de instituciones que da soporte al sistema político.

En tercer lugar, las autoridades, esto es los titulares de roles con autoridad lo que remite al tema de los gobernantes y aclara el carácter objetivo y su poder.

Es así que para Morlino (2013), los elementos del régimen político son:

- Un conjunto de estructuras de autoridad encargadas de tomar decisiones y de implementar las decisiones.
- Un conjunto de normas y procedimientos (reglas formalizadas) y reglas de juego.
- La forma de elección como se eligen las autoridades.
- Los mecanismos a través de los cuales se toman las decisiones.
- La forma en que se interrelacionan las diferentes estructuras de autoridad.
- La forma en que se relacionan las autoridades con la comunidad.
- Las ideologías, valores y creencias cristalizadas en las estructuras, normas y procedimientos del régimen.

Tabla 1*El esquema de Morlino**Nota.* Elaboración propia.

De este modo podemos observar que el gobierno forma parte de las estructuras de la autoridad (toma de decisiones).

Lo cual a su vez forma parte del régimen político. Asimismo, el régimen político es una parte del sistema político.

B. La tendencia general y los regímenes políticos. durante la última década ha sido la del aumento del poder de los ejecutivos en relación a los congresos o parlamentos, reforzando la idea que asimila el gobierno con el poder ejecutivo.

Para ello, he visto conveniente citar los diez mandamientos del buen Gobierno según Henry Kissinger, ex secretario de Estado Norteamericano, figura protagónica durante el gobierno de Richard Nixon. Considerado además como el padre del realismo estratégico en el escenario de las relaciones internacionales.

Actualmente es asesor de numerosos gobiernos, así como las instituciones tanto públicas como privadas por eso es conocido como un “estadista por contrato”.

Como resultado de su dilatada e importante trayectoria en el mundo de la diplomacia, así como en el pensamiento estratégico publicó sus memorias en dos tomos, cada tomo supera las mil páginas. (Kissinger, 1979; 1982).

Es comprensible la dificultad y la complejidad por estudiar y analizar la monumental obra del ex secretario de Estado Norteamericano, por ello el politólogo argentino Pablo (1991), publicó una versión resumida y adaptada de las memorias bajo el título los 10 mandamientos del buen gobierno.

Veamos cuales son estos 10 mandamientos:

- Los académicos pueden quedarse en el plano de las conclusiones; los gobernantes no tienen más remedio que llegar hasta las políticas y la diferencia no es poca.
- En el gobierno se aprende como tomar decisiones, pero no, qué decisiones hay que tomar

- Como las decisiones las toman los hombres, el elemento psicológico es insoslayable.
- La decisión es normalmente negociación.
- En épocas de crisis lo único seguro es ser audaz y no aflojar hasta que la crisis haya pasado.
- Sólo en retrospectiva los hechos parecen inevitables; solo en retrospectiva se advierten los hitos; la oportunidad nunca se convierte automáticamente en realidad.
- La burocracia no sabe generar alternativas genuinas. Siempre rodea su opción preferida, con un par de alternativas absurdas.
- La prensa es hoy un árbitro para los acontecimientos internacionales que es imposible ignorar.
- Uno se “debe” al presidente, porque lo nombró. Hay que decirle la verdad, hay que socorrerlo espiritualmente, no hay que irle con cuestiones de poca importancia. No se debe esperar que el Gabinete Nacional sea una institución de pensamiento independiente.
- Las transiciones iniciales de todos los gobiernos son breves, llenos de ingenuidad y rara vez preparan para lo que viene; las transiciones finales son tristes, y no siempre uno tiene el valor de no criticar al que le sigue en el cargo.

2.3. La reinención del gobierno

En 1995, los politólogos norteamericanos Osborne y Gaebler (1994), publicaron el libro “La reinención del gobierno”. (La influencia del espíritu empresarial en el sector público).

Al poco tiempo este libro se convirtió en un best seller mundial y a la vez en un manual clásico de todos aquellos interesados por imprimir al gobierno un nuevo esquema de apertura que se ubique en la cresta de la ola en la era digital.

Según los autores observamos cambios trascendentales. Europa Oriental es libre; el Imperio Soviético se disuelve; la Guerra Fría ha terminado. Europa Occidental se encamina hacia la unión económica. Asia es el nuevo centro del poder económico global. Desde Polonia a Sudáfrica, la democracia está en marcha.

La idea de reinventar el gobierno puede parecer audaz a quienes ven el gobierno como algo fijo, como algo que no cambia. Pero en realidad, los gobiernos cambian constantemente.

El surgimiento de una economía global postindustrial y basada en el conocimiento, ha minado las antiguas realidades en todo el mundo ha creado magníficas oportunidades y temibles problemas. Gobiernos grandes y pequeños, norteamericanos y extranjeros, federales, estatales o locales, han comenzado a responder.

2.3.1. Principios

En primer lugar, creemos profundamente en el gobierno. No vemos en el gobierno un mal necesario. Todas las sociedades civilizadas tienen alguna forma de gobierno. El gobierno es el mecanismo que empleamos para adoptar decisiones que afectan a la comunidad.

En Segundo lugar, creemos que la sociedad civilizada no puede funcionar eficazmente sin un gobierno eficaz, lo cual es hoy algo sumamente raro.

Creemos que los gobiernos de la era industrial, con sus extensas burocracias centralizadas y estandarizadas y sus servicios “de la misma magnitud para todas las cosas”, no están a la altura de los desafíos que presenta una sociedad de la información que cambia aceleradamente y una economía basada en el conocimiento.

En tercer lugar, creemos que el problema no reside en la gente que trabaja en el gobierno; el problema reside en los sistemas en los cuales trabajan.

En cuarto lugar, creemos que ni el liberalismo tradicional, ni el conservadurismo tradicional tienen mucho que decir respecto de los problemas con que se enfrentan hoy nuestros gobiernos.

El Estado moderno debe caracterizarse por sus resultados y por sus prácticas. Resultados que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía y que sean la consecuencia de prácticas transparentes y legítimas acotadas a principios económicos racionales.

El reclamo social respecto de un Estado mejor es incuestionable para cualquier agenda política y para cualquier gestión de gobierno que pretenda superar los tradicionales escollos a la eficiencia de la gerencia pública.

La modernización del Estado es ya una iniciativa generalizada en los países más desarrollados y se hace explícita en no pocos países de ingresos medios o emergentes.

Tales iniciativas de reformas o de modernización estatal en la mayoría de los países centrales y en algunos latinoamericanos (Argentina, Brasil, Chile, Bolivia, México) se sustentan en documentos o textos políticos, muchos de los cuales adoptan un nombre simbólico y despliegan en sus textos las características esenciales de la reforma.

Entre las iniciativas que han alcanzado mayor difusión en la experiencia comparada, pueden citarse las indicadas en el siguiente cuadro:

Tabla 2

Denominación de la iniciativa para la reforma o modernización del Estado

PAÍS	Denominación de la iniciativa para la reforma o modernización del Estado
Alemania	“El Estado Flaco” a partir de 1995-1997
Canadá	“En pro del Estado Adecuado” a partir de 1996. En ella se identifican 4 objetivos: Clarificación de roles de gobierno; reasignación de recursos a nuevas prioridades; respuesta a nuevas demandas ciudadanas; gobierno con menos déficit y deuda
Dinamarca	“Una nueva visión del Sector Público” en 1993 y “Bienestar para los Ciudadanos” en 1995.
Francia	“Plan de Modernización del Estado” en 1995
Reino Unido	“Continuidad y Cambio” en 1994
Irlanda	“Un mejor Gobierno” en 1996

USA	“Revisión de la Gestión Nacional” en 1993 y el “Reinventing Government”.
México	“Programa de Modernización de la Administración Pública 1995 - 2000” y “Modelo Estratégico para la Innovación Gubernamental” en 2001.
Argentina	“Plan de Modernización de la Administración Pública” en 2000 / 2001.
Brasil	“Plan director de la Reforma del Estado” iniciado 1995 en el cual se define un esquema de estructura de gobierno compatible con una mayor flexibilización de las agencias estatales en cuanto a objetivos, métodos y relación gobierno - organizaciones sociales.
España	“Plan de Modernización de la Administración General del Estado” iniciado en 1992 con antecedentes de diseño de políticas en el estudio del Ministerio para las Administraciones Públicas denominado “Reflexiones sobre la modernización de la Administración General del Estado” de 1989.

Nota. Elaboración propia

Sin o con sustento legal o constitucional, la modernización del Estado existe ya como un nuevo paradigma multiplicado en numerosas experiencias internacionales que explica una nueva manera de entender a la gestión gubernamental en relación con sus ciudadanos y da cuenta de cómo los ciudadanos conciben al Estado desde sus propios intereses.

El correlato organizacional de esta nueva dinámica de articulación de intereses entre el Estado moderno y los ciudadanos, se materializa en entidades públicas más abiertas a los intereses ciudadanos administrados con criterios de la empresa privada, buscando resultados y una minimización del costo prestacional. Surgen así las nuevas “agencias” gubernamentales perfiladas según distintas experiencias nacionales pero que dan cuenta de una nueva organización, post burocrática con vocación de auto justificar económicamente su existencia institucional.

Ramió (1999), destaca la emergencia de las “agencias” como un hito en las iniciativas europeas de implantación de una nueva orientación gerencial en la Administración Pública, fundamental para la separación de funciones ejecutivas y de formulación de políticas.

Así, las “agencias”, consideradas como verdaderas unidades ejecutivas, adquieren una destacable autonomía operativa en su organización y funcionamiento. Se vinculan con sus respectivos ministerios o departamentos centrales mediante convenios plurianuales los cuales determinan: el mandato político, los objetivos estratégicos, los recursos y las facultades delegadas. En su conducción se designa a un profesional directivo que debe responder ante sus respectivos órganos político - estratégicos respecto del cumplimiento de los resultados comprometidos.

Las características que adquiere este nuevo tipo de agencia pública postburocrática pueden contrastarse con los rasgos de la agencia burocrática tradicional. El siguiente cuadro refleja sus principales diferencias:

Tabla 3

Principales diferencias de agencia burocrática y postburocrática

LA AGENCIA BUROCRÁTICA	LA AGENCIA POSTBUROCRÁTICA
Enfoque hacia sus propias necesidades.	Enfoque hacia las necesidades del cliente.
Definición de su importancia en base a recursos y tareas que desarrolla.	Definición de su importancia en base a los resultados que alcanza en favor de sus clientes.
Énfasis en el control de costos por sobre el de resultados.	Énfasis en el valor agregado neto.
Enfoque en la rutina de los procedimientos.	Enfoque en la flexibilidad de los procedimientos según demandas de los clientes.
Compite por su esfera de influencias.	Compite por sus negocios.
Tendencia a anunciar políticas y planes.	Tendencia a comunicarse con sus clientes para revisar y definir su operación

	estratégica.
Separación entre el pensar y el hacer.	Involucramiento del pensar y del hacer para incrementar el valor agregado a clientes.
Énfasis en cumplir con solamente con el presupuesto financiero.	Énfasis en cumplir con resultados y calidad de los servicios.
Sujeta a control burocrático.	Sujeta a control social y político.

