

Satisfacción ciudadana y seguridad pública: percepción del servicio a través de redes sociales

Citizen satisfaction and public security: service perception through social media
Satisfação cidadã e segurança pública: percepção do serviço através das redes sociais

Maria De Lourdes Antón Chunga 
DANTONCH1290@ucvvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo. Piura, Perú

<http://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i12.222>

Artículo recibido 2 de abril 2025 | Aceptado 15 de mayo 2025 | Publicado 2 de julio 2025

Resumen

Palabras clave:

Participación; Percepción;
Redes sociales;
Satisfacción ciudadana;
Seguridad

La seguridad ciudadana es fundamental para la calidad de vida global. Cuando las políticas públicas no transforman las condiciones en beneficio social, se afecta el bienestar comunitario, llevando a los ciudadanos a expresar preocupaciones en redes sociales. El objetivo de la investigación fue analizar percepciones y nivel de participación ciudadana en consultas sobre políticas gubernamentales de seguridad, mediante metodología cuali-cuantitativa y estadístico-descriptiva. Comparar dicho comportamiento en consultas formales (investigaciones recientes) versus redes sociales. Entre los resultados se identifican teorías que explican niveles de participación en gobernanza. La mayoría de encuestados percibe insuficientes las acciones preventivas contra la delincuencia, desconfía de las estrategias estatales y observa con alarma el incremento delictivo sin medidas efectivas. Como conclusiones se reconoce que pese a una alta participación digital (68%), la desconfianza ciudadana persiste, impulsada por la insatisfacción con los servicios y la gestión gubernamental. Esto refleja una brecha crítica entre la acción institucional y las demandas sociales.

Abstract

Keywords:

Participation; Perception;
Social media; Citizen
satisfaction; Security

Citizen security is fundamental for overall quality of life. When public policies fail to transform conditions for social benefit, community well-being is affected, leading citizens to express concerns on social media. The aim of the research was to analyze perceptions and levels of citizen participation in consultations about government security policies, using a mixed qualitative-quantitative methodology and descriptive statistical analysis. It also aimed to compare this behavior in formal consultations (recent investigations) versus social media. Among the results, theories explaining participation levels in governance were identified. Most respondents perceive preventive actions against crime as insufficient, distrust state strategies, and are alarmed by the increase in crime without effective measures. In conclusion, despite high digital participation (68%), citizen distrust persists, driven by dissatisfaction with services and government management. This reflects a critical gap between institutional action and social demands.

Resumo

Palavras-chave:

Participação; Percepção;
Redes sociais; Satisfação
cidadã; Segurança

A segurança cidadã é fundamental para a qualidade de vida global. Quando as políticas públicas não transformam as condições em benefício social, o bem-estar comunitário é afetado, levando os cidadãos a expressarem preocupações nas redes sociais. O objetivo da pesquisa foi analisar percepções e o nível de participação cidadã em consultas sobre políticas de segurança do governo, utilizando metodologia quali-quantitativa e análise estatístico-descritiva. Também buscou comparar esse comportamento em consultas formais (investigações recentes) versus redes sociais. Entre os resultados, identificaram-se teorias que explicam os níveis de participação na governança. A maioria dos entrevistados percebe ações preventivas contra a criminalidade como insuficientes, desconfia das estratégias estatais e observa com preocupação o aumento da criminalidade sem medidas eficazes. Como conclusões, reconhece-se que, apesar de uma alta participação digital (68%), a desconfiança cidadã persiste, impulsionada pela insatisfação com os serviços e a gestão governamental. Isso reflete uma lacuna crítica entre a ação institucional e as demandas sociais.

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías han transformado profundamente la sociedad, modificando conceptos y comportamientos; en este contexto, Vértiz et al. (2023) evidencian la implementación masiva de portales y plataformas digitales gubernamentales para establecer presencia en línea. Esta adopción tecnológica busca facilitar la interacción ciudadana y mejorar la gestión pública mediante espacios interactivos.

Paralelamente, las redes sociales emergen como entornos comunicativos clave donde, según Bolívar (2024), los usuarios comparten información personal/profesional e interactúan con conocidos o desconocidos, constituyéndose como figuras de organización social para intercambiar ideas y servicios. Estas plataformas operan como estructuras complejas: los usuarios representan individuos y los enlaces simbolizan conexiones multidimensionales (vínculos afectivos, transaccionales o temáticos), funcionando además como herramientas versátiles para foros, grupos y difusión de información.

La globalización e influencia de internet han reconfigurado radicalmente las percepciones sociales, particularmente en seguridad ciudadana, donde la viralización de actos delictivos en redes acerca fragmentos de realidad a la población. La evolución de la inseguridad se mide mediante reportes policiales, estadísticas y encuestas de victimización, enfatizando que la delincuencia afecta a todos los estratos socioeconómicos y que la seguridad debe ser un beneficio universal prioritario para la calidad de vida.

Sin embargo, también se realiza una alerta sobre el incremento de crímenes en Latinoamérica y una percepción ciudadana cargada de angustia y desamparo ante políticas desiguales, reflejando datos alarmantes: 140,000 homicidios anuales, 54 familias robadas por minuto y 28 millones de personas afectadas anualmente por inseguridad callejera (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2024).

Esta problemática genera interrogantes tales como: ¿Qué teorías y procedimientos explican los niveles de participación ciudadana en consultas de gobernanza sobre seguridad? ¿Cuáles son las tendencias

participativas en investigaciones recientes? y ¿Cómo se manifiesta el comportamiento ciudadano en medios digitales respecto a estas consultas? Por ello, esta investigación enfatiza la realidad peruana en políticas de seguridad, analizando el uso de redes sociales como canal de expresión para impresiones y experiencias ciudadanas, con el objetivo central de examinar percepciones y niveles de participación en consultas sobre acciones gubernamentales de seguridad ciudadana.

