Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar
Septiembre-Octubre, 2023, Volumen 7, Número 5
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7538

Diagnóstico y Percepción de los Jóvenes Universitarios y las Autoridades de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de Oruro

Elisabet Calani Carrión[1]
Elicitacalanisiller742@gmail.com
https://orcid.org/0009-0000-6871-2547
Universidad Técnica de Oruro

Zulema Inés Arce Bustamante
Zuleines123@gmail.com
https://orcid.org/0009-0004-7944-8074
Universidad Técnica de Oruro
Oruro – Bolivia

RESUMEN

En Bolivia, en los últimos años el número de casos de inseguridad ciudadana han aumentado notablemente, dentro de ella una comunicación deficiente influye en la confianza de los jóvenes universitarios hacia las autoridades de seguridad ciudadana. Este artículo presenta las principales causas de desconfianza hacia esta institución y cómo es que la comunicación influye en ella, por otro lado, se da conocer las estrategias comunicacionales que aplican las autoridades de seguridad ciudadana, con datos certeros. A través de este estudio, damos a conocer la importancia de la comunicación en ámbitos de la seguridad ciudadana, siendo que es un tema sumamente importante en nuestro cotidiano vivir, resaltando que nuestras relaciones humanas son efectivas cuando la comunicación es empleada de manera correcta, teniendo en cuenta que tal es indispensable en todos los ámbitos de nuestra vida.

***Palabras Claves**: Comunicación efectiva, confianza, seguridad, estrategia, desconfianza.*

[1] Autor Principal
Correspondencia: Elicitacalanisiller742@gmail.com

Diagnosis and Perception of University Youth and Citizen Security Authorities of the City of Oruro

ABSTRACT

In Bolivia, in recent years the number of cases of citizen insecurity have increased significantly, within it poor communication influences the trust of young university students towards citizen security authorities. This article presents the main causes of distrust towards this institution and how communication influences it, on the other hand, it discloses the communication strategies applied by the citizen security authorities, with accurate data. Through this study, we make known the importance of communication in areas of citizen security, since it is an extremely important issue in our daily lives, highlighting that our human relations are effective when communication is used correctly, taking Keep in mind that such is essential in all areas of our lives.

KEY WORDS: *Effective communication, trust, security, strategy, mistrust.*

Artículo recibido 05 agosto 2023

Aceptado para publicación: 05 septiembre 2023

INTRODUCCIÓN

La seguridad ciudadana, siempre fue un tema permanente a tratar en América Latina, la lucha contra la violencia y delincuencia es diario y los casos que se presenta son alarmantes, si bien se realiza estrategias para combatir ese problema, nunca son suficientes.

Esta inacción afecta a los ciudadanos en su calidad de vida, siendo que tales buscan seguridad, y como su nombre lo indica Seguridad, según Alejandro Benedetti y Brígida Renoldi, puede considerarse: "Como un estado de ausencia de peligros y de condiciones que puedan provocar daño físico, psicológico o material en los individuos y en la sociedad en general", y por supuesto la comunicación es algo fundamental en la seguridad ciudadana según Arturo Bregaglio: "La comunicación, es una herramienta para promover una mejor calidad de vida de la sociedad, no un mero instrumento para difundir noticias. Hoy, ya es común la consigna, no hay desarrollo sin comunicación" la ausencia de la buena comunicación y la confianza entre los jóvenes universitarios y las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana de la ciudad de Oruro son uno de los factores fundamentales que abordaremos en esta investigación.

Consideramos que los datos obtenidos ayudarán tanto a los jóvenes universitarios y las autoridades de seguridad ciudadana a mejorar la comunicación y la confianza. Dicha investigación recopila la perspectiva de ambas partes.

MARCO TEÓRICO

En este contexto, América Latina, se ha convertido en uno de los continentes más violentos del mundo, si nos atenemos a las tasas de homicidios. La violencia crece en las ciudades a un ritmo superior a la urbanización, convirtiéndose en uno de los factores más importantes de la calidad de vida de la población urbana. No hay dominio de la vida citadina donde la violencia no hayan penetrado, dejando efectos devastadores (Fernando Carrión, Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad? P. 9).