Nota. Elaboración propia

Es a partir de la emergencia de estas organizaciones nuevas adaptadas a las exigencias sociales y con explícito reconocimiento de su responsabilidad en cuanto a una adecuada prestación de bienes y servicios en términos de expectativas de una ciudadanía que hace uso creciente de sus derechos frente al Estado, que surge el tema de la gestión de la calidad en la organización pública como un estilo gerencial nuevo.

2.4. La gestión de la calidad

Al respecto, la Declaración de Bridgetown reconoce que las amenazas, preocupaciones y otros desafíos a la seguridad en el hemisferio son de naturaleza diversa y alcance multidimensional y que el concepto y enfoque tradicionales deben incorporar nuevas amenazas propias de la realidad actual y que pueden tener graves consecuencias, en todas las dimensiones de la sociedad.

En efecto, el propósito de estas líneas de acción coadyuva a convertirnos en un estado moderno, eficiente, transparente, seguro, ordenado, limpio, interconectado, inclusivo y eco-amigable en el marco de las políticas públicas a cargo de los gobiernos locales.

Al respecto de Seguridad Ciudadana, es urgente para prevenir la inseguridad ciudadana, aplicar el triángulo de la confianza que se trata de: seguridad, inversión y políticas sociales. “Si se logra aplicar una inversión con política social, de hecho, lograremos una seguridad ciudadana, pero en forma sostenible, no hay que tener miedo, los

resultados son óptimos, porque crece el equilibrio”. Palabras del Ex presidente de Colombia. (Uribe, 2008).

Uribe (2008). Explicó, que, con la aplicación del triángulo de la confianza, se ha logrado disminuir los asesinatos en el mundo. “Según la UNODC (2010), había 468 mil homicidios mensuales, en el África eran el 36 por ciento y en América, 31 por ciento. Hoy, ha bajado mucho, pero con la consistencia de aplicar una inversión con política social”, anotó.

El ex Presidente del Consejo de Ministros, Jiménez (2013); (durante el mandato de Ollanta Humala), señaló que en aquella oportunidad, estaba preocupado de la Seguridad Ciudadana del país, prueba de ello sostuvo, que la reforma del Ejército Peruano y la Policía Nacional a fin de reestructurar y repotenciar las direcciones especializadas en combatir la criminalidad, prueba de ello sostuvo, que la reforma del Ejército Peruano y la Policía Nacional a fin de reestructurar y repotenciar las direcciones especializadas en combatir la criminalidad, indicó que actualmente el país cuenta con 106,000 agentes policiales y que se requieren unos 30,000 más para estar acorde a los estándares internacionales.

En efecto, señaló que los alcaldes tienen la tarea de combatir severamente y con rigor la delincuencia, y conminó al gobierno a coordinar acciones conjuntas con las municipalidades, la Policía Nacional, el Poder Judicial y el Ministerio Público, para acabar con este mal social del país.

Es la inseguridad y que esta contrariedad es percibida en su real magnitud por las autoridades municipales, que son las que están más cerca de la población. El ex presidente del Congreso de la República. Isla (2013), presidente del Congreso de la República de aquella oportunidad, sostuvo que los alcaldes deben asumir el reto de contribuir a frenar la violencia criminal, de la mano con el Gobierno Nacional y los Gobiernos Regionales.

Reconoció que son los alcaldes las autoridades que están en permanente contacto con la población, y por lo tanto son ellas, las que más conocen sus necesidades y problemas, de ahí que la articulación con el gobierno nacional es muy necesaria.

Asimismo, debemos considerar que a nivel de empresas el concepto Gestión de la calidad está vinculado a una mejora continua en la producción de bienes y servicios y el ambiente organizacional adecuado a fin de satisfacer las necesidades de los consumidores.

De ello se deriva que la calidad no es el resultado de la casualidad sino, de una programación y voluntad de mejora puesta en marcha en aspectos tales como:

- La definición de una política explícita para la calidad.
- Reconocer que el administrado es fundamental en los lineamientos de toda administración.
- Considerar al factor humano como el fundamento para todo cambio y para generar valor.
- La innovación tecnológica como una mega tendencia progresiva como el sendero de expansión necesario.
- La cultura de la incorporación permanente de desafíos sustentada en la participación y en un ambiente laboral sano que promueva la creatividad.

Por lo tanto, gestionar la calidad de una organización implica:

- Identificar los productos que deben ser reformulados o reposicionados en función de una demanda fluctuante.
- Determinar las causas y efectos de los requerimientos volátiles de los nuevos nichos de mercado.
- Identificar niveles para diferenciar productos.
- Organizar el sistema de aseguramiento de la calidad que básicamente implica disponer de:

- Un manual de la calidad
- Un manual de procesos
- Un manual de instrucciones
- Registros y estadísticas
- Auditorías Internas
- Promoción interna y capacitación de equipos de trabajo.
- Definir procesos tecnológicos que impliquen precisar métodos de diferenciación.

2.5. Los enfoques posibles

La gestión de la calidad es entendida a partir de tres enfoques perfectamente diferenciables: el enfoque tradicional, el enfoque normativo y el enfoque de la calidad total.

- El enfoque tradicional descarta el cambio cuando hay una tendencia favorable.
- El enfoque normativo plantea incorporar normas para mejorar el funcionamiento de la organización.
- El enfoque de la calidad total cree que es necesario establecer una nueva cultura organizacional. De manera resumida, cada enfoque responde a los siguientes conceptos o puntos de vista:

2.5.1. El enfoque tradicional

- Cree que la realidad es permanente y que el cambio no le afecta.
- No cree en la necesidad de organizarse adecuadamente.
- Cree en el manejo patriarcal de los recursos (la empresa soy yo).
- No cree en la existencia de clientes o ciudadanos sino en que sólo existen compradores o habitantes.
- Cree que cuando le va mal, ello es consecuencia de la mala suerte o de la maldad intrínseca de los otros.

- Cree que la calidad es controlada solamente en el producto final (control de la calidad).
- Cree que los costos de la “no calidad” los debe para el consumidor.
- No cree en la diferenciación de productos o servicios para mejorar su marketing o ventas.

2.5.2. El enfoque normativo

- Cree que cuando la realidad hay que incorporar nuevas normas que respondan a ese cambio.
- Todo cambio debe estar orientado a lograr la satisfacción del cliente o ciudadano.

2.5.3. El enfoque de la calidad total

- Cree que la calidad es el convencimiento previo y específico de todos los recursos humanos.
- Para este enfoque todo lo que percibe el cliente debe ser la calidad.
- Para lograr la calidad se requiere un buen marketing.
- El capital humano es invaluable en el proceso productivo.

2.6. Bases conceptuales

La política regulatoria proporciona elementos teóricos y técnicos a los funcionarios ediles municipales encargados de llevar a cabo la mejora regulatoria municipal, para que puedan presentar iniciativas de reforma o nuevos, a fin de que la base normativa y los instrumentos de gestión respondan a las demandas de los ciudadanos, y que se materialicen en acciones concretas.

La mejora regulatoria busca provocar un impacto positivo sobre el crecimiento económico y el desarrollo social de los municipios, lo cual implica hacer hincapié en la calidad de las regulaciones, evaluando: la (1) eficiencia, (2) eficacia y (3) legitimidad de

todas las disposiciones jurídicas que afecten a los particulares. Éstos son los tres significados de calidad que se busca retomar en las nuevas regulaciones.

2.7. Políticas públicas y políticas regulatorias

Las políticas públicas son planteamientos del accionar del gobierno en todos sus niveles, con finalidades, objetivos, lineamientos y procesos, que se ejecutan mediante los planes y programas a cargo de la administración.

Gobernar por políticas implica la toma de decisiones en un contexto democrático, donde lo público tiene al menos tres sentidos:

En primer lugar, lo público es un proceso de comunicación donde los ciudadanos pueden expresar sus demandas y participar en los actos de gobierno.

En segundo lugar, lo público hace referencia a que el proceso de gobierno tiene que ser transparente, a fin de que los mismos ciudadanos conozcan en detalle cómo se toman las decisiones y de qué forma pueden participar en dicho proceso y eso hace que un gobierno sea democrático.

Y, en tercer lugar, el sentido de lo público se refiere al uso de los recursos públicos y recaudaciones fiscales. Una política gubernamental debe ser consciente de que utiliza recursos pertenecientes a la sociedad. Debido a la limitación de recursos para la realización de políticas públicas, es necesario que se prioricen las políticas que maximizan beneficios y disminuyen costos para los ciudadanos contribuyentes.

El servicio, el diseño y la ejecución de las políticas públicas municipales, implica, entonces, el reconocimiento de lo público en un sentido más allá de lo netamente gubernamental. Las políticas públicas incorporan la corresponsabilidad entre sociedad y gobierno en la toma de decisiones.

2.8. Las regulaciones en la administración pública

La regulación es el sistema racional de instrumentos jurídicos que emplea un Estado para establecer obligaciones y derechos con el propósito de normar la conducta de los particulares y del gobierno para la protección de intereses sociales legítimamente aprobados.

La regulación se materializa en actos normativos que pueden ser actos legislativos o administrativos; dichos actos sirven para encausar la conducta de los ciudadanos en el marco de la política de gobierno.

A través de la regulación, los gobiernos buscan proteger los intereses sociales legítimamente aprobados, tales como la protección a la salud, la sustentabilidad del medio ambiente, la libre competencia y la libre información para los consumidores, la atención a personas con discapacidad y la protección a los niños y ancianos, entre muchos otros.

Los beneficios sociales conseguidos por las regulaciones son muy variados, algunos son claramente visibles de inmediato, otros sólo lo son en el largo plazo.

Las regulaciones, conllevan beneficios que fortalecen la convivencia social, pero también puede acarrear costos, estos costos pueden ser de tres tipos:

1) Los costos de los particulares por el cumplimiento de las obligaciones. Por ejemplo, los costos realizados por las empresas para cumplir con la obligación de instalar equipos anticontaminantes, salidas de emergencia, baños, etcétera.

2) Los costos de los particulares y de la sociedad generados por las limitaciones o restricciones impuestas. Por ejemplo, los costos implícitos (causados por las ganancias no recibidas) que sufren los restaurantes o bares al imponérseles limitaciones de horario.

3) Los costos administrativos del gobierno por el concepto de verificación del cumplimiento de la norma. Por ejemplo, los costos del personal necesario para hacer las

funciones de vigilancia en las calles y los costos del personal que revisa los trámites de permisos y licencias.

En principio, las regulaciones deben ser valoradas comparando los beneficios potenciales con la suma de estos costos posibles.

Es necesario considerar que la implementación de políticas regulatorias obedece al principio costo y beneficio, por el cual, si bien se puede obtener un beneficio, pero también esto genera un costo y su impacto no es el mismo en todos los sectores sociales, es ahí donde aparece la posibilidad de beneficiados y perjudicados.

Esta confrontación muchas veces no es equitativa, ya que los beneficiarios pueden estar distribuidos entre un gran número de personas, mientras que los costos pueden concentrarse en un cierto grupo.