MÉTODO

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando metodologías cualitativas y cuantitativas para analizar las percepciones y el nivel de participación ciudadana en consultas sobre políticas de seguridad pública. El diseño metodológico contempló, en primer lugar, una revisión de literatura reciente (2020-2025), seleccionando estudios relevantes que abordaran la satisfacción ciudadana, la percepción de seguridad y el uso de redes sociales como canal de expresión y consulta pública. Para ello, se consultaron bases de datos académicas, informes institucionales y publicaciones especializadas, priorizando investigaciones realizadas en el contexto peruano y latinoamericano.

En la fase cuantitativa, se analizaron datos secundarios provenientes de encuestas aplicadas en investigaciones previas que encuestaron a 384 residentes para identificar la relación entre factores sociales y percepción de inseguridad. Se consideraron también estadísticas oficiales y reportes de victimización para contextualizar la problemática de la seguridad ciudadana. Los datos fueron procesados mediante análisis estadístico-descriptivo, permitiendo identificar tendencias, niveles de satisfacción y desconfianza, así como la incidencia de la participación digital en consultas sobre políticas de seguridad.

La aproximación cualitativa se sustentó en el análisis de contenido de comentarios, opiniones y manifestaciones ciudadanas recogidas en redes sociales y plataformas digitales, siguiendo los lineamientos de la teoría fundamentada. Se identificaron patrones discursivos, emociones predominantes y temas recurrentes en la percepción ciudadana sobre la gestión gubernamental en materia de seguridad. Asimismo, se revisaron marcos teóricos como la agenda setting, el framing y la espiral del silencio, con el fin de interpretar el impacto de la comunicación digital en la formación de opinión pública y la participación ciudadana.

El proceso metodológico incluyó la triangulación de fuentes y técnicas, lo que permitió comparar los resultados obtenidos en investigaciones formales (encuestas estructuradas y estudios de caso) con las tendencias observadas en la participación espontánea a través de redes sociales. Esta estrategia facilitó la identificación de brechas entre la acción institucional y las demandas sociales, así como la persistencia de la desconfianza ciudadana, incluso en contextos de alta participación digital.

Finalmente, la investigación se manejó teniendo en cuenta criterios éticos de confidencialidad y respeto a la información analizada, garantizando la integridad de los datos y la objetividad en la

interpretación de los resultados. Esta metodología integral permitió ofrecer una visión amplia y actualizada sobre la satisfacción ciudadana y la percepción de seguridad pública, considerando tanto los aportes de la literatura como la voz directa de los ciudadanos en el entorno digital.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados reflejados en la Tabla 1, reflejan un grupo de investigaciones relacionadas con la satisfacción ciudadana y la seguridad pública, las cuales reflejan un interés creciente en comprender cómo la percepción del servicio se ve influida por diversos factores, entre ellos la calidad de la atención, la gestión institucional, la transparencia y la participación activa de la población.

Las redes sociales emergen como un canal fundamental para la comunicación bidireccional entre la ciudadanía y las entidades públicas, facilitando la expresión de demandas, la difusión de información y la colaboración en la toma de decisiones. Este entorno digital permite no solo medir el nivel de satisfacción de los usuarios, sino también identificar sus expectativas y preocupaciones en torno a la seguridad pública, así como evaluar la efectividad de las estrategias implementadas para la prevención del delito. En conjunto, estos estudios aportan una visión integral que contribuye a mejorar la gestión pública y fortalecer la confianza social mediante la interacción continua y la transparencia en la prestación de servicios.

Tabla 1. Panorama Analítico de Investigaciones en Gestión Pública y Seguridad Ciudadana

Autor/año	Nombre del artículo	Resultado principal
Anton-Chunga (2025)	Percepciones y realidades de la seguridad ciudadana en Perú: una revisión sistemática	Se identifican las principales percepciones y realidades sobre la seguridad ciudadana en Perú, destacando desafíos y avances.
Armas (2022)	La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas	La calidad del servicio impacta significativamente en la satisfacción de los usuarios en municipalidades de Costa Rica.
Ascuí-Gac y Thezá-Manríquez (2024)	Posturas políticas como variables inobservadas: Analizando la confianza institucional	Se evidencia que las posturas políticas influyen indirectamente en la confianza institucional en la población.
Botines-Carreño y Briones-Saltos (2024)	La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí	La calidad del servicio es un factor clave para la satisfacción del cliente en la empresa de servicios públicos.
Caballero (2024)	Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023	La gestión municipal tiene un impacto directo en la eficiencia y calidad de los servicios públicos en Piura.
Camacho et al. (2024)	La percepción de los jóvenes universitarios en Tlaxcala 2023	Se analiza la percepción de los jóvenes universitarios sobre temas sociales y políticos, evidenciando tendencias y preocupaciones.
Caro (2024)	Seguridad Ciudadana El Desempleo Juvenil y su Influencia en la Seguridad Ciudadana: Análisis del Distrito de Carabayllo 2021	El desempleo juvenil afecta negativamente la seguridad ciudadana en Carabayllo, aumentando la percepción de inseguridad.
Castillo et al. (2021)	La teoría de la agenda setting. Crítica epistemológica y profundización cualitativa	Se realiza una crítica y profundización cualitativa de la teoría de agenda setting en estudios de comunicación.
De Alba (2024)	Opinión pública y opinión reflexiva en el proceso electoral	Se diferencia entre opinión pública y opinión reflexiva, destacando su importancia en procesos electorales.
Del Olmo et al. (2024)	Transparencia y legitimidad de la seguridad pública. Un enfoque de valor social, gestión responsable y eficacia social	La transparencia y gestión responsable son fundamentales para la legitimidad y eficacia de la seguridad pública.
Lara-Aguiar et al. (2023)	Enmarcando la Guerra. Agenda Setting y Framing en torno al conflicto bélico Rusia-Ucrania de 2022	Se analiza cómo los medios enmarcan y enmarcan el conflicto Rusia-Ucrania, influyendo en la opinión pública.
Llaja et al. (2024)	Innovación en comunicación política: El impacto de la gestión de redes sociales en la participación ciudadana en el Congreso del Perú	La gestión de redes sociales incrementa la participación ciudadana y la innovación en comunicación política.
Alberto et al. (2024)	Satisfacción de Usuarios Respecto a Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis – Perú	Se reporta un nivel variable de satisfacción de usuarios con los servicios públicos, destacando áreas de mejora.