SEGURIDAD

Cabe mencionar, que la Organización de las Naciones Unidas (ONU - 1985) aporta la siguiente definición de seguridad, que amplía el concepto tradicional, incluyendo los temas económicos, políticos y sociales. La define como: “Una condición en la que los Estados o los individuos consideran que están expuestos en pequeña medida al peligro de un ataque militar, a las penurias económicas, a la presión política o a la injusticia social”. A lo que puede sumarse el enfoque multidimensional de la seguridad emanado de la Declaración de Bridgetown - Organización de los Estados Americanos (OEA), en junio de 2002.

Escobar Sepulveda, menciona que: "La Seguridad Ciudadana en sentido amplio es una situación social en la que no existen riesgos o peligros para los ciudadanos; es decir, que éstos pueden ejercitar libremente sus derechos y libertades sin que exista obstáculo para ello." (2001).

Desde ese enfoque se puede entender que la Seguridad Ciudadana, es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacio público, del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.

LA SEGURIDAD HUMANA

Según se señala en la resolución 66/290 de la Asamblea General: «La seguridad humana es un enfoque que ayuda a los Estados miembros a determinar y superar las dificultades generalizadas e intersectoriales que afectan a la supervivencia, los medios de subsistencia y la dignidad de sus ciudadanos». En la resolución se exigen «respuestas centradas en las personas, exhaustivas, adaptadas a cada contexto y orientadas a la prevención que refuercen la protección y el empoderamiento de todas las personas».

COMUNICACIÓN

La comunicación, considerada como el intercambio de actitudes, sentimientos, entre otros, que se establece entre los individuos. También considerada como el proceso que pone en contacto dos polos: El comunicador (quien emite un mensaje) y el perceptor (recibe, analiza y responde al mensaje),

mediante un canal, un mensaje, de acuerdo con un código compartido por ambos, con un referente; en un contexto, inscrito en una formación social, bajo una forma interactiva (retroalimentación). En términos aristotélicos se puede decir que siempre que una persona desea comunicar algo a alguien, está presente la idea de la persuasión y que por lo tanto siempre que se "comunica" se lo hace con una intención.

La comunicación, es un proceso mediante el cual dos más personas intercambian conocimientos. La comunicación es mutuo intercambio de ideas a través de cualquier medio efectivo.

La comunicación, es esenc.ial en cualquier campo de interacción humana. Por medio de la comunicación ya sea oral o escrita podemos transmitir y compartir: Conocimientos, conceptos, sentimientos, ideas, emociones, estados de amino etc. La comunicación es la única actividad que todo el mundo comparte. (Alva Olivo M A. 2005).

COMUNICACIÓN SOCIAL:

Es una forma de comunicación que intenta favorecer la convivencia humana, para mejorar la condición de vida material y espiritual de los individuos. Es lo opuesto a comunicación de masas, aunque se valga de los mismos soportes para difundir sus mensajes.

LA COMUNICACIÓN DE MASAS:

Es una comunicación dirigida a un público masivo, heterogéneo, anónimo y que se vale de los medios masivos de comunicación para propagar mensajes. Ellos tienen como características ser niveladores hacia abajo, producen una comunicación impersonal, privatizan (aislamiento), narcotizan (dan una información tipo collage: se sabe poco de muchos temas y la información queda en la periferia) y provocan sincretismo (confusión entre realidad y fantasía) y presentan estereotipos. Es el puente de unión entre la sociedad de masas y la cultura de masas.

LA COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA:

Es la coordinación de todos los recursos comunicacionales externos e internos de una empresa para diferenciarlos de la competencia y lograr un lugar en la mente de los públicos que nos interesan.

Las técnicas de comunicación, también son necesarias cuando la gente se reúne para resolver problemas, tomar decisiones, negociar y, en general trabajar en común.

Las técnicas de comunicación, pueden considerarse como el conjunto de estilos particulares del habla y de señales corporales que requiere la conducción, en tanto ella está definida por el grupo.

SEGURIDAD CIUDADANA Y COMUNICACIÓN

Después de dar a conocer algunas aproximaciones de seguridad ciudadana y comunicación, es oportuno relacionar ambos términos. Ambas ramas van conectadas siendo que en la seguridad ciudadana y la comunicación son indispensables.