Los espacios donde se llegan a consensos dependen del nivel de comunicación entre los grupos políticos y la estrategia de negociación entre ellos, buscando puntos de encuentro y coincidencia y desechando aspectos controvertidos y contradictorios.

Es importante tener esto en cuenta, ya que pueden constituirse estructuras políticas en torno a la posibilidad de influir en la creación de un cambio regulatorio.

El papel del analista de políticas públicas de la arena regulatoria consiste en visualizar los efectos que tendrá la política regulatoria sobre los grupos afectados, sin tomar partido respecto a alguno de ellos en particular.

2.9. Componentes esenciales del análisis de políticas públicas

Toda política pública municipal involucra tres sistemas: el político, el administrativo y el social. El social, porque el Estado debe dar una respuesta a las demandas ciudadanas debido a su rol administrativo el espacio donde se produce esta relación de los individuos con el Estado porque de alguna manera pretende ser una respuesta del Estado/Gobierno a problemas, demandas o necesidades de la sociedad.

El Sistema político, porque fundamentalmente es en el ámbito de lo político donde se toman las decisiones. Y finalmente el sistema administrativo, porque es el que va a ejecutarla, a poner en marcha esas posibles soluciones que impactan en el subsistema social que es el que recibe los beneficios o los perjuicios de la acción del Estado/Gobierno.

Es así que cuando pretendemos analizar las políticas públicas, debemos ubicarlas en un contexto global ya que los tres sistemas interactúan en el desarrollo de las políticas públicas y de este modo al efectuar el análisis debemos ver como se involucran entre sí.

De ahí que analizar las políticas públicas no solo es un trabajo académico, sino también es un intento para lograr una gestión mucho más adecuada.

Al respecto asegura Thoenig (1992), que es por medio del análisis de políticas públicas, como se logra entender aquello de que el trabajo científico puede ser como una caja de herramientas, en el sentido de que existe un conjunto de modos de razonamiento, de maneras de saber hacer las cosas, de formas de operar –las idas y venidas- entre los conceptos involucrados, con las técnicas y los datos. Esta caja de herramientas contendría la práctica, la investigación, la consejería, la formación y la reunión de expertos, por lo cual, las divergencias teóricas y epistemológicas pueden ser considerables -y a menudo explícitas- en la presentación de ciertos trabajos que son reconocidos como muy iluminadores.

Como de una gran utilidad para lo anterior, se puede caracterizar a la observación analítica que tiene los politólogos y los sociólogos políticos mediante los siguientes rasgos:

- En su calidad de ser ella misma, una política pública es un problema. Para la investigación, cumple la función de ser específica; y, para la gestión, constituye una estrategia particular de gobierno.
- El análisis se apega a dos aspectos de las políticas públicas municipales, proporcionalmente separados y combinados a la vez: su contenido y el proceso de trabajo

que recubre. (Vernon, 1968). El contenido aporta, a través del sentido que el análisis le imprime un conjunto social y político, de manera que todo aquello que se encuentra en juego -especialmente las relaciones y los valores - se ven afectados. La racionalidad se da, pues, en las situaciones y en las estructuras de los funcionamientos, pero nunca en los objetivos ni en los criterios abstractos. (por ejemplo, la eficacia).

- Las políticas públicas son un factor pertinente de la constitución y transformación de un espacio público y de un conjunto social. Al asignar recursos, el gobierno hace mucho más que simplemente suministrar bienes y servicios:

- Dentro del campo que se considera, el analista cuenta con el hecho de que los fenómenos se desarrollan a varios niveles –individual, grupal, organizacional, de las clases sociales y/o estilos de vida - de maneras que no son necesariamente, idénticas.

- El analista considera prioritariamente las dimensiones del campo en el cual ocurre la acción, antes que recurrir a las dimensiones fuera del alcance del campo social y político que él toma en cuenta. Su actitud es, pues, estratégica.

De acuerdo con lo visto, el análisis de políticas públicas no es, ni mucho ni menos, una creación enteramente original, nacida de la simple evolución de la disciplina. Numerosas técnicas y aproximaciones son comunes a todas las ciencias sociales y los modos de razonamiento de los cuales éste se nutre, son grandemente impulsados dentro del legado de las ciencias políticas y de la sociología.

En cambio, es el ensamblaje de diversos elementos, en el abanico, de los modos de razonamiento y en su articulación, los cuales -dejando de lado el problema del contenido de las políticas públicas como fenómeno político- forman el carácter bastante particular que se revela en cada trabajo de los especialistas.

2.10. Política migratoria

Según esta teoría los fenómenos migratorios obedecen al deseo de los individuos de alcanzar mejores condiciones de vida, por ello la migración es un fenómeno social de impacto mundial.

2.10.1. Teoría de la migración económica laboral

Esta teoría expresada por Navarro et al. (2016), manifiesta que predomina la motivación económica laboral para llegar a una decisión de migrar a otro país.

A su vez esta teoría manifiesta la diversificación de ingresos familiares, esto quiere decir que, dentro de una familia, a cada uno de los integrantes les son asignadas tareas, algunos pueden quedarse trabajando en el área local, mientras que los demás migran a otros países para trabajar de tal manera que puedan minimizar los riesgos de las familias, ante los riesgos económicos que puedan suceder en su país de origen.

2.10.2. Teoría de los sistemas mundiales

En fin esta teoría hace énfasis en que los flujos de migraciones internacionales son frutos de las ambiciones de los países poderosos quienes se aprovechan de los países pobres, generando así cambios estructurales en la forma de vida de los individuos, quienes deben buscar alternativas a estos cambios estructurales, teniendo en consideración que el sistema capitalista destruye las formas de trabajo en colectividad de las poblaciones y a su vez genera competencias entre los mismos individuos, quienes a su vez deben invertir más en la producción.

Es una teoría que da una explicación al fenómeno migratorio tanto del pasado como de hoy, fue elaborada por Wallerstein (2005). Esta teoría como las demás estudia en sí al flujo migratorio de las personas, teniendo en consideración que tales fenómenos suceden en consecuencia de las grandes desigualdades estructurales que existen entre naciones ricas y

pobres, esto quiere decir que los dueños de las grandes multinacionales extranjeras entran en países pobres con el afán de obtener más ingresos.

Las grandes empresas entran en los sectores periféricos de la sociedad y comienzan a generar un sin número de problemáticas, una de las consecuencias de aquello es la migración de los pobladores originales hacia otros lugares en busca de mejores condiciones de vida. Es necesario recalcar que los intereses de entrar en las periferias son por las riquezas de materias primas, mano de obra barata y mercados que en aquellos lugares se pueden encontrar o generar. A medida que los recursos naturales pasan a poder de las manos de los capitalistas se comienza a generar un flujo migratorio.

2.10.3. Migración regular

Se le entiende a la facilitación del viaje de los individuos a otro país, mediante una serie de medidas y procedimientos como los pasaportes de extranjería y una adecuada inspección de los viajeros.

Otro concepto brindado por la UNICEF (2016), explica que movimiento de individuos desde su país a otro, siguiendo la legislación correspondiente, desde su salida, su paso por los países de tránsito hasta llegar al país receptor.

2.10.4. Migración irregular

Se le denomina así caracterizada por la presencia de conjunto de migrantes que no cumplen con las normas de salida o ingreso a donde llega.

Al no tener los documentos que solicitan las autoridades, los inmigrantes no se encuentran permitidos de poder laborar o vivir al que optan ingresar.

La migración irregular enmarca una forma de migrar que no va acorde a las leyes, sin tener una característica ilegal o criminal. Es por eso que la Resolución 1509 (2006), durante la Asamblea de derechos humanos de migrantes irregulares llevado por el Consejo Parlamentario Europeo afirmó que se prefiere emplear el término “irregular” y no “ilegal”

porque es más neutral y no trae una carga de estigmatización, además este término es apoyado por las organizaciones que trabajan en asuntos migratorios.

2.10.5. Desplazados internos

Se le define como aquella situación en que algunas personas por razones de fuerza mayor, dejan su lugar de residencia para evitar futuras consecuencias, ya sea una guerra, desastres naturales, o cualquier otro hecho que atente a sus derechos, sin necesidad de pasar una frontera de un Estado reconocido de forma internacional.

Otro concepto muy empleado, define a los desplazados internos como aquellos que son víctima de desastres tanto naturales, como los ocasionados por el hombre, siendo obligados a dejar sus hogares y llegar a un lugar dentro de sus fronteras nacionales, el cual no es reconocido internacionalmente.

2.10.6. Refugiado (reconocido)

Se le denomina a quien huye de su país por ser perseguido por pertenecer a una raza, religión, nacionalidad, etc., ya que no se siente protegido ni resguardado en esa nación.

Son entonces cuatro características que determinaran que una persona sea considerada como un refugiado de acuerdo a la Convención de Ginebra (1951):

- 1) Un temor de ser perseguido: el cual es dado por el simple hecho de ser, o pertenecer, como raza, religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social o político.
- 2) Motivos de raza religión, nacionalidad, pertenencia a un grupo social o político: estos motivos han sido suficientes para que se den conflictos entre distintos grupos para conseguir la supremacía uno del otro, ya sea de un territorio o recursos naturales.
- 3) Se encuentra fuera de su país de origen, por la razón del temor fundado, ya que este no puede brindarle protección: el temor fundado debe ser relacionado con el pase de pertenencia, pues de no ser así, no habría necesidad de protección internacional. Puede

darse el caso del que una persona se vuelva un refugiado si es que esta se encontraba fuera de su país y al regresar ahí ocurrieron estos incidentes.

4) No tiene deseo de regresar a su país de residencia: La persona no quiere o no puede estar bajo la protección de su país de origen, ya que no puede beneficiarse de esta en su propio estado.

2.10.7. País de origen

Se entiende como tal al lugar de procedencia de los migrantes.

Otra definición dada por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR, 2013), explica que es la nación de la que proviene un individuo, ya sea porque haya nacido ahí, o porque sea el país en donde habita. Las razones para que el país de nacionalidad no sea el mismo en el que ha nacido, son variadas, como el hecho de vivir en otro Estado y nacionalizarse ahí, nació en un lugar que no es clasificado como Estado, etc.

2.10.8. País receptor

País en el cual un significativo número de migrantes son acogidos por decisión de las autoridades correspondientes.

Otra autora añade al concepto que la mayoría de países suelen ser desarrollados, pero lo que sí es común en todos los casos, es que las condiciones de vida son mucho mejores que los del país del que las personas tuvieron que emigrar.

2.10.9. Reasentamiento

Proceso de reubicación de los migrantes hacia otra área geográfica, de forma duradera y estable.

De acuerdo a ACNUR (2013), el reasentamiento es una solución perdurable de ayuda internacional, al intervenir un tercer país a cooperar, para la seguridad de los refugiados, sin embargo, este se da en casos excepcionales, como el no verse en la

posibilidad de volver a su país de origen o formar parte del primer país receptor, siendo este entonces el último recurso, con el fin de suprimir la amenaza tanto física como legal de la persona en cuestión.