Autor/año	Nombre del artículo	Resultado principal
Pedraza et al. (2024)	Opinión pública sobre las Fuerzas Militares en el contexto del conflicto armado colombiano (2017-2022)	Se explora la opinión pública sobre las Fuerzas Militares, mostrando cambios y tendencias en el contexto del conflicto armado.
Chocobar (2022)	Política Nacional de Transformación Digital: Aspectos centrales para la equidad digital	Se identifican aspectos clave para promover la equidad digital en la política nacional de transformación digital.
Riffo-Pavón (2022)	La construcción del mensaje político a partir de los imaginarios sociales y el framing	Se analiza cómo los imaginarios sociales y el framing influyen en la construcción del mensaje político.
Vértiz-Osores et. al (2023)	Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: caso peruano	Se estudian las tendencias y desafíos del gobierno en línea en Perú, destacando mejoras en la gestión pública.
Villafuerte (2023)	Seguridad ciudadana y prevención de actos delictivos en el distrito de Tamburco, 2023	Se identifican estrategias efectivas para la prevención del delito y mejora de la seguridad ciudadana en Tamburco.
Zea et al. (2022)	Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes	Se comparan y analizan los modelos más relevantes de satisfacción al cliente para mejorar la gestión empresarial.

El análisis de la literatura evidencia que la sociedad influye de manera determinante en el orden y cumplimiento de normas y reglas. Caballero (2024) sostiene que existe una inercia natural en toda acción política, de modo que la creación de una norma o ley implica una expectativa de obediencia; sin embargo, en el ámbito de los servicios públicos, la atención se centra en el grado de satisfacción de los usuarios, quienes, al utilizar estos servicios de forma continua, evalúan la eficiencia y eficacia de la gestión, tanto de organismos públicos como de empresas privadas, en función de su capacidad para ofrecer calidad. Velásquez (2023) destaca que la percepción de los usuarios suele medirse por el tiempo de respuesta en la prestación del servicio.

En relación con la satisfacción ciudadana y la seguridad pública, Botines-Carreño y Briones-Saltos (2024) subrayan la importancia de evaluar expectativas y necesidades a través de herramientas como encuestas y el análisis de comentarios y sugerencias, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio. Por su parte, Huamán y Paucar (2024) definen la satisfacción como una percepción subjetiva influida por factores como expectativas, experiencias previas, carencias, accesibilidad, confianza y competencia, dependiendo del tipo de servicio evaluado.

Asimismo, Osorio et al. (2024) explican que la satisfacción del usuario refleja el estado de ánimo al comparar la experiencia real con las expectativas, lo que puede generar placer o descontento, y este enfoque se aplica en servicios como salud, limpieza pública, educación, seguridad ciudadana, obras, programas sociales, transporte y abastecimiento. Fernández (2022) precisa que la seguridad pública se entiende como el sentimiento de protección frente a riesgos y peligros externos que afectan la calidad de vida, e implica la implementación de políticas y medidas para salvaguardar a la población.

En cuanto a la opinión pública y la percepción, De Alba (2024) señala que la opinión pública es una manifestación colectiva influida por múltiples factores, entre los cuales los medios de comunicación y la información juegan un papel crucial en la configuración de percepciones. Camacho (2024) agrega que, gracias a la tecnología y el acceso a internet, la información está disponible de inmediato en cualquier región, lo que amplía el alcance y la interacción social.

Además, destaca la importancia de analizar la comunicación gubernamental, identificar emisores, mensajes, canales y receptores, y reconoce que la reputación en línea y la veracidad de la información son elementos esenciales para la imagen pública y el fortalecimiento de las relaciones entre gobierno y ciudadanía. La percepción, según Camacho (2024), es una experiencia dinámica y compleja, sujeta a distorsiones externas, que permite a los individuos interpretar su entorno, siguiendo una secuencia de selección, internalización, acumulación y juicio, lo que define la comprensión de la realidad.

La era digital ha transformado los mecanismos de interacción social y el uso de plataformas tecnológicas, presentando desafíos y nuevos enfoques para el análisis de la percepción y la opinión pública. Bolívar (2024) sostiene que el consumo de información en redes sociales determina la estructura de la opinión pública, por lo que es esencial analizar cómo estas plataformas influyen en la percepción colectiva de los temas sociales.

Respecto a las teorías de percepción y opinión pública, Pedraza y Martínez (2024) consideran que la opinión pública generada en redes sociales constituye una nueva cultura de masas que prioriza la inmediatez y las impresiones subjetivas. Por ello, es necesario articular las voces oficiales y democratizar la expresión pública, ya que los medios tradicionales han incorporado parcialmente las redes sociales en sus canales de información, permitiendo una mayor diversidad de opiniones.

En este sentido, la teoría de la agenda Setting, según Castillo et al. (2021), fue pionera en analizar el papel de la comunicación masiva en la construcción social de la realidad. Lara-Aguilar et al. (2023) destacan que plataformas como X y Facebook son ahora esenciales para la difusión de noticias, aunque la democratización de los contenidos también ha generado polarización y discursos radicales, ya que la viralización de noticias responde a necesidades psicológicas de los usuarios.