La comunicación, aplicada de manera correcta puede mejorar la seguridad ciudadana, siendo que se tomaría en cuenta la perspectiva de ambos y juntos combatir la inseguridad.

Más de dos mil años, vivimos interconectados mediante las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC), tales ofrecen posibilidades variadas para la transmisión de información, que traspasa todas las barreras alrededor del mundo.

Conviviendo una sociedad real y una virtual, que se transforma en un nuevo escenario de ilícitos, producidos en el mundo virtual, pero de absoluta incidencia en el mundo real, encontramos nuevos paradigmas sociales: de seguridad, de comunicación y de “modus operandis” en el ámbito delictual.

El uso correcto de las NTIC nos ayuda grandemente a combatir la inseguridad; Las tecnologías son un medio, nunca un fin. Su incorporación a las políticas de seguridad ha traído consigo una serie de desafíos. Su uso debe diseñarse racionalmente, como resultado de diagnósticos basados en la información y el conocimiento, y con objetivos claros, respetando los derechos de las personas.

El 65% de los latinoamericanos reconoce tener poca o ninguna confianza en la policía. En algunos países, la percepción de inseguridad no es ni siquiera proporcional a la tasa de violencia y crimen.

COMUNICACIÓN POLICIAL: PROACTIVA, TRANSPARENTE Y, SOBRE TODO, RESPONSABLE.

En la nueva era digital, informar se ha vuelto una necesidad para las policías modernas. Para lograrlo, cada vez más las organizaciones policiales están desarrollando infraestructuras de comunicación

externa que les permiten construir relaciones sólidas con los ciudadanos y los medios de comunicación. Los números indican que la inversión merece la pena: más allá de las ventajas de tener un canal de comunicación constante con la ciudadanía, hay estudios que sugieren que las noticias sobre policía incrementan la confianza ciudadana en los cuerpos de seguridad.

INFLUENCIA DE CONFIANZA.

Según la RAE, confianza es *esperanza firme'*. Se construye a menudo con un complemento encabezado por: «El país que todavía se hallaba desgarrado, titubeante, sin mayor confianza en el porvenir» (Chávez Batallador [Méx. 1986]).

Teniendo este concepto claro es importante tener en cuenta que la confianza es vital para la seguridad ciudadana, y el lazo para aquello es la comunicación efectiva.

LA SEGURIDAD CIUDADANA COMO UN DERECHO

Declaración Americana- Artículo I. Todo ser humano tiene derecho a la vida, a la libertad y la seguridad de una persona.

LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD "PARA UNA VIDA SEGURO".

Que el Parágrafo I del Artículo 3 de la Ley N° 264, de 31 de julio de 2012, del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una Vida Segura", señala que la Seguridad Ciudadana es un bien común esencial de prioridad nacional, para el desarrollo del libre ejercicio de los derechos y garantías individuales y colectivas, de todos los estantes y habitantes del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

FUNCIONES DE LA POLICÍA BOLIVIANA.

Diseñar sistemas integrados de comunicación policial y de emergencia a nivel nacional, convirtiéndolos en sistemas integrados para la prevención, mantenimiento y restablecimiento.

TECNOLOGÍA PREVENTIVA PÚBLICA

El Ministerio de Gobierno y las entidades territoriales autónomas, dotarán a la Policía Boliviana de sistemas de monitoreo y vigilancia electrónica para el control y prevención de delitos, faltas y contravenciones, así como centros automáticos de despacho para optimizar la atención de las

necesidades, requerimientos y auxilio a la sociedad. Todos los sistemas de monitoreo y vigilancia electrónica serán operados por la Policía Boliviana.

SISTEMAS DE CÁMARAS DE SEGURIDAD Y MONITOREO ELECTRÓNICO.

Las empresas prestadoras de servicios públicos, las entidades financieras bancarias, las entidades públicas y los centros de esparcimiento público y privado con acceso masivo de personas, deberán instalar en sus dependencias sistemas de cámaras de seguridad y monitoreo electrónico para garantizar la seguridad de las personas. La contravención a esta normativa será sancionada de acuerdo a su reglamentación.