2.10.10. Repatriación

Se le denomina así a la posibilidad que tiene un refugiado, por derecho, de regresar a su lugar de providencia, según las leyes o instancias internacionales correspondientes.

De acuerdo al Artículo 5 de la Organización de la Unidad Africana (1981), este suceso de repatriación debe ser de carácter voluntario, sin ser forzado a hacerlo en contra de su voluntad, en donde el país de asilo como el país de origen debe velar por el retorno seguro de quienes soliciten su repatriación.

2.10.11. Gestión migratoria

Según la OIM (2018), este término abarca las funciones del gobierno que manejan o controlan los flujos migratorios, para que su entrada e ingreso sea ordenada, sin vulnerar sus derechos, pero respetando los límites del estado.

De acuerdo a Pécoud (2017), es el control que ejercen los estados en sus fronteras ante múltiples migrantes, sin que a su vez estos se vean perjudicados, ya que esta propuesta busca responder a las inquietudes de las partes involucradas, cumpliendo objetivos de índole económico, humanitario y de seguridad. Algunas medidas brindadas por el autor son los programas de retorno voluntario y reintegración, donde se les propone a los migrantes volver a su país de origen con su consentimiento, mas no de modo coercitivo.

Otro ejemplo se basa en la ganancia económica que puede generar en un país la sobreabundante mano de obra de otro, apoyando la movilidad de trabajo entre regiones.

El tercer ejemplo propone fortalecer las capacidades de los funcionarios de servicio de aduana y policías de países para acostumbrarlos con los nuevos métodos: control de pasaportes, herramientas biométricas, detección de fraudes, lucha contra la trata y

contrabando, etc., cuya información puede encontrarse en un libro llamado “Fundamentos de gestión de la migración”.

El último ejemplo recae en la lucha del tráfico y trata de personas, mediante el control de fronteras y brindar asistencia humanitaria a quienes han sido víctimas de estos delitos.

Entonces como se puede apreciar, estas actividades no alteran la autoridad de los países en los que interviene, al contrario, el rol de la OIM (2018), permite a los estados receptores de migrantes dar su postura a los países emisores, de modo que se llegue a un consenso entre ambas partes.

El manual “Fundamentos de la gestión de la migración”, elaborado por la OIM (2015), brinda un modelo conceptual de la, el cual resalta la relación existente entre las migraciones y distintas áreas que son de interés del Estado: como la económica, social, comercial, laboral, de salud, cultural y de seguridad, y como estas se relacionan a la vez de manera interdependiente. Además, permite reconocer las contribuciones que han de hacer los distintos ministerios y agencias responsables de implementar las medidas necesarias.

2.11. Bases ideológicas

2.11.1. La seguridad multidimensional y las nuevas amenazas

Con el final de la guerra fría, la rivalidad bipolar desapareció y el tablero del poder estableció la hegemonía de EE.UU., sin embargo, el conflicto ideológico que fue la base de los esquemas de seguridad en distintos países, en Europa y América, surgieron nuevos conflictos, que obedecían a factores diferentes como son: los conflictos étnicos, las contiendas territoriales, los conflictos medio ambientales y nuevas situaciones que escapaban a la clásica división.

Este nuevo escenario fue caracterizado por mentes lúcidas que elaboraron importantes tratados para explicar esta nueva realidad como son: Francis Fukuyama y El

Fin de la Historia, Nicolás Negroponte y El Mundo Digital, Alvin Toffler y La Tercera Ola, estos análisis presentan un mundo donde los nuevos conflictos requieren de una lectura muy original que permita elaborar políticas que den prioridad a la seguridad bajo nuevos planteamientos ideológicos.

La necesidad de una nueva lectura acerca de las amenazas emergentes después de la Guerra Fría, obligó a los gobiernos desarrollar una conferencia especial de seguridad bajo los auspicios de la OEA.

Posteriormente en Ciudad de México en octubre en la Conferencia Especial de Seguridad de la OEA (2003), en donde amplía el alcance del acuerdo de la declaración de Bridgetown, y que en uno de sus apartes de sus 52 artículos manifiesta:

Nuestra nueva concepción de la seguridad en el Hemisferio es de alcance multidimensional, incluye las amenazas tradicionales y las nuevas amenazas, preocupaciones y otros desafíos a la seguridad de los Estados del hemisferio, incorpora las prioridades de cada Estado, contribuye a la consolidación de la paz, al desarrollo integral y a la justicia social, y se basa en valores democráticos, el respeto, la promoción y defensa de los derechos humanos, la solidaridad, la cooperación y el respeto a la soberanía nacional.

En el desglose del contenido de la Declaración de México, se trazan lineamientos para hacer viable el concepto de seguridad Multidimensional, tales como los Principios de la Carta de las Naciones Unidas y de la Carta de la OEA, valores compartidos y enfoques comunes, compromisos y acciones de cooperación y cuestiones institucionales, orientados a combatir los desafíos de las amenazas tradicionales y las nuevas amenazas, que garanticen la consolidación de la paz, al desarrollo integral y a la justicia social, los valores democráticos, el respeto, la promoción y defensa de los derechos humanos, la solidaridad, la cooperación y el respeto a la soberanía nacional.

Este panorama de perturbación de la OEA (2003), por el estado de las capacidades del accionar delincencial, nace de la observancia de determinar que los Países están siendo inferiores a las competencias que demuestran los delincuentes, en donde inclusive hay regiones en donde se presenta el cogobierno, porque es el crimen organizado con su nivel de presión e intimidación, es el que vela por la gestión de bienestar y justicia social; construyendo infraestructura urbana, creando entidades de apoyo, socorro y atención a la comunidad, que desdibujan la acción soberanía de una Nación. De hecho y al respecto Stein (2009) refiere:

Los estados del hemisferio se enfrentan a formas cada vez más complejas de amenazas a su seguridad. Los criminales han aprovechado las herramientas modernas, recurriendo al uso de nuevas tecnologías, mejorando su capacidad de organización y, consecuentemente, ha aumentado el nivel de violencia y letalidad en la comisión de delitos.

Vista esta sintomatología de la nueva forma de actuación de las organizaciones criminales para hacer efectivas las amenazas, dentro del contexto de la limitación que tienen los Estados para poderlas contrarrestar en su accionar en el orden interno, se hace imprescindible generar mecanismos de cooperación regional e internacional de carácter integral, no solamente para confrontar a los agentes generadores de violencia (actores al margen del orden constitucional violadores del orden constitucional) sino a los factores de violencia (causas de orden social que generan vulnerabilidades que son suplidas por acciones delictuales), quienes en últimas son la fuente de las actuaciones criminales.

Ahora, la cooperación regional o internacional se debe caracterizar por su interdependencia o dependencia recíproca, en lo que se refiere a la afectación de una Nación, la cual puede tener efecto dominó en otras naciones. Su solución no debe ser de naturaleza unilateral sino multilateral y en varias dimensiones de atención y confrontación al accionar de las organizaciones criminales, mediante políticas de seguridad de integración,

que consideren protocolos de actuación a los Gobernantes frente la materialización de las amenazas o de prevención en su condición germinal.

2.11.2. Nuevas amenazas

De acuerdo a lo expuesto en la declaración de México de la OEA (2003), se definen como nuevas amenazas, las siguientes:

- El terrorismo, la delincuencia de alta tecnología organizada a nivel transnacional, el problema mundial de las drogas, la corrupción, el lavado de activos, el tráfico ilícito de armas y las conexiones entre ellos.
- La pobreza extrema y la exclusión social de amplios sectores de la población, que también afectan la estabilidad y la democracia. La pobreza extrema erosiona la cohesión social y vulnera la seguridad de los Estados.
- Los desastres naturales y los de origen humano, el VIH/SIDA y otras enfermedades, otros riesgos a la salud y el deterioro del medio ambiente
- La trata de personas.
- Los ataques a la seguridad cibernética.
- La posibilidad de que surja un daño en el caso de un accidente o incidente durante el transporte marítimo de materiales potencialmente peligrosos, incluidos el petróleo, material radioactivo y desechos tóxicos.
- La posibilidad del acceso, posesión y uso de armas de destrucción en masa y sus medios vectores por terroristas.

Todas estas nuevas amenazas enunciadas en la declaración de México de la OEA, (2003), tienen un denominador común, y es que se ocasionan o que son de potencial ocurrencia en todas las Naciones, visto que hay estrecha relación entre las causas, los agentes de violencia y las víctimas, la Sociedad.

En publicación de La Junta Interamericana de Defensa, titulada la conceptualización de los nuevos Desafíos y amenazas hemisféricas, refiere la siguiente clasificación:

Tabla 4

Clasificación de amenazas según la junta interamericana de defensa

Tradicionales	No tradicionales	Estructurales
Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (AADM)	Terrorismo	Pobreza
Problemas limítrofes Históricos Pendientes	Tráfico de Drogas Ilícitas. Narcoterrorismo y Delitos Conexos.	Degradación del Medio Ambiente.
Lucha por Recursos Vitales	Crimen Organizado Internacional	Corrupción
Lucha Antiguerrilla e Insurgencia	Problemas Tribales, Étnicos y Políticos Internos.	Migración Masiva y Descontrolada.
	Catástrofes Naturales	Violencia Ciudadana
	Transporte y Depósito de Desechos Nucleares o Radioactivos.	VIH/SIDA y Enfermedades Epidemias
	Tráfico Ilícito de Armas Crimen Cibernético	Diferencia Tecnológica Márgenes Importantes de Desempleo
	Lavado de Dinero Tráfico de Personas	Crisis Económicas

Nota. Elaboración propia

2.12. Bases legales

- Constitución Política del Perú (1993).
- Ley N° 17537 – Ley de Defensa y Representación del Estado en juicio (1969).

- Ley N° 24968 – Ley Procesal de la Acción Popular (1988).
- Ley N° 26300 – Ley de Participación Ciudadana. (1994).
- Ley N° 26435 – Ley Orgánica del Tribunal Constitucional. (1995).
- Ley N° 26864 – Ley de Elecciones Municipales. (1997).
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. (2001).
- Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
(2002).
- Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización. (2002).
- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades (2003)
- Decreto Ley N° 26162 – Ley del Sistema Nacional de Control. (1992).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de Investigación

3.1.1. Tipo

El tipo de investigación realizada en la presente tesis pertenece al modelo de estudio prospectivo debido a que se realizará durante un tiempo de seis a ocho meses y será en el mismo periodo donde se darán las intervenciones de tipo de investigación descriptiva (analítica) y aplicada (de campo).

3.1.2. Nivel

En cuanto a nivel de investigación, el presente estudio será descriptivo y para ello nos basaremos en la definición de Ander (1982). “Investigación que consiste en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores...”. Asimismo, será de nivel cualitativo, explicativa y cuantitativa.

Se tomará en cuenta el estudio de problemas con el propósito de contar con mayores alternativas que me permitan una mejor orientación para desarrollar la presente investigación.

3.1.3. Diseño

El diseño de investigación será un estudio no experimental de diseño transversal descriptivo, correlacionales / causales y de longitudinales de tendencia.