Por otro lado, la teoría del framing, definida por Rizzo (2022), permite a los individuos seleccionar y resaltar ciertos aspectos de la realidad, otorgándoles relevancia y facilitando interpretaciones causales, evaluaciones morales o recomendaciones sobre problemáticas específicas. Así, el framing dota a los mensajes de una estructura que influye en la percepción social. Además, la teoría de la espiral del silencio, expuesta por Cortina (2022), explica cómo las observaciones en distintos contextos pueden inducir a algunas personas a expresar sus opiniones y a otras a guardar silencio, hasta que un punto de vista domina la esfera pública.

En el ámbito de la satisfacción ciudadana y la confianza institucional, Armas (2022) indica que los gobiernos locales enfrentan una ciudadanía cada vez más informada y exigente, que demanda servicios oportunos y de calidad. Osorio et al. (2024) afirman que los ciudadanos evalúan los servicios públicos en función del cumplimiento de expectativas y la interacción con las autoridades. La satisfacción del cliente, según Armas (2022), se basa en comparar la experiencia con las expectativas, y se operacionaliza a través de cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad/competencia, empatía y aspectos tangibles, lo que proporciona un marco integral para mejorar la interacción entre instituciones y ciudadanos.

El estudio de la satisfacción y calidad de los servicios ha evolucionado con la digitalización. Zea et al. (2022) destacan que las nuevas conexiones digitales permiten recopilar información sobre expectativas y percepciones de los usuarios, facilitando mediciones más dinámicas y precisas. Actualmente, existen modelos como el SCSB, ACSI, DK alemán, ECSI, NCSB noruego, BECX y HKCSI, que ofrecen enfoques

sistémicos para diagnosticar y optimizar la experiencia del usuario en contextos digitalizados. Carrillo (2024) señala que estos instrumentos son clave para identificar factores críticos que mejoran la calidad de los servicios y potencian la eficiencia operativa, mientras que Botines-Carreño y Briones-Saltos (2024) enfatizan que estos modelos permiten diagnosticar problemas estructurales y fomentar una cultura de atención al ciudadano como eje central de la gestión.

El uso de tecnología, según Botines-Carreño y Briones-Saltos (2024), ha transformado el seguimiento de la satisfacción ciudadana, permitiendo el análisis en tiempo real de las interacciones digitales y facilitando la gestión estratégica de quejas, donde una situación negativa puede convertirse en oportunidad para fidelizar usuarios. Para interpretar estos datos, la Teoría de la Confianza Institucional (Ascuí-Gac y Thezá, 2024) vincula la credibilidad institucional con la rendición de cuentas, mientras que la Teoría de la Legitimidad (Osorio et al., 2024; Del Olmo et al., 2024) exige transparencia y gestión alineada con las necesidades ciudadanas. La integración de modelos de satisfacción, tecnología y marcos teóricos crea un ecosistema capaz de traducir datos en políticas públicas efectivas, fortaleciendo el vínculo entre Estado y ciudadanía y reconstruyendo el contrato social sobre bases empíricas y participativas.

En relación con lo anteriormente planteado, es necesario implementar campañas de difusión efectivas, promover la participación ciudadana activa, y establecer sistemas de seguimiento con evaluación rigurosa del impacto mediante grupos focales o estudios sociopolíticos contextualizados. Como sostiene Anton-Chunga (2025), la seguridad ciudadana es un pilar del bienestar social; su investigación evidencia el ascenso alarmante de delincuencia, robos y violencia en Perú, generando desconfianza institucional generalizada.

Para analizar esta problemática, la autora de esta investigación recopiló hallazgos clave de investigaciones recientes (2020-2025) sobre seguridad en Perú. Como referencia fundamental, el estudio de Caro (2024) en el distrito de Carabayllo (citado por Anton-Chunga, 2025) analizó mediante encuestas a 384 residentes la vinculación entre desempleo juvenil e inseguridad. La Tabla 2 sintetiza las percepciones ciudadanas sobre factores críticos, destacando que el 77.3% exige reforzar capacidades policiales y el 60.4% demanda mayor compromiso de autoridades.

Tabla 2. *Percepción de los ciudadanos sobre los factores relacionados con el desempleo juvenil como influencia en los niveles de seguridad ciudadana en el distrito Carabayllo en el año 2021*

Falta de educación completa	60,42%
Mejorar la participación ciudadana en la seguridad del distrito	59,64%
Fortalecer los valores y principios en la juventud del distrito	58,85%
Aumentar el compromiso de las autoridades en relación a los asuntos de seguridad ciudadana	60,42%
Mejorar el control de la seguridad en la localidad	59,90%

Incrementar las capacidades de la Policía Nacional del Perú	77,34%
Necesidad de mejorar las acciones para mitigar los riesgos	59,11%
Considera que existe delincuencia juvenil en la localidad	51,82%

Fuente: Caro (2024)

Estos hallazgos revelan percepciones ciudadanas críticas sobre los servicios de seguridad. El 77.34% de los encuestados exige reforzar las capacidades de la Policía Nacional del Perú, mientras el 60.42% demanda mayor compromiso de las autoridades (Caro, 2024). Estos datos evidencian dos fallas estructurales: insuficiencia operativa para contener la delincuencia y desconexión entre las acciones gubernamentales y las necesidades ciudadanas.

Complementariamente, Villafuerte (2023) analizó en el distrito peruano de Tamburco la relación entre seguridad ciudadana y prevención del delito mediante encuestas a 358 pobladores. Este estudio evaluó la efectividad percibida de las medidas preventivas implementadas por organismos oficiales, cuyos resultados cuantitativos se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3. Consideraciones de los ciudadanos acerca de las medidas de prevención de actos delictivos por parte de los organismos competentes en materia de seguridad en el distrito de Tamburco – Perú en 2023

Nivel Bajo	Nivel Medio	Nivel Alto
33,5%	58,9%	7,5%

Fuente: Villafuerte (2023)

La investigación de Villafuerte (2023) muestra que, la mayoría de las personas encuestadas consideran que las actividades preventivas para actos delictivos en la localidad del distrito Tamburco en Perú tienen un nivel medio de efectividad (58,9%), el 33,5% considera que son de nivel bajo y solo un 7,5% aprueba las medidas de prevención como efectivas o de nivel alto. La autora determinó que la seguridad ciudadana está relacionada con la prevención, y que esta mejoraría si se incrementan las acciones con cooperación multisectorial, tanto de organismos públicos como privados y haciendo una mayor difusión de estas medidas sobre la ciudadanía.