CONVENIOS PARA EL USO DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

El Ministerio de Gobierno y la Policía Boliviana, suscribirán convenios con las empresas y cooperativas telefónicas, para el uso de la infraestructura de red de estas últimas, para el funcionamiento de las cámaras de seguridad electrónica y demás tecnologías de información y comunicación, conforme a la presente Ley.

ESPACIOS PUBLICITARIOS.

Los medios de comunicación: Radial, audiovisual y escritos públicos o privados, que se encuentren prestando este servicio dentro del Estado Plurinacional de Bolivia, dispondrán en forma obligatoria de espacios publicitarios con carácter gratuito, para dar a conocer e informar a la población, mensajes educativos y preventivos sobre seguridad ciudadana y seguridad vial, de acuerdo a reglamentación elaborada por el Ministerio de Comunicación y la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte. II. Los medios de comunicación radial, audiovisual y demás tecnologías de información y comunicaciones públicas y privadas, deberán difundir los mensajes educativos y preventivos sobre seguridad ciudadana, en los horarios de mayor audiencia que serán determinados de acuerdo a reglamentación elaborada por el Ministerio de Comunicación y la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte.

Después de haber obtenido información sobre los diferentes términos y poner en conocimiento la ley sobre la seguridad ciudadana a continuación presentamos la metodología de la investigación.

MATERIALES Y MÉTODOS.

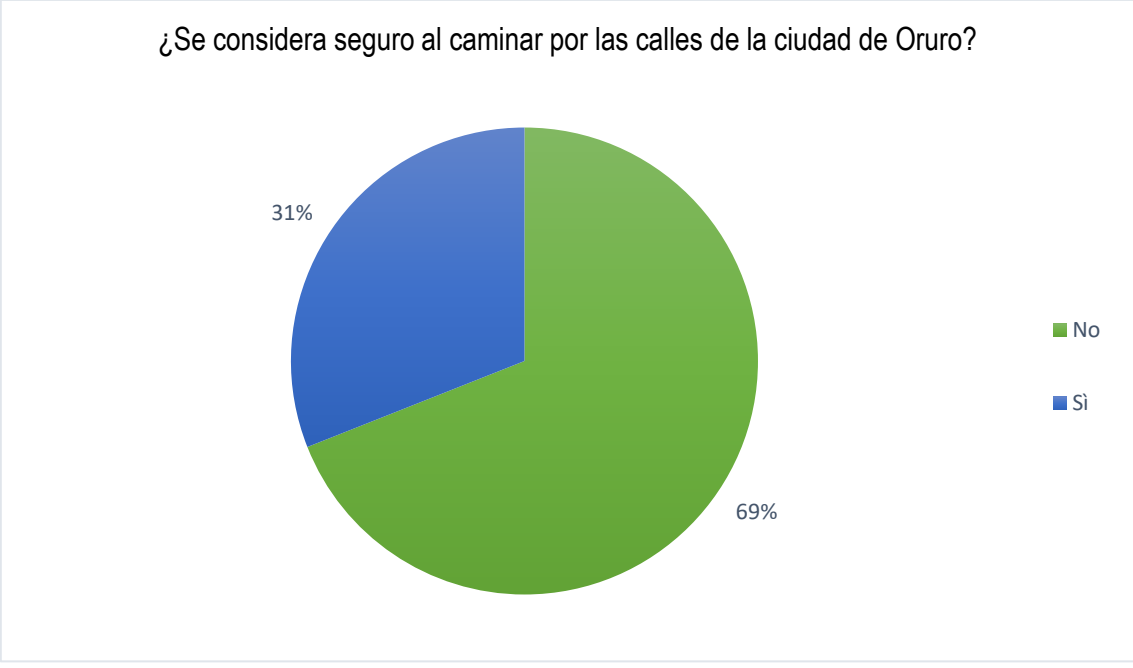
La metodología de la investigación es mixta (cuali-cuantitativo) desde, aquel hito se realizó la búsqueda de la información y se la recopiló los datos respecto a la desconfianza y la falta de comunicación que existe entre los jóvenes universitarios y las autoridades de seguridad ciudadana.