3.1.4. Métodos y técnicas

Para validar el proceso de investigación de este trabajo se seleccionó el método transversal. Asimismo, se ha utilizado el método deductivo, el cual según Muñoz (1998), es definido como el método de razonamiento a través del cual se obtienen conclusiones partiendo de premisas generales, aceptado como válido, hacia aplicaciones particulares.

3.2. Población y muestra

En la investigación contaremos con dos tipos de públicos, los internos conformados

por los trabajadores de la Municipalidad de Santiago de Surco y los externos, conformados por los vecinos usuarios del servicio público.

El universo de los trabajadores es de 1200 aproximadamente. La intención será realizar un censo que incluya a un grupo del personal que trabaja en las gerencias más cercanas a la Alcaldía y Sala de Regidores, para lograr este objetivo se distribuirá un cuestionario de 12 preguntas a cada trabajador y se seleccionará al azar a un grupo de 6 trabajadores de las distintas modalidades de contratos y 6 jubilados.

El universo del público externo se determinará sobre la base de la cantidad de vecinos que realizaron trámites durante los meses de diciembre 2020 a marzo del 2021. Se seleccionarán unas 25 personas atendidas, estos serán abordados a las afueras de la sede de atención y se le entregará una cartilla de encuesta que contará con 12 preguntas el cual permitirá recoger sus apreciaciones en situ. Así mismo se entrevistará a los presidentes de algunas juntas vecinales del distrito de Santiago de Surco.

3.3. Operacionalización de las variables

En la presente investigación se aplicó la variable independiente, formulándola con la proposición categórica - negativa, las cuales afirman o niegan algo de alguna cosa o ser, por lo tanto, tienen que ser falsas o verdaderas.

3.4. Instrumentos

Los instrumentos a utilizar serán:

- Guía de observación
- Cuestionarios y encuestas
- Entrevistas
- Sondeos

3.5. Procedimientos

En el proceso de datos de la presente investigación se han aplicado métodos y técnicas de estudio no experimental de diseño transversal descriptivo, correlacionales, correlacionales/causales y de longitudinales de tendencia.

3.6. Análisis de datos

Para el análisis de los datos alcanzados se empleó el programa SPSS en el que se ingresaron los resultados de la encuesta, para obtener datos estadísticos mostrados por medio de gráficos y tablas.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis de la encuesta

En este apartado presentamos los resultados de la encuesta, los cuales fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS para poder ingresar los datos y obtener los resultados esperados.

4.1.1. *La migración venezolana*

Reconociendo el inmenso flujo migratorio de venezolanos al territorio del Perú, diversos organismos internacionales han estudiado este fenómeno elaborando importantes aportes para su análisis y tratamiento.

Así tenemos que, para Naciones Unidas, reporta que para el año 2019, se estimaba que el Perú cuenta con un total de 782,169 personas migrantes que residen en el territorio. Este dato es equivalente al 2.43% del total de la población peruana.

Sin embargo, tomando en cuenta el crecimiento de los flujos migratorios en el país, al igual que la información recopilada por diversas instituciones, se puede decir que dicha cantidad es bastante mayor. La Plataforma de Coordinación para Refugiados y Migrantes de Venezuela, registra un total de 861.049 personas migrantes provenientes solamente de Venezuela en el Perú, al cierre del mes de febrero de ese año. Este dato, no obstante, se ha incrementado a 1'043,460 millones de personas al mes de noviembre del 2020. Tomando la información en conjunto, se puede calcular que, al mes de agosto del 2020, hay en el país, al menos 1'223.034 personas migrantes, dato equivalente al 3.81% del total de la población peruana a nivel nacional.

Del total de personas migrantes en Perú, el 85.32% provienen de Venezuela, dato equivalente a las 1'043,460 personas. A este le siguen las personas migrantes que provienen de Estados Unidos (2.53%), China (1.96%) y Bolivia (1.73%).

4.1.2. Perfil de la población venezolana

Como se mencionó previamente, según los datos reportados por R4V, a noviembre del 2020, residen en el Perú 1'043,460 personas venezolanas.

De dicho total, 496,095, se encuentran solicitando refugio. La concentración de esta población se da, principalmente, en los departamentos de Lima (75%), La Libertad (6.4%), Arequipa (3.1%), Piura (2.6%) y en la provincia del Callao (2.2%).

A continuación, se presentan algunas variables de caracterización del perfil migrante venezolana en el país.

Las principales fuentes de información son cuatro: dos informes del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2017), uno denominado Características Sociodemográficas de la población venezolanas, censo llevado a cabo en el año 2017; y los resultados de la encuesta dirigida a la población venezolana que reside en el país, llevada a cabo en el año 2018.

Por su parte, el tercer insumo son los cinco monitoreos llevados a cabo por ACNUR.

Finalmente, el último insumo son los siete reportes de la matriz de seguimiento de desplazamiento (DTM) elaborados por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM). En primer lugar, en lo que respecta a la composición según el sexo de la población migrante, los reportes calculan, generalmente, una mayor cantidad de hombres con respecto a mujeres venezolanas migrantes.

Esto, sin embargo, muestra variaciones a partir de lo observado en los últimos flujos migratorios, principalmente en los últimos meses del año 2019. Según los últimos reportes de la OIM, se ha producido un aumento del porcentaje de mujeres que ingresan a territorio nacional. Asimismo, la población venezolana es, en su gran mayoría, una población joven: como muestran los datos del INEI, para el año 2017 y 2018,

aproximadamente el 75% se encuentra entre los 15 y 44 años. En lo que atañe al documento con el cual estas personas ingresan.

Por su parte, los datos del INEI (2018), muestran que el pasaporte era el principal documento de ingreso (74.8%), siendo mayor que el uso de la cédula de identidad (19.3%). No obstante, en el año 2019, se observa una tendencia creciente en el uso de este último documento como medio de ingreso, siendo equiparable al del pasaporte.

En lo que respecta al acceso al trabajo, al menos hasta antes del inicio de la pandemia, la mayor cantidad de la población venezolana se encontraba laborando tanto en el caso de los hombres como en el de las mujeres. Las ocupaciones, sin embargo, se encuentran marcadas por diferencias de género. Mientras que los hombres venezolanos se dedican, en mayor medida, a ser conductores de vehículos, albañiles, operadores de máquinas y porteros; las mujeres venezolanas se desempeñan, principalmente, como limpiadoras, asistentes domésticas, ayudantes estilistas y de cocina, y vendedoras.

Sobre el acceso a la salud, los datos son problemáticos. El 11% de total de migrantes venezolanos padecen de alguna enfermedad o malestar crónico: asma (39%), hipertensión (18.4%), artritis (4.8%) y diabetes (4.6%) son los malestares más comunes. Aun así, cuando se presenta algún malestar de salud, prefieren hacer consultas en farmacias o simplemente se auto medican.

Entre los principales factores que explican este comportamiento, se encuentran la ausencia de dinero y la ausencia de un seguro de salud. Asimismo, el estado de la salud mental de esta población es preocupante. En abril del 2019, se detectó que la población venezolana que llegaba al Perú presentaba señales de depresión (19%) y ansiedad (23%). Pasado unos meses, en agosto del 2019, estos números crecieron: 27% de los migrantes que llegaba a Perú presentaba indicadores de depresión, mientras que el 33% presentaba señales de ansiedad. Este incremento demuestra el aumento de vulnerabilidad de esta población.

4.2. La pandemia del COVID-19

A partir de marzo del 2020, el Perú vivió una de las más grandes crisis sanitarias que la historia haya registrado, y esa crisis se inició cuando se reveló que ya se producían los primeros casos de pacientes infectados con el virus de COVID-19, esta noticia solo fue el inicio de una gran conmoción nacional y el Presidente de aquella época anunció una cuarentena obligatoria con una serie de medidas restrictivas a la movilidad de las personas dentro del marco de un estado de Emergencia, previsto en la Constitución Política para enfrentar graves situaciones que alteran la vida nacional y por ende se debió tomar las medidas pertinentes para enfrentar dicha situación.

El impacto COVID-19, en el Perú, alteró la economía, las costumbres, las relaciones sociales y, sobre todo, las expectativas de la gente. La intervención del más alto nivel de gobierno fue imprescindible. Los medios de comunicación han mostrado el liderazgo, en la lucha contra el COVID-19, de los más connotados jefes de gobierno y de Estado del mundo.

A pesar de esos ejemplos, el gobierno peruano, ha realizado campañas de sensibilización que permitan un cambio de conducta en los ciudadanos a fin de enfrentar los efectos devastadores de la pandemia a través del sector Salud, solo ha atinado a informar, educar y comunicar aspectos puntuales para el cambio del comportamiento de las personas, que si bien es necesario, lo que se espera es la comunicación de los riesgos plasmados en un plan estratégico coherente, aprobado por el consejo de ministros y que involucre a todas las actividades del gobierno, a todos los sectores, a los ministerios y dependencias, así como, a la sociedad en su conjunto. Como se sabe, una epidemia afecta a todos. Sin embargo, los efectos son diferentes debido a que los sectores más pobres se ven más afectados por los efectos de la pandemia el impacto es distinto: Golpea con mayor dureza a los sectores más pobres, a las poblaciones marginales y a aquellas personas con

enfermedades preexistentes, es decir, a los que sobreviven con una existencia social precaria.

La agenda frente a las epidemias y los desastres es frondosa. El riesgo es que la nueva COVID-19 solo se sume a esa agenda pendiente y que las cifras de víctimas sean invisibles para las acciones de gobierno. Las declaraciones de algunos ministros y los pocos fondos asignados dan esa sensación. Además, las comunicaciones del Gobierno se centran en la atención médica y las emergencias médico quirúrgicas, en la medicina curativa y los medicamentos, a través del Aseguramiento Universal y la participación del sector privado. La medicina preventiva, la Atención Primaria de Salud, la salud pública, las epidemias, los desastres y la incidencia en los determinantes económicos, sociales y culturales han pasado a segundo plano. Sin embargo, esta semana han ocurrido movilizaciones ciudadanas de protesta, sobre todo en el Cono Norte de Lima Metropolitana, para tomar acciones contra los zancudos, contra los vectores del dengue, zika, chikungunya, uta, verruga, tuberculosis y otros daños. La ausencia de los servicios elementales, en los niveles básicos en los locales educativos, el hacinamiento en las cárceles y las zonas de mayor concentración humana son vectores de contagio permanente.

Algunos alcaldes han viajado desde el interior del país para buscar soluciones contra las epidemias y los desastres, y para fortalecer los servicios de salud públicos. El Congreso de la República, que ha actualizado su representación en las recientes elecciones complementarias, debe fiscalizar para que el Poder Ejecutivo cumpla el rol que le corresponde y elimine el desencuentro entre el gobierno y la población.

La pandemia del COVID-19, también afectó los distritos de Lima Metropolitana, estableciéndose mapas de riesgo sanitario y zonas donde se ubicaron vectores de contagio, ante este nuevo desafío no solo para los médicos o profesionales de salud, sino también para las autoridades y la ciudadanía en general, se estableció programas preventivos de

distanciamiento social, el uso del alcohol y la mascarilla protectora, en este primer momento la incidencia en niveles de mortandad y morbilidad fue muy elevada.