Como tercer referente, Cunya (2022) analizó estrategias de seguridad ciudadana en Chiclayo mediante una encuesta aplicada a 79 miembros de dos comisarías locales (Norte y Llatas). Su investigación identificó problemáticas críticas en la gestión del servicio, cuyos resultados cuantitativos se detallan en la Tabla 4.

Tabla 4. Consideraciones acerca de los problemas que dificultan la gestión eficaz de seguridad ciudadana

Problemáticas detectadas	%
En desacuerdo con actividades actuales de seguridad ciudadana.	96,00%
Escepticismo generalizado sobre el cumplimiento de las estrategias establecidas por parte de las autoridades.	79,70%
Percepción de una alta tasa de delincuencia.	100%
Percepción de que existe falta de castigo para los perpetradores.	86,10%
Desacuerdo con la efectividad de las autoridades para contrarrestar los delitos.	82,30%
Percepción de ineficiencia en las intervenciones policiales.	73,40%
Falta de respuesta a las llamadas de auxilio.	89,90%
Deficiencia en los niveles y mecanismos de seguridad.	88,60%
Indiferencia de la participación vecinal en la seguridad ciudadana.	100%

Fuente: Cunya (2022)

Para recopilar estos datos, la investigadora realizó un análisis de correlación entre la ineficiencia de la estrategia articulada actual y el nivel de satisfacción respecto a la seguridad ciudadana. Los resultados evidencian que la ciudadanía no confía en las estrategias implementadas por el gobierno y percibe con preocupación el aumento de la delincuencia, así como la falta de medidas adecuadas para contrarrestar esta delicada situación. Por ello, se considera fundamental fortalecer y articular de manera más efectiva las relaciones entre los organismos gubernamentales y la ciudadanía.

En el estudio realizado por Llaja (2024), según se refleja en Tabla 5, se detalla que las oficinas gubernamentales cuentan actualmente con departamentos especializados en la gestión de redes sociales, lo que les permite construir una imagen pública a través de plataformas como Facebook, Instagram y TikTok. A través de estos canales se promueven actividades y eventos virtuales, y se han recopilado resultados tras evaluar las opiniones de 384 ciudadanos que participaron de manera virtual en diversos programas organizados por la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República del Perú.

Tabla 5. Redes sociales usadas con mayor frecuencia por los ciudadanos que intervienen en las actividades virtuales de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República del Perú.

	WhatsApp	Facebook	Instagram	Tik Tok	X (Twitter)	Telegram
Ciudadanos	182	84	39	72	6	1
Porcentaje	47,40%	21,90%	10,20%	18,70%	1,60%	0,30%

Fuente: Llaja (2024)

Las redes sociales mencionadas anteriormente tienen diversas aplicaciones y beneficios. Facebook y WhatsApp, por su naturaleza comunicativa y social, son las plataformas con mayor uso entre los ciudadanos, con un 47,40 % y 21,90 % respectivamente. En menor medida, se utilizan Instagram, TikTok, X y Telegram. En este contexto, WhatsApp se ha destacado no solo como una herramienta de mensajería de texto, sino

también como un canal para compartir archivos multimedia, como imágenes, audios y videos, gracias a su fácil acceso y uso, tal como lo señala Llaja (2024). Por otro lado, se investigó la frecuencia con la que las personas participan en consultas virtuales, cuyos resultados se presentan en la Tabla 6.

Tabla 6. *Personas que participan en las actividades de consulta virtual organizadas por la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República del Perú para expresar sus intereses y opiniones.*

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total	Porcentaje
No	0	6	26	10	1	43	11,20%
Si	0	14	137	99	11	261	68,0%
Desconoce	0	13	45	22	0	80	20,80%

Fuente: Llaja (2024)

Generalmente, las oficinas responsables del monitoreo de las intervenciones y respuestas de los usuarios en redes sociales realizan estudios previos para evaluar el alcance del contenido que preparan y presentan a sus audiencias. Sin embargo, los ciudadanos interactúan en estas plataformas según sus propios intereses y con la frecuencia que consideran adecuada. En la investigación de Llaja (2024) se evidencia que, a pesar de estos esfuerzos, la participación ciudadana en asuntos de gobernanza sigue siendo limitada.

En este orden de ideas, otro aspecto que se muestra en relevancia es el impacto de las estrategias que garanticen participación de los ciudadanos, la tabla 7 refleja los resultados en este respecto.

Tabla 7. *Gestión de redes sociales en relación a la participación de los ciudadanos con el fin de crear un impacto positivo en la sociedad*

	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Total	Porcentaje
Estrategias insuficientes para garantizar una alta participación	0	8	32	9	0	49	12,80%
Participa ocasionalmente en programas y consulta de servicios	0	23	158	118	12	311	81,0%
Desconoce	0	2	18	4	0	24	6,30%

Fuente: Llaja (2024)

Según la información presentada por Llaja (2024), se evidencia que la participación ciudadana en contenidos preparados anticipadamente por oficinas de gestión de redes, como la Oficina de Participación Ciudadana, no alcanza un porcentaje elevado ni efectivo. Además, los ciudadanos consideran que las estrategias implementadas son insuficientes. Por ello, es necesario evaluar también cómo se comporta la participación cuando esta se realiza con mayor libertad a través de medios digitales. En este sentido, existe

un impacto considerable entre la confianza que la sociedad deposita en el Estado, sus instituciones y servicios, y los niveles de participación ciudadana en plataformas digitales.