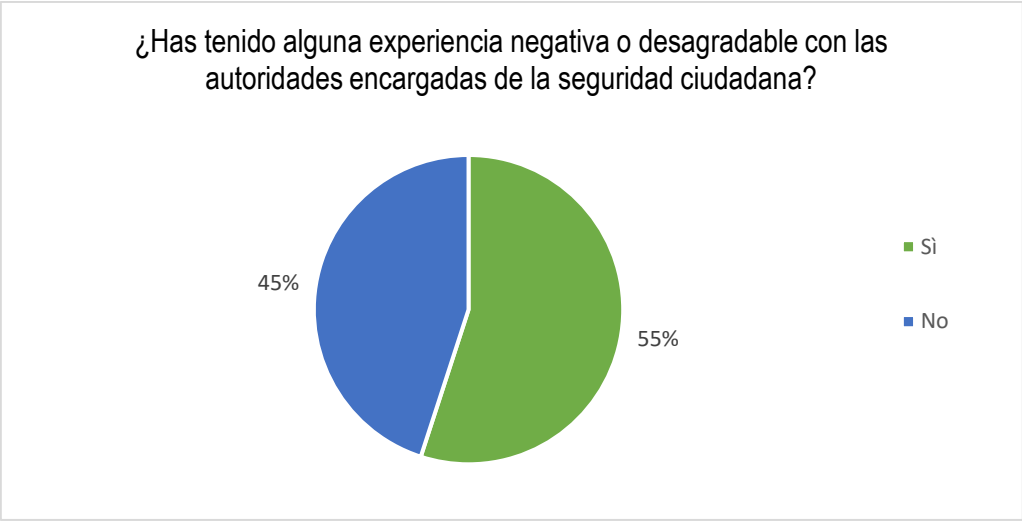
Está investigación nos da posibilidad de generar información amplia, es decir, nos otorga datos de manera cuantitativa, nos muestra el número de casos, y también de manera cualitativa llegando a la descripción y análisis.

La siguiente información se obtuvo de los jóvenes universitarios, mediante una encuesta, la cual nos brinda datos certeros de la experiencia que vivieron, el número de los encuestados es de 188 universitarios.

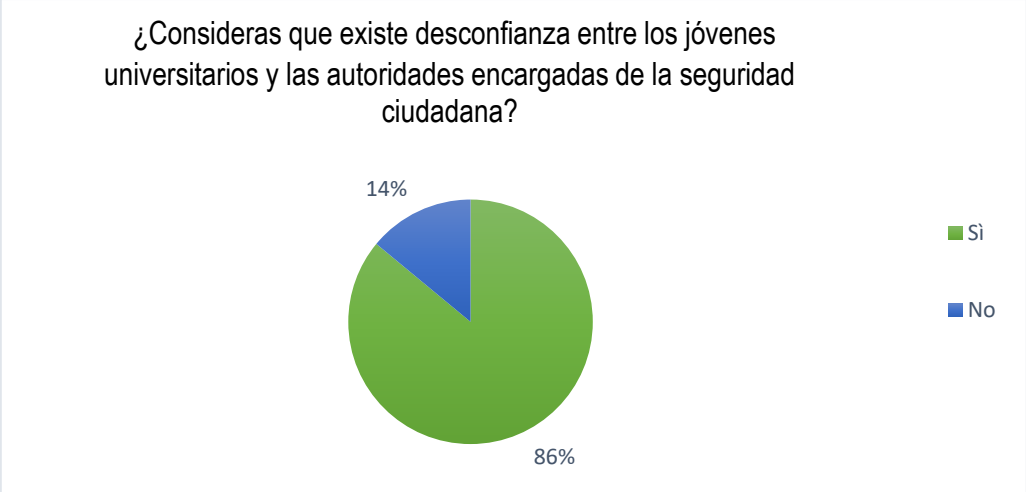
RESULTADOS:

El 69% de los jóvenes universitarios no sienten seguros al caminar en las calles de Oruro, y el 31% se sienten seguros.