4.3. La respuesta local frente a la migración venezolana en el distrito de Santiago de Surco

Frente al desafío de la inseguridad ciudadana se hizo necesario la formulación de políticas nacionales aplicables a los diversos niveles del gobierno en el Perú. En el caso distrital también existió un marco normativo para implementar políticas en el sector de la seguridad ciudadana.

Dentro de las políticas nacionales referentes a la seguridad ciudadana, las primeras medidas adoptadas por el Acuerdo Nacional suscrito, por lo representantes de líderes de partidos políticos, instituciones religiosas, organizaciones sociales, la sociedad civil, los poderes del Estado, estableciéndose políticas y entre ellas la séptima política referente a la Seguridad Ciudadana. Conforme a la Ley N°27933 (2014), y su reglamentación Decreto Supremo N°011-2014-IN (2014); y sus modificatorias, el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de Santiago de Surco, es un Órgano Ejecutivo en el ámbito del Gobierno Local del distrito de Santiago de Surco, el que tiene una función técnica normativa respecto al cumplimiento de las funciones en su ámbito territorial.

El Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC) integrante del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), tiene como objetivo primordial el fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana del Distrito, logrando la articulación y la participación activa de todas las Instituciones del Estado, empresa privada y de las organizaciones de la sociedad presentes en el distrito, garantizando a través de su concurso y actividad situaciones que permitan desarrollar un clima de paz, tranquilidad y convivencia pacífica de todos los ciudadanos y vecinos en el distrito.

En este contexto la Municipalidad Distrital de Surco, elaboró un Plan de Acción Distrital de Acción Ciudadana para el año 2021. A continuación reproducimos el esquema de seguridad ciudadana que se deriva del Plan de Acción Distrital de Santiago de Surco para el 2021.

4.3.1. Segmentación distrital

“Para una mejor operatividad, el distrito de Santiago de Surco, se ha segmentado de manera estratégica en nueve (09) sectores, treinta y un (31) subsectores y noventa y seis (96) cuadrantes”.

4.3.2. Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de Santiago de Surco

Colegiado presidido por el alcalde Distrital e integrado por las autoridades de Seguridad Ciudadana con jurisdicción en Santiago de Surco. Forma parte el cuarto eslabón del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Cumple diversas funciones, entre ellas contribuir a la formulación del Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana y su correspondiente Validación, así como velar por el cumplimiento de las actividades programadas anualmente en el plan mencionado. (Decreto Supremo 011-2014-IN y modificatorias, 2014). Actualmente cuenta con diecisiete (17) integrantes.

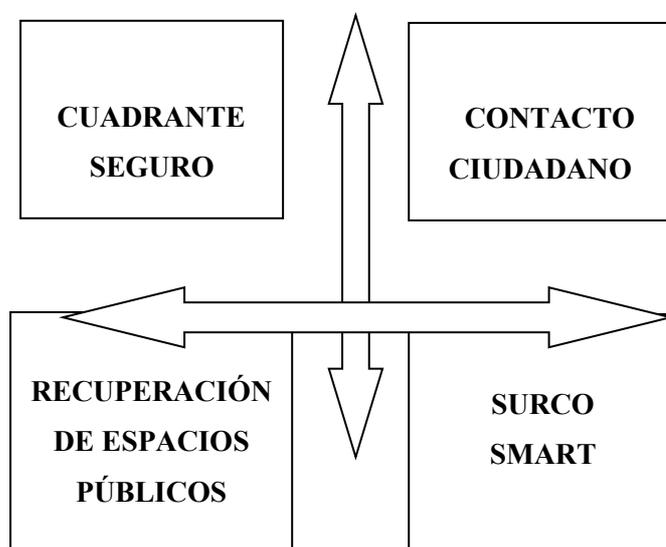
4.4. Esquema estratégico y operativo

4.4.1. Ejes estratégicos

“De conformidad con los lineamientos de las políticas públicas que aplica la actual gestión municipal, las acciones operativas y preventivas de seguridad ciudadana surcana se concentran en cuatro (04) ejes estratégicos”, los cuales son detallados a continuación:

Figura 1

Ejes estratégicos elaborados por la Municipalidad de Santiago de Surco



Nota: Elaboración propia.

4.4.2. Plan cuadrante seguro

Es una estrategia operacional de seguridad ciudadana, primordialmente de organización del patrullaje municipal del servicio de Serenazgo en el distrito de Santiago de Surco, orientada a prevenir los actos que generan violencia e inseguridad en los 96 cuadrantes, con la asignación de responsabilidades en un área territorial específica potencializando la gestión operativa informada y focalizada, posibilitando la oportuna detección de factores de riesgo a través de un modelo integral de servicio al ciudadano, que se soporta en herramientas tecnológicas (Smart Surco) y de gestión enmarcada en principios de calidad y satisfacción, que contribuirán a fortalecer la seguridad ciudadana para reducir la sensación de inseguridad y la incidencia delictiva, a través de la articulación y corresponsabilidad entre la población organizada, la PNP y la municipalidad.

4.4.3. *Plan contacto ciudadano*

Objetivo de fortalecer capacidades de líderes vecinales, impartiendo conocimientos y herramientas que estimulen desarrollo de capacidades de la comunidad en materia de desarrollando contenidos temáticos relacionados a la seguridad ciudadana, construcción de una cultura de seguridad en el distrito mediante capacitaciones que permitan empoderar su participación activa, en el desarrollo de las estrategias de solución y compromiso ciudadano dentro de un marco de solidaridad y corresponsabilidad compartida frente a la violencia e inseguridad ciudadana de su sector.

4.4.4. *Plan de recuperación de espacios públicos*

Marco de la prevención situacional - ambiental, que tiene como finalidad de reducir la oportunidad de generación de violencia (disminuir la comisión de delitos y evaluar la percepción de seguridad), desde un enfoque integrador de lo urbano y social, que permita elevar la calidad del espacio público, mediante la intervención participativa multisectorial (privada y pública) en aquellos espacios públicos, que se encuentran físicamente deteriorados, invadidos, abandonados y descuidados, favoreciendo el empoderamiento y utilización de los espacios por parte de la comunidad, al mismo tiempo mejorando las condiciones de seguridad.

4.4.5. *Smart Surco (Proyecto)*

Estrategia de distrito digital en América Latina y con miras a mostrar la importancia del uso de las tecnologías digitales para la administración de gran cantidad de datos (big data, snow) así como el resultado de interpretación en tiempo real llegando al análisis predictivo y video analítica, además ayudará a la creación de un sistema de integración, geo referenciación y geo localización de los recursos disponibles en el orden logístico y capacidad instalada al servicio de la comunidad lo cual permitirá una óptima

atención al ciudadano usuario dentro de nuestra jurisdicción, logrando el bienestar y calidad de vida de todos los surcanos.

Se propone la implementación de nuevas tecnologías para la automatización de la seguridad ciudadana “Surco Smart”, que coadyuvaran a la toma de decisiones con información y análisis de manera oportuna entre ellos el uso y familiarización de una app amigable y de fácil uso en el distrito, creación de un canal televisivo vía internet que difunda los ejes centrales, políticas públicas a desarrollar por la gestión 2019/2022. El rápido desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) está cambiando tanto nuestra vida como la dinámica de las ciudades. La solución Surco Smart será un sistema integral que diseñará la integración de operaciones, aplicaciones de servicio e infraestructura de nuevas tecnologías TIC de primer nivel, que se utilizarán para detectar, analizar y reunir los datos principales recopilados por los sistemas de gestión y operaciones de modo que los funcionarios y servidores públicos a su nivel tomaran decisiones que permitan dar respuesta de manera inteligente a una variedad de requisitos preventivos de seguridad, de gobierno y de convivencia local. Se tiene previsto desarrollar un proyecto piloto en el sector 3, haciendo uso de recursos tecnológicos a favor de la seguridad ciudadana. (Cámaras, Autos, Portales en ingresos de la Municipalidad).

4.4.6. Comentario

En el plan de acción distrital de seguridad ciudadana en el distrito de Santiago de Surco para el año 2021, se establece acciones de carácter general, para enfrentar la delincuencia en ese distrito; asimismo, se señala las líneas de acción tanto a nivel preventivo como a nivel represivo para enfrentar dicho flagelo; sin embargo, no se hace una precisión de la presencia venezolana en el ámbito de las acciones delictivas a pesar de la evidente actividad de dicho sector en actividades ilegales en el Distrito en mención, en suma, no hay

una política pública que abarque tanto la actividad delictiva y sus mecanismos de represión que pueda tener una clara visión de dicha problemática en el Distrito.

4.5. La respuesta distrital frente a la pandemia COVID-19

En Santiago de Surco, partiendo del Plan de Acción Distrital 2021, se establece también las acciones frente a la Pandemia COVID-19.

“Desde el 16 de marzo del 2020, el Perú viene enfrentando la enfermedad COVID-19 causado por el coronavirus, que actualmente es una pandemia que viene afectando a muchos países del mundo. La transmisión de este nuevo virus es a causa del contacto directo con personas infectadas, al hablar, toser o estornudas, lo que ha causada serias consecuencias en la salubridad, economía, relaciones sociales y seguridad ciudadana del país. En tal sentido, esta situación se ha convertido en un tema relevante dentro del enfoque de salud pública, teniendo estrecha relación con el orden interno y seguridad pública.

Asimismo, el colegiado distrital de seguridad ciudadana considera importante darle tratamiento a la salud física o tratamiento de salud mental como factor relevante para la prevención del delito en el distrito.

Es así, como las instituciones integrantes del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana considerarán estos factores en la programación de actividades y trabajo conjunto para reducir los registros de violencia familiar y contribuir con la prevención del COVID-19 en el distrito.

4.6. Enfoque transversal de focalización territorial y de fenómenos

ara el tratamiento de los problemas que afectan la seguridad ciudadana en Santiago de Surco, se considera dos tipos de focalización, los cuales tienen estrecha relación. Se definen a Continuación:

4.6.1. Focalización territorial

El distrito de Santiago de Surco tiene dos tipos de divisiones consideradas para el tratamiento de la inseguridad ciudadana. Una es la sectorización policial, manejada por las cinco Comisaría con jurisdicción en el distrito, en las cuales se identifica los tipos de delitos en sus mapas y dependencias policiales efectúa sus estrategias policiales por sector o subdivisión correspondiente.

Otra es la sectorización municipal, que divide al distrito en nueve sectores, los cuales están subdivididos por 36 subsectores y 91 cuadrantes. Cada sector presenta su registro de delitos y factores de riesgo, estos datos son consolidados por el Centro de Control de Operaciones y se definen estrategias de acuerdo al fenómeno presentado.

4.6.2. Focalización de fenómenos

Las estadísticas manejadas tanto por la sectorización policial y municipal permiten focalizar los principales problemas de inseguridad ciudadana, en los tres niveles de subdivisión que ambos presentan (sectores, subsectores y cuadrantes).