Se han identificado diversos factores que alimentan la inconformidad o insatisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos, especialmente en el ámbito de la seguridad. Chocobar (2022) señala algunos de estos factores, como la lentitud en la resolución de trámites, el desempeño inadecuado de los servidores de seguridad, y la limitada implementación de procesos de seguimiento y mecanismos de integridad pública. En línea con esto, Calderón (2021) afirma que, aunque en los últimos años ha habido un intento por mejorar el marco institucional y regulatorio para la transformación digital del Estado Peruano, los organismos e instituciones públicas muestran poco interés en el uso de datos públicos y en la toma de decisiones orientadas a resolver los problemas que afectan a la población.

Discusión

El presente estudio constituye un aporte significativo al campo de las políticas públicas al develar la paradójica coexistencia entre alta participación digital (68%) y persistente desconfianza institucional en seguridad ciudadana, fenómeno particularmente relevante en el contexto peruano. La investigación logra documentar rigurosamente esta brecha mediante una revisión bibliográfica y metodología mixta que triangula datos cuantitativos de múltiples estudios peruanos con análisis cualitativos de redes sociales, ofreciendo así una visión multidimensional del problema. No obstante, este trabajo presenta aspectos críticos que merecen un examen profundo para contextualizar sus hallazgos dentro del marco más amplio de la gobernanza digital latinoamericana.

En primer lugar, aunque la identificación de WhatsApp (47.4%) y Facebook (21.9%) como principales canales de expresión ciudadana es valiosa, el estudio no explora suficientemente cómo la arquitectura técnica de estas plataformas especialmente sus algoritmos de viralización- distorsionan la percepción de inseguridad. Como señala Lara-Aguir et al. (2023) en su análisis del conflicto Rusia-Ucrania, las dinámicas de cámara de eco en redes sociales amplifican contenidos sensacionalistas, creando una "realidad digital" desproporcionada respecto a la victimización real.

Esta omisión es significativa considerando que, en el caso peruano analizado, la viralización de eventos delictivos podría estar exacerbando la desconfianza institucional documentada, independientemente de las estadísticas oficiales. Complementariamente, la investigación aborda teóricamente el framing y la agenda setting, pero no aplica estos marcos para analizar cómo las autoridades podrían contrarrestar narrativas distorsionadas mediante estrategias comunicativas proactivas.

Cabe destacar limitaciones estructurales que condicionan la transferibilidad de los hallazgos. Por un lado, el diseño centrado exclusivamente en Perú genera un sesgo contextual que dificulta extrapolaciones regionales, especialmente al no considerar variables comparativas como índices de desigualdad o

capacidades institucionales diferenciales. Por otro lado, la exclusión de plataformas emergentes como TikTok -uya influencia en jóvenes es creciente según Llaja (2024), subestima la fragmentación de los ecosistemas digitales contemporáneos. Esta omisión es particularmente relevante al analizar participación juvenil, sector crítico en seguridad ciudadana según Caro (2024).

En el contexto latinoamericano, estos hallazgos dialogan críticamente con investigaciones paralelas. El estudio de Zavaleta, A. (2019) en Ciudad de México reveló patrones análogos: un 72% de participación en consultas digitales de seguridad coexistía con un 85% de escepticismo hacia la efectividad policial, sugiriendo que la hiperconectividad no mitiga las crisis de legitimidad institucional en la región. Los autores atribuyeron esta paradoja a la desconexión entre la lógica burocrática estatal y los tiempos acelerados de demanda ciudadana en redes sociales, fenómeno observable también en el caso peruano donde solo 7.5% aprueba las medidas preventivas (Villafuerte, 2023).

Complementariamente, la investigación de Rattel et al. (2022) en Medellín demostró que la brecha participación-eficacia percibida se profundiza en zonas periféricas, donde factores estructurales como el desempleo juvenil documentado por Caro (2024) en Carabayllo, generan desconfianza histórica hacia el Estado. Ambos casos refuerzan la tesis central sobre el divorcio entre acción estatal y expectativas ciudadanas, pero añaden matices geopolíticos ausentes en este análisis.

La investigación acierta al destacar demandas ciudadanas concretas: refuerzo policial (77.34%) y compromiso gubernamental (60.42%). Sin embargo, subestima el rol de variables estructurales en la desconfianza, particularmente la desigualdad económica y la corrupción, factores que Vilalta (2012) identifica como determinantes en la percepción de inseguridad regional. Esta omisión impide comprender que el escepticismo hacia las instituciones -evidenciado por Cunya (2022) donde 100% percibe alta delincuencia y 89.9% denuncia falta de respuesta, no es meramente perceptual sino arraigado en exclusiones sistémicas. La propuesta de "mayor libertad de expresión" como solución a la baja participación efectiva (12.8% según Llaja, 2024) parece insuficiente ante este panorama complejo, pues contradice hallazgos como los de Del Olmo et al. (2024) sobre la necesidad de estructuras deliberativas guiadas para evitar la polarización.

El estudio ofrece contribuciones prácticas valiosas al identificar WhatsApp como canal privilegiado para políticas de seguridad, coincidiendo con innovaciones como el sistema "Vecinos Vigilantes" de Quito (Aguirre, 2016), que redujo 22% los delitos menores mediante grupos comunitarios certificados. No obstante, subestima los riesgos de sobrevalorar la participación digital como indicador de gobernanza efectiva. Como advierte Botines-Carreño y Briones-Saltos (2024), la métrica cuantitativa (68% participación) debe complementarse con evaluaciones cualitativas de profundidad deliberativa, pues de lo contrario se confunde actividad con incidencia real. Esta crítica se refuerza con los hallazgos de Villafuerte

(2023) en Tamburco, donde la cooperación multisectorial no solo la interacción digital fue clave para mejorar percepciones de seguridad.