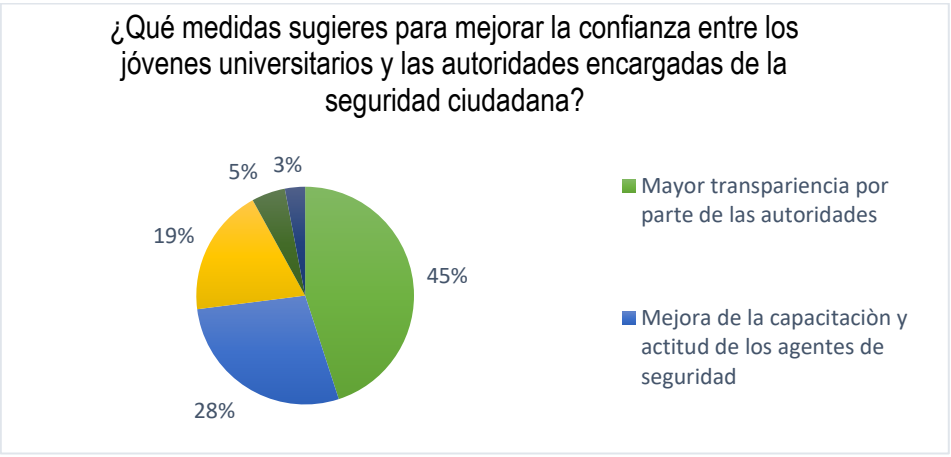
El 55% de los jóvenes universitarios tuvo una experiencia negativa con las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana y el 45% no.



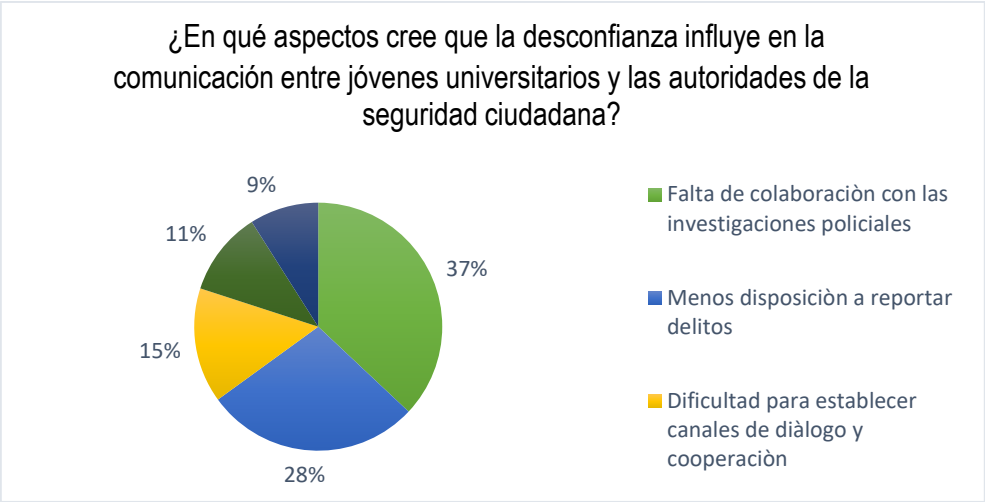
El 86%

de jóvenes universitarios considera que existe desconfianza entre los jóvenes universitarios encargadas de la seguridad ciudadana y el 14% no.

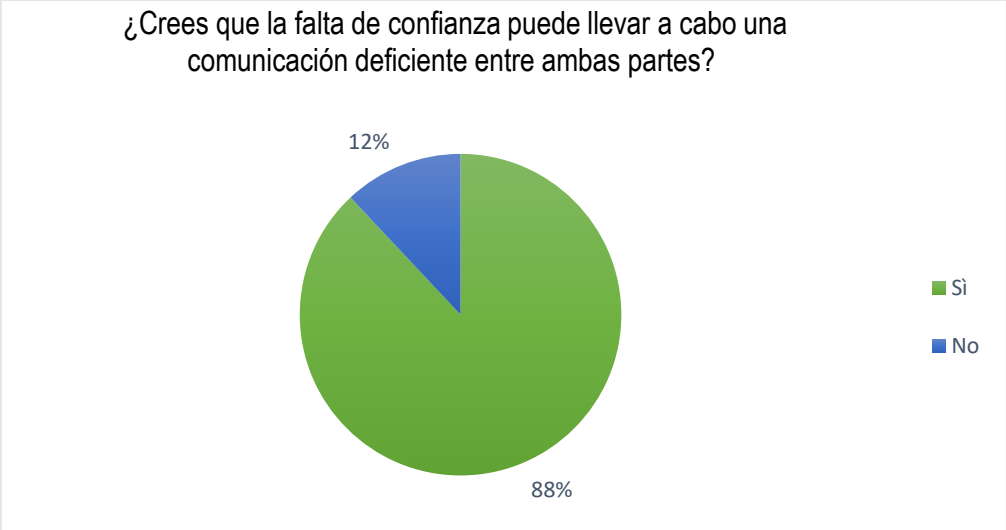
El 51% de los jóvenes universitarios cree que la razón de la desconfianza hacia las autoridades de la seguridad ciudadana es debido a la falta de respuesta efectiva a los problemas de seguridad, el 28% cree que es por el abuso de autoridad, el 17% cree que es por falta de transparencia en su actuación y el 4% cree que es por discriminación racial o de género.