Es importante mencionar que la división por cuadrante municipal se adapta a las divisiones policiales, por lo que es posible un trabajo territorial integrado operativo y preventivo entre las Comisaría del distrito y la Municipalidad de Santiago de Surco para atacar los fenómenos identificados que afectan la seguridad ciudadana.

4.6.3. Enfoque transversal de articulación interinstitucional

A fin de lograr impactar en la reducción de los fenómenos que afectan la seguridad ciudadana del distrito, se tiene activa la participación de las instituciones integrantes del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana de Santiago de Surco, alineando estrategias y políticas para darle un tratamiento operativo y/o preventivo a los problemas de inseguridad ciudadana, de acuerdo a las acciones y competencias de cada integrante.

Las instituciones que realizarán las acciones conjuntas son las siguientes:

- Municipalidad de Santiago de Surco.
- Subprefectura de (Gerencias y Subgerencias)
- Fiscalía Superior Nacional Especializada Contra la Criminalidad Organizada.
- 3° Juzgado de Paz Letrado de Surco.
- Policía Nacional del Perú, a través de las cinco comisarías con jurisdicción en Surco (Comisaría de Surco, Comisaría de Sagitario, Comisaría de Monterrico, Comisaría de Chacarilla del Estanque y Comisaría de Mateo Pumacahua).
- Jefatura de Investigación Criminal DEPINCRI Surco.
- Centro De Salud Santiago de Surco.
- Unidad de Gestión Educativa Local - UGEL N°07
- Centro de Emergencia Mujer Surco.
- Centro de Emergencia Mujer- Comisaría de Sagitario.
- Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana.
- Representantes Vecinales del CODISEC

4.6.4. Comentario

En cuanto a las acciones desarrolladas para enfrentar la pandemia del COVID-19 en el Distrito de Santiago de Surco, observamos un modelo más eficiente donde se realizan campañas de sensibilización, así como también se establece puntos de vacunación a lo largo del Distrito, el esfuerzo realizado por la administración municipal y el apoyo de los vecinos hacen ver una actividad con resultados favorables, sin dejar de señalar la necesidad de una política sanitaria acorde con el nivel de agresividad de la pandemia.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De lo investigado, considero que la Municipalidad de Santiago de Surco debe implementar una política integral que comprenda la seguridad ciudadana frente a la gran presencia de ciudadanos extranjeros, así como también una política sanitaria, eficiente y eficaz en todos los niveles de atención médica (preventivo, atención inicial, atención especializada).

a) En cuanto a los trabajadores. La mayoría respondió favorablemente las interrogantes respecto a la temática de la salud, señalando que tiene conocimiento de los riesgos frente a la Pandemia, asimismo, también expresaron su conocimiento sobre las medidas sanitarias implementadas por la Municipalidad del distrito de Santiago de Surco que comprenden los puntos de vacunación, las pruebas moleculares y las campañas sanitarias.

Asimismo, expresaron tener conocimiento de las ondas de riesgo en el distrito y de la presencia de inmigrantes venezolanos en las actividades delictivas.

b) En cuanto a los jubilados. La mayoría también expreso su conocimiento respecto a los riesgos sanitarios de la Pandemia, así como las medidas tomadas por la Municipalidad del distrito de Santiago de Surco para enfrentar dicho riesgo.

Igualmente, demostraron tener conocimiento de la inseguridad ciudadana en el distrito y de la presencia y actuación de migrantes venezolanos en la comisión de delitos.

c) En cuanto a los vecinos. Del sondeo realizado, la mayoría respondió que no tenía conocimiento de la actividad municipal para enfrentar la Pandemia, en todos los aspectos que dicha Pandemia debe ser enfrentada.

Igualmente, la gran mayoría expresó que si tiene conocimiento de la presencia y actuación de migrantes venezolanos en actividades al margen de la Ley.

VI. CONCLUSIONES

6.1. Los gobiernos locales, ante el embate de circunstancias intempestivas con secuencias tan lamentables que produjo la pandemia sanitaria, siguen realizando denodados esfuerzos, para hacer frente a sucesos oprobiosos, con una combinación de normatividad apropiada, regulaciones y la toma de acciones directamente relacionadas, con un interés superior en bien de la colectividad.

6.2. Las políticas públicas implementadas por una génesis popular y las demandas sociales como políticas, fueron modelando el trabajo consecuente y firme de la Municipalidad de Santiago de Surco, en bien de la sociedad, logrando el bienestar de la ciudadanía.

6.3. Luego de la labor realizada en el lapso del trabajo, se ha establecido que la única manera eficaz y eficiente de conseguir un resultado positivo en la acción gubernamental, es el trabajo constante de todas las actividades y delineamiento de la normatividad de los involucrados en la gestión, para que conjuntamente con la sociedad de manera colectiva se implemente adecuadamente una verdadera política pública.

VII. RECOMENDACIONES

7.1. La única manera científica de afrontar un problema latente (seguridad ciudadana) o emergente, como la pandemia sanitaria, es a través de la implementación de Políticas Públicas, los gobiernos locales deben tener presente dicho aspecto como norma vertebral.

7.2. Los temas emergentes como la pandemia sanitaria o los endémicos como la seguridad ciudadana, necesariamente deben ser tratadas implementando una política pública de naturaleza política y social, que armonice una combinación de normas encaminadas a ello, añadido al trabajo eficaz de los funcionarios del Municipio, tanto como el invaluable aporte de la sociedad.

7.3. Las universidades, en el área de ciencias sociales, especialmente Derecho, deben tener en su currícula de estudio, un curso obligatorio de Políticas Públicas, motor de desarrollo en las ciencias sociales encaminadas a lograr el bien común y la felicidad de los ciudadanos.

VIII. REFERENCIAS

- Almond, G. (1999). *Una disciplina segmentada. Escuelas y corrientes en las Ciencias Políticas*. Fondo de la Cultura Económica.
- Ander, E. (1982). *Aprender a investigar*. Editorial Brujas.
- Benavides, O. (2020). *Impacto de la migración venezolana en la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana 2015-2018*. [Tesis de Maestría, Centro de Alto Estudios Nacionales CAEN]. <https://repositorio.caen.edu.pe/items/ceac76f0-b6d9-4433-8766-d4845337cbda>
- Constitución Política del Perú [Const]. Art. 2, 29 de diciembre de 1993.
https://www.sat.gob.pe/transparenciav2/Normas/descargar/CONSTITUCION_POLITICA_DEL_PERU_1993_v2.pdf
- Convención de Ginebra. (1951). Sobre el estatuto de los refugiados. *Revistas UNAM de la facultad de Derecho de México*, 60(253), pp. 215-228.
<https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2010.253.60783>
- Decreto Ley N° 26162 – Ley que regula el Sistema Nacional de Control, con el objeto de supervisar la correcta, útil, económica y transparente utilización de los bienes y recursos propios. (24 de diciembre de 1992).
<https://docs.peru.justia.com/federales/decretos-leyes/26162-dec-29-1992.pdf>
- Decreto Supremo N° 011-2014-IN. Que aprueba el reglamento de la Ley N° 27933, Ley del SINASEC. Diario Oficial El Peruano (04 de diciembre de 2014).
<https://www.gob.pe/institucion/municajamarca/normas-legales/3334707-n-011-2014-in>
- Easton, D. (1996). *Esquema para el análisis político*. (8ª ed.). Editorial Amorrortu.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2017). Características sociodemográficas de la población venezolana.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1577/Libro02.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2018). Resultados definitivos.

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1544/00TOMO_01.pdf

Isla, V. (2013). Instalación de Segunda Legislación Ordinaria.

<https://www2.congreso.gob.pe/Sicr/SLO-2013-1.pdf>

Jiménez, J. (2013). Presidente del Consejo de ministros exhorta a hacer un pacto de seis puntos contra el crimen organizado y la violencia.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/10772-presidente-del-consejo-de-ministros-exhorta-a-hacer-un-pacto-de-seis-puntos-contr-el-crimen-organizado-y-la-violencia>.

Ley N° 17537 – Ley de Defensa y Representación del Estado en juicio. (25 de marzo de 1969). Congreso de la República del Perú.

<https://docs.peru.justia.com/federales/decretos-leyes/17537-mar-25-1969.p>

Ley N° 24968 – Ley Procesal de la Acción Popular. (20 de diciembre de 1988). Congreso de la República del Perú. <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/24968-dec-20-1988.pdf>

Ley N° 26300 – Ley de los Derechos de Participación y Control Ciudadano. (02 de mayo de 1994). Congreso de la República del Perú.

<https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/2743021-26300>

Ley N° 26435 – Ley Orgánica del Tribunal Constitucional. (06 de enero de 1995). Congreso de la República del Perú. <https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/26435-jan-6-1995.pdf>

Ley N° 26864 – Ley de Elecciones Municipales. (14 de octubre de 1997). Congreso de la República del Perú.

<https://www.leyes.congreso.gob.pe> › Leyes › 26864.pdf

Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General. (11 de abril de 2001).

Congreso de la República del Perú.

<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/normas-legales/1395-27444>

Ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. (30 de enero de

2002). Congreso de la República del Perú.

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27658.pdf>

Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización. (17 de julio de 2002). Congreso de la

República del Perú. [https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/229441-](https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/229441-27783)

[27783](https://www.gob.pe/institucion/mef/normas-legales/229441-27783)

Ley N° 227933 – Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. [SINASEC]. (04 de

diciembre de 2014). Congreso de la República del Perú.

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396870/Ley_N_27933.pdf?v=157167](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396870/Ley_N_27933.pdf?v=1571677340)

[7340](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396870/Ley_N_27933.pdf?v=1571677340)

Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades. (26 de mayo de 2003). Congreso de la

República del Perú.

[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

[presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

Kissinger, H. (1979). Mis memorias. *Revista De Ciencias Sociales; Apuntes*, (15), pp. 141-

147. <https://doi.org/https://doi.org/10.21678/apuntes.15.207>

Kissinger, H. (1982). *Mis memorias*. (1ª ed.). Editorial Atlántida

Morlino, L. (2013). *Calidad democrática entre líderes y partidos*. (1ª ed.). Biblioteca

jurídica del instituto de investigaciones jurídicas UNAM.

Muñoz, C. (1998). *Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis*. (2ª ed.). Editorial

Pearson.

Navarro, J., Ayvar, F y Zamora, A. (2016). Desarrollo económico y migración en América Latina, 1980-2013: Un estudio a partir del Análisis Envolvente de Datos. *Revista Trace*, 70(70). pp. 149-164.

https://www.researchgate.net/publication/307616893_Desarrollo_economico_y_migracion_en_America_Latina_1980_2013_Un_estudio_a_partir_del_Analisis_Envolvente_de_Datos

Oficina del Alto comisionado de la ONU para los Refugiados. [ACNUR]. (2013). Programas y Estrategias del ACNUR. <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2014/9723.pdf?view=1>

Organización de Estados Americanos [OEA]. (2003). Declaración sobre Seguridad en las Américas. https://www.oas.org/36ag/espanol/doc_referencia/DeclaracionMexico_Seguridad.pdf

Organización Internacional para las Migraciones [OIM]. (2015). Fundamentos de la gestión de la migración.