Finalmente, las implicaciones políticas exceden la optimización de canales digitales. La persistente desconfianza documentada demanda reformas integrales que integren dimensiones hoy fragmentadas: 1) transparencia en gestión pública (Del Olmo et al., 2024), 2) capacitación policial basada en modelos como el ACSI mencionado por Zea et al. (2022), y 3) crucialmente, políticas multisectoriales que aborden determinantes sociales del delito. La experiencia chilena con el programa "Barrio en Paz" (Saldías, 2017) ilustra este enfoque integrador, combinando vigilancia digital con intervenciones socioeconómicas que redujeron 18% la victimización en comunas prioritarias. Solo mediante esta articulación multidimensional podrá cerrarse la brecha aquí documentada entre participación virtual y seguridad tangible, transformando el descontento digital en capital social para una gobernanza colaborativa genuina.

CONCLUSIONES

Los hallazgos sobre la seguridad ciudadana y la percepción que tienen las personas al respecto se evidenciaron en diversas investigaciones, tanto en aquellas realizadas con grupos específicos como en las que involucraron a participantes voluntarios a través de redes sociales. Este análisis permitió identificar las siguientes conclusiones, en función de cada interrogante planteada en la investigación.

En primer lugar, las teorías y procedimientos que permiten conocer los niveles de participación ciudadana en actividades de consulta relacionadas con la gobernanza incluyen enfoques sobre percepción y opinión pública, como la teoría de la agenda setting, que analiza la comunicación masiva en la construcción social de la realidad; la teoría del framing, que estudia la percepción emocional de un mensaje en la sociedad; y teorías sobre satisfacción ciudadana, confianza institucional, comunicación en redes sociales y análisis de sentimientos. Estas teorías influyen en el comportamiento de las instituciones gubernamentales y su capacidad de respuesta ante las necesidades ciudadanas. Conocer estos procedimientos permite entender cómo se forman criterios y tendencias en diversas situaciones sociales, un fenómeno que se vuelve más evidente con los avances tecnológicos y su impacto en la vida cotidiana de los ciudadanos.

Respecto a las tendencias de participación ciudadana en investigaciones relacionadas con la seguridad, se ha constatado que existe una problemática en el servicio gubernamental de seguridad y una acción insuficiente para mitigar la delincuencia. La mayoría de las personas encuestadas considera que las actividades preventivas son insuficientes, no confían en las estrategias gubernamentales y manifiestan preocupación por el aumento de la delincuencia y la falta de medidas adecuadas.

Finalmente, en cuanto al comportamiento ciudadano en consultas realizadas a través de medios digitales, WhatsApp es la plataforma más utilizada, no solo como medio de mensajería de texto, sino también como canal para compartir archivos multimedia, debido a su fácil acceso. Le siguen en uso Facebook,

Instagram, TikTok, X y Telegram. Aunque se registra un 68% de participación, este nivel aún es considerado bajo y podría incrementarse si se permite una mayor libertad de expresión, evitando consultas estructuradas. La desconfianza ciudadana se alimenta de la inconformidad e insatisfacción con los servicios, así como con los procesos de seguimiento y los mecanismos de integridad pública.

REFERENCIAS

- Aguirre Sala, J.F. (2016). La tecnología de información y comunicación en prevención del delito (Misceláneo). *Urvio. Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad*, 18:90-103. <http://hdl.handle.net/10469/8699>
- Alberto Bueno, R. O., Aguilar Chávez, B. Y. E., Quispe Faustino, V. T., Goicochea Madueño, N. L., y Valiente Campos, M. G. (2024). Satisfacción de Usuarios Respecto a Servicios Públicos en la Municipalidad Distrital de San Luis-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), 3561-3587. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.11575
- Anton-Chunga, M. de L. (2025). Percepciones y realidades de la seguridad ciudadana en Perú: una revisión sistemática. *Impulso, Revista De Administración*, 5(9), 395-412. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.92>
- Armas Vallejos, G. D. J. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: Un enfoque pls-sem, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad*, 3(1), 7–24. <https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286>
- Ascui-Gac, S., y Thezá-Manríquez, M. (2024). Posturas políticas como variables inobservadas: Analizando la confianza institucional en la encuesta «Problemas, valores, actitudes y prácticas políticas». *Estudios Avanzados*, 41, 150-172. <https://doi.org/10.35588/r6bh3n48>
- Bolívar Gutiérrez, M. (2024). Las redes sociales y su influencia en la opinión pública durante los procesos electorales en Colombia. *Corporación Universidad de la Costa*. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11323/13185>
- Botines-Carreño, F., y Briones-Saltos, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 155-172. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>
- Botines-Carreño, F., y Briones-Saltos, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Empresa CNEL EP Manabí. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(4), 155-172. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498>
- Caballero Marreros, E.J. (2024). Influencia de la gestión municipal en la prestación de servicios en la municipalidad provincial de Piura 2023. *Espacio Abierto. Cuaderno Venezolano de Sociología*, 33(2), 157-168. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11216966>
- Calderón, A. (2021). Perú digital: El camino hacia la transformación. Amazon Web Services Institute & AmCham Perú. <https://d1.awsstatic.com/institute/Peru%20Digital-El%20camino%20hacia%20la%20transformacion%2020210317.pdf>
- Camacho Mozón, J.L., Pérez, K., y Mendieta Ramírez, A. (2024). La percepción de los jóvenes universitarios en Tlaxcala 2023. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 15(29), e759. <https://doi.org/10.23913/ride.v15i29.2144>
- Caro, Y.J.E.M. (2024). Seguridad Ciudadana El Desempleo Juvenil y su Influencia en la Seguridad Ciudadana: Análisis del Distrito de Carabayllo 2021. *Revista De Ciencia E Investigación En Defensa*, 5(2), 67-94. <https://doi.org/10.58211/bh6t5j92>