El 45% de los jóvenes universitario sugiere que para mejorar la confianza debe haber mayor transparencia de parte de las autoridades, el 28%% sugiere que debe haber mejora de la capacitación y actitud agentes de seguridad, el 19% indica que se debe fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con la seguridad, el 5% indica que debe haber campañas de concientización y educación sobre el papel de las autoridades de seguridad ciudadana, y el 3% sugiere que debe haber mayor rendición de cuentas por parte de las autoridades.



El 37% de jóvenes universitarios cree la desconfianza influye en la comunicación en los aspectos de falta de colaboración con las investigaciones policiales, el 28% cree que influye en menos disposición a reportar delitos, el 15% cree influye en la dificultad para establecer canales de diálogo y cooperación, el 11% cree que influye en la propagación de rumores y desinformación, y el 9% cree que influye en la mayor resistencia a seguir instrucciones de las autoridades.



El 88% de los jóvenes universitarios cree que la falta de confianza lleva a una comunicación deficiente entre los mismos y las autoridades de seguridad ciudadana, y el 12% indica que es debido a otros factores

¿Alguna vez saliste de algún lugar y te asaltaron?	
Sí	8 de cada 10 jóvenes universitarios sufrieron un asalto
No	Solo 3 de cada 10 jóvenes universitario no sufrieron asaltos.
Me asaltaron en la calle Bolívar y Bacovik	Los lugares en cuales se suscitó más robos y asaltos
Me asaltaron en el mercado campero	Los lugares en cuales se suscitó más robos y asaltos
Me robaron el celular saliendo del colegio y la universidad	Los colegios y las universidades son donde se vivieron más robos

¿Cuántas veces te asaltaron?	
Una vez	8 de cada 10 jóvenes universitarios sufrieron asaltos
Dos veces	3 de cada 10 jóvenes universitarios sufrieron asaltos dos veces
5 veces	1 de cada 10 jóvenes universitario sufrieron asaltos cinco veces
Ni una sola vez	1 de cada 10 jóvenes universitarios no sufrieron asaltos.

¿Crees que la implementación de tecnologías de comunicación más accesibles y seguras podría contribuir a mejorar la confianza entre los jóvenes universitarios y las autoridades de seguridad?	
Sí	Sí, porque hoy en día vivimos en un mundo tecnológico, el cual ayuda en muchas maneras a tener una mejor comunicación.
No	Debido a que esas mismas tecnologías muchas veces son distorsionadas la información y eso causa desconfianza.
Instalación de cámaras de seguridad que ayuden en las investigaciones.	Es necesario implementar cámaras de seguridad eso nos ayuda a tener mayor información y credibilidad.
No utilizan bien la tecnología	Se puede tener la tecnología, pero cuando el uso no es adecuado causa deficiencias y eso nos trae problemas de comunicación
Posiblemente	De alguna u otra manera nos ayudaría

Los siguientes datos fueron adquiridos en una entrevista al Director Departamental de Seguridad Ciudadana Abg. Edgar Moncada Medrano

¿La Dirección Departamental de Seguridad ciudadana tiene un Relacionista Público?
No, sin embargo, coordinan con la Dirección de Comunicación de la Gobernación.

En esa coordinación ¿Cuál es el trabajo exacto