Organización Internacional para las Migraciones [OIM]. (2016). “Situación de los migrantes extranjeros en el Perú y su acceso a servicios sociales, servicios de salud y de educación”. <https://docplayer.es/22486005-Informe-situacion-de-los-migrantes-extranjeros-en-el-peru-y-su-acceso-a-servicios-sociales-servicios-de-salud-y-de-educacion.html>

Organización Internacional para las Migraciones [OIM]. (2018). Informe sobre las migraciones en el mundo 2018. https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2018_sp.pdf

Organización de la Unidad Africana. [OUA]. (1981). Carta africana sobre los Derechos Humanos y de los pueblos (Carta de Banjul). <https://incam.org/oidh/wp-content/uploads/2021/08/Carta-ADHP-Vf.pdf>

- Osborne, D. y Gablert, T. (1994). *La reinversión del gobierno*. (1ª ed.). Ediciones Paidós.
- Pablo, J. (1991). *Los 10 mandamientos del buen gobierno*. Ediciones El Cronista Comercial.
- Parsons, T. (1999). *El sistema social*. Editorial Alianza.
- Pécoud, A. (2017). The Politics of the UN Convention on Migrant Workers' Rights. *Groningen journal of International Law*,5(1), p. 16.
<https://doi.org/10.21827/59db6983b848b>
- Ramió, C. (1999). *Teoría de la organización y administración pública*. Editorial Tecnos.
- Resolución 1509 (2006). *Droits fondamentaux des migrants irréguliers*. Nations Unies.
- Stein, A. (2009). *El concepto de seguridad multidimensional*. Centrales.
- Thoenig, Jean. (1992). *Las Políticas Públicas*. Editorial Ariel.
- UNICEF (2016). UNICEF reporta alta cifra de niños migrantes no acompañados en Europa. *El País*.
https://elpais.com/internacional/2016/09/07/actualidad/1473229009_607857.html
- UNODC. (2010). Estudio de UNODC indica que las tasas de homicidio son más altas en partes de las Américas y en África.
- Urbani, G. (1982). Sistema político. En N. Bobbio y Í. Metteucci (Dirs.), *Diccionario de política* (pp. 1522-1528). Editorial Siglo XXI.
<https://www.unodc.org/unodc/en/press/releases/2011/October/unodc-study-shows-that-homicide-is-highest-in-parts-of-the-americas-and-africa.html>
- Uribe, A. (20 de agosto de 2008). Innovación para la competitividad. [Foro]. “*Expogestión 2008*”. Presidencia de la República de Colombia.
http://historico.presidencia.gov.co > 20 > 06202008_i.html
- Vernon, V. (1968). *Ciencia política: un análisis filosófico*. Editorial Tecnos.
- Wallerstein, I. (2005). *Análisis de sistemas-mundo. Una introducción*. Editorial Siglo XXI.

IX. ANEXOS:

Anexo A: Matriz de consistencia

“Políticas Públicas en la municipalidad de Santiago de Surco frente a amenazas multidimensionales, periodo 2020 – 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, E INDICADORES	MÉTODO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué amenazas multidimensionales afectan la calidad de la gestión municipal actual en el distrito de Santiago de Surco?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>1 ¿Cómo es y cómo debe ser las políticas públicas municipales en la mitigación de la pandemia en el distrito de Santiago de Surco?</p> <p>2. ¿Cómo es y cómo debe ser la política pública municipal sobre la migración venezolana en el distrito de Santiago de Surco?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar las amenazas multidimensionales que influyen negativamente en la calidad de gestión municipal en el distrito de Santiago de Surco y proponer alternativas de solución.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Identificar cómo influye la migración de extranjeros venezolanos en desmedro de la formalidad económica y la seguridad ciudadana local en el distrito de Santiago de Surco.</p> <p>2. Identificar las deficiencias municipales para la prevención y enfrentamiento de la pandemia del COVI-19. Y cómo la gestión del gobierno central frente a esta pandemia, dejó de transferir recursos y competencias al gobierno local de Santiago de Surco.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La pandemia y la inmigración de extranjeros venezolanos configuran amenazas multidimensionales que requieren de una adecuada política municipal, a fin de evitar vulnerabilidades.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>1. La pandemia y la inmigración venezolana, como amenazas multidimensionales.</p> <p>2. Política Municipal Vulnerabilidad</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>X. LA PANDEMIA Y LA INMIGRACIÓN VENEZOLANA, COMO AMENAZAS MULTIDIMENSIONALES</p> <p>Indicadores:</p> <p>Seguridad ciudadana Informalidad económica</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Y. POLÍTICA MUNICIPAL</p> <p>Indicadores: VULNERABILIDAD</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptiva y aplicada.</p> <p>Nivel de investigación: descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, transversal, descriptivo, correlacional y longitudinal.</p> <p>Población: 120 trabajadores.</p> <p>Muestra 25 personas.</p> <p>Instrumentos: Guías de observación, cuestionario y encuestas, entrevistas y sondeos.</p> <p>Procedimientos: métodos y técnicas.</p> <p>Análisis de datos: Programa SPSS.</p>

Anexo B: Instrumento: encuesta**Instrucciones generales:****Sondeo**

Recoger información acerca de la percepción de las amenazas de carácter multidimensional y de la respuesta de la Municipalidad de Santiago de Surco, frente a dichas amenazas.

Cuestionario

1. ¿Tuvo conocimiento de los riesgos de la población de su distrito frente a la pandemia de COVID 19?

2. ¿Participó usted de alguna medida sanitaria para enfrentar el COVID-19, dispuesta por la autoridad municipal?

3. ¿Tomó conocimiento usted del programa de vacunación contra el COVID-19 establecidos en su distrito por la autoridad municipal?

4. ¿Tomó conocimiento Usted de los puntos de vacunación contra el COVID-19 establecidos en su distrito por la autoridad municipal?

5. ¿Tomó conocimiento de la realización de las pruebas moleculares gratuitas a los comerciantes de los mercados de Surco?

6. ¿Tomó conocimiento de las campañas sanitarias para prevenir el COVID-19, en el Distrito de Surco?

7. ¿Tiene usted conocimiento de la presencia de migrantes venezolanos en la comisión de delitos en el distrito?

8. ¿Tiene usted conocimiento de las zonas de riesgo en su distrito?

9. ¿Tiene usted conocimiento de un plan de seguridad ciudadana frente a la amenaza de la delincuencia por migrantes venezolanos?

10. ¿Tiene usted conocimiento de la ley de arresto ciudadano para enfrentar la delincuencia por migrantes venezolanos?

11. ¿Tiene usted conocimiento de la cantidad de migrantes venezolanos en el distrito de Surco?

12. ¿Sabía usted si algún familiar suyo o vecino ha sido víctima de algún delito cometido por migrantes venezolanos?

Resultados de encuesta:

Implementación de políticas públicas en el distrito de Santiago de Surco frente a amenazas de carácter multidimensional

PREGUNTAS SEGÚN CUESTIONARIO	SI	NO	TOTAL TRABAJADORES	OBSERVACIONES
1	4	2	6	Ninguna
2	5	1	6	Ninguna
3	6	0	6	Ninguna
4	5	1	6	Ninguna
5	6	0	6	Ninguna
6	5	1	6	Ninguna
7	5	1	6	Ninguna
8	4	2	6	Ninguna
9	4	2	6	Ninguna
10	1	5	6	Ninguna
11	0	6	6	Ninguna
12	6	0	6	Ninguna

PREGUNTAS SEGÚN CUESTIONARIO	SI	NO	TOTAL JUBILADOS	OBSERVACIONES
1	6	0	6	Ninguna
2	6	0	6	Ninguna
3	5	1	6	Ninguna
4	5	1	6	Ninguna
5	5	1	6	Ninguna
6	6	0	6	Ninguna
7	6	0	6	Ninguna
8	4	2	6	Ninguna

9	5	1	6	Ninguna
10	0	6	6	Ninguna
11	0	6	6	Ninguna
12	6	0	6	Ninguna

PREGUNTAS SEGÚN CUESTIONARIO	SI	NO	TOTAL VECINOS	OBSERVACIONES
1	23	2	25	Ninguna
2	22	3	25	Ninguna
3	24	1	25	Ninguna
4	24	1	25	Ninguna
5	25	0	25	Ninguna
6	25	0	25	Ninguna
7	25	0	25	Ninguna
8	20	5	25	Ninguna
9	21	4	25	Ninguna
10	2	23	25	Ninguna
11	1	24	25	Ninguna
12	25	0	25	Ninguna

Anexo C: Validación determinada por experto

Después de revisado el instrumento de la tesis titulada: “Políticas Públicas en la municipalidad de Santiago de Surco frente a amenazas multidimensionales, periodo 2020 – 2021”, presentó la siguiente evaluación:

No.	PREGUNTA	50	60	70	80	90	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?				X		
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?					X	
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?				X		
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					X	
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?					X	

Validado favorablemente por:

Dr. Efraín Jaime Guardia Huamani

Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima – Perú.

Anexo D: Confiabilidad del instrumento determinada por experto

Se ha determinado la confiabilidad del instrumento que se utilizará en este trabajo por cuanto es factible de reproducción por otros investigadores o la aplicación a otras entidades similares. Es decir, los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir el mismo rasgo en condiciones idénticas. Este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento.

En este sentido, el término confiabilidad del instrumento es equivalente a los de estabilidad y predictibilidad de los resultados que se lograrán. Esta es la acepción generalmente aceptada por los investigadores, lo cual es posible de lograr en este trabajo de investigación.

Otra manera de aproximarse a la confiabilidad del instrumento es preguntarse: ¿Hasta dónde los resultados obtenidos con el instrumento constituyen la medida verdadera de las variables que se pretenden medir? Esta acepción del término confiabilidad del instrumento es sinónimo de seguridad; la misma que es factible de lograr con el instrumento a utilizar en este trabajo de investigación.

Existe una tercera posibilidad de enfocar la confiabilidad de un instrumento; ella responde a la siguiente cuestión: ¿cuánto error está implícito en la medición de un instrumento? Se entiende que un instrumento es menos confiable en la medida que hay un mayor margen de error implícito en la medición. De acuerdo con esto, la confiabilidad puede ser definida como la ausencia relativa de error de medición en el instrumento; es decir, en este contexto, el término confiabilidad es sinónimo de precisión. En este trabajo se ha establecido un margen de error del 5% que es un porcentaje generalmente aceptado por los investigadores; lo que le da un nivel razonable de precisión al instrumento.

La confiabilidad del instrumento también puede ser enfocada como el grado de homogeneidad de los ítems del instrumento en relación con las variables. Es lo que se

denomina la confiabilidad de consistencia interna u homogeneidad. En este trabajo de tiene un alto grado de homogeneidad.

Determinada la confiabilidad del instrumento por:

Dr. Efraín Jaime Guardia Huamani

Docente de la Universidad Nacional Federico Villarreal- Lima – Perú.