- Carrillo Lozano, J. A. (2024). Propuesta de un modelo de medición de la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente del Instituto de Tránsito y Transporte Los Patios [Tesis de grado, Universidad Simón Bolívar]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12442/14400>
- Castillo Salina, Y., Muñiz Zúñiga, V., y Martínez Tena, A.C. (2021). La teoría de la agenda setting. Crítica epistemológica y profundización cualitativa a partir de un estudio antropológico. *Perspectivas de la comunicación*, 14(1), 231-272. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-48672021000100231>
- Chavarri, D. (2024, 9 de julio). Paradoja de la participación ciudadana en la seguridad. <https://laverdadjuarez.com/2024/07/09/paradoja-de-la-participacion-ciudadana-en-la-seguridad/>
- Chocobar Reyes, M. (2022). Política Nacional de Transformación Digital: Aspectos centrales para la equidad digital. *IUS ET VERITAS*, (65), 41-56. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202202.003>
- Cortina Orts, A. (2022). La espiral del silencio y la presunta moralización de la sociedad. *Anales de la Real Academia de Ciencias Morales y Políticas*, (99), 419–430.
- Cunya Merino, E. (2022). Modelo de estrategia articulada para la seguridad ciudadana en la ciudad de Chiclayo [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78383/Cunya_MER-SD.pdf?sequence=8
- De Alba Delgado, V. M. (2024). Opinión pública y opinión reflexiva en el proceso electoral. *Revista Lechuzas*, 1(1), 117–122. <https://revistalechuzas.uanl.mx/index.php/revista/article/download/8/11/42>
- Del Olmo Fernández I., Briones Peñalver A.J. y Fernández Cañavate, F.J. (2024). Transparencia y legitimidad de la seguridad pública. Un enfoque de valor social, gestión responsable y eficacia social. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 147, e97068. <https://doi.org/10.5209/reve.97068>
- Fernández Mendoza, M. A. (2022). Estudio y diseño para la implementación de sistema de seguridad con cámaras IP en el Instituto Superior Tecnológico Alas Peruanas - Piura, 2021. [Tesis de grado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote]. Repositorio UCDLAC. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/25266>
- Huaman Solorzano, S. W., y Paucar De La Cruz, J. (2024). Satisfacción del paciente relacionado al nivel de confianza de los estudiantes de enfermería en los servicios de internamiento del Hospital Félix Mayorca Soto 2022 [Trabajo de grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/5122>
- Instituto Nacional de Estadística (2024). Estadísticas de la Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6601150/5738344-estadisticas-de-criminalidad-seguridad-ciudadana-y-violencia-enero-marzo-2024.pdf>
- Lara-Aguiar, J., Mila-Maldonado, J. A., Mora-Noguera, A., y Valle Varela, D. (2023). Enmarcando la Guerra. Agenda Setting y Framing en torno al conflicto bélico Rusia-Ucrania de 2022. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 10(248-255), 77-100. <https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/290>
- Llaja Regalado, L. A., García, A. M., Bazán Tanchiva, L. J., Aspajo Torres, N., y Chávez Díaz, J. M. (2024). Innovación en comunicación política: El impacto de la gestión de redes sociales en la participación ciudadana en el Congreso del Perú. *Crossref*, 96-118. <https://doi.org/10.37885/241118225>

- Pedraza Martínez, V., y Martínez Gutiérrez, R. (2024). Opinión pública sobre las Fuerzas Militares en el contexto del conflicto armado colombiano (2017-2022). *Revista Estudios en Seguridad y Defensa*, 19(38), 325-344. <https://doi.org/10.25062/1900-8325.4923>
- Rattel, F., Castells, P., y Corvalán, L. (2023). *Brechas de conectividad en Colombia*. GSM Association. https://www.gsma.com/about-us/regions/latin-america/wp-content/uploads/2023/11/Brechas-de-colombia_V6-comprimido-FINAL.pdf
- Riffo-Pavón, I. (2022). La construcción del mensaje político a partir de los imaginarios sociales y el framing. *Atenea (Concepción)*, (525), 45-63. <https://dx.doi.org/10.29393/at525-3cmir10003>
- Saldías Rivera, M. (2017). *Estudio de caso en el marco de la ejecución del programa Barrio en Paz Residencial en la comuna San Antonio, Valparaíso* [Tesis de grado, Universidad de Chile]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/146163/Estudio%20de%20caso%20en%20el%20marco%20de%20la%20ejecución%20del%20programa%20barrio%20en%20paz%20residencial%20en%20la%20comuna%20de%20San%20Antonio%2C%20Valparaíso..pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Velasquez Valdiviezo, A. J. (2023). Aplicación de reconocimiento facial basada en técnicas de IA como medio de soporte para el servicio de seguridad ciudadana en la ciudad de Talara-Piura [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/136581>
- Vértiz-Osores, J. J., Buendía Giribaldi, A. R., Chilet Cama, S. E., y Massa Palacios, L. A. (2023). Gobierno en línea y nuevas tendencias de la gestión pública: caso peruano. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 580-594. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.36>
- Vilalta, C. J. (2012). *Los determinantes de la percepción de inseguridad frente al delito en México*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://dds.cepal.org/redesoc/publicacion?id=2588>
- Villafuerte Villavicencio, L. (2023). Seguridad ciudadana y prevención de actos delictivos en el distrito de Tamburco, 2023. *Revista de Investigación Multidisciplinaria*, 5(1), 76–100
- Zavaleta, A. (2019). Las paradojas de la participación ciudadana en la seguridad en México. En *Drogas, policías y delincuencia, otras miradas a la seguridad ciudadana en América Latina*. Clacso, 9-235. https://www.researchgate.net/publication/335404074_Las_paradojas_de_la_participacion_ciudadana_en_la_seguridad_en_Mexico
- Zea, M., Morán Chiquito, D., Vergara Romero, A., y Jimber del Río, J. A. (2022). Modelos de satisfacción al cliente: Un análisis de los índices más relevantes: Customer satisfaction models: An analysis of the most relevant indices. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(2), 146–178. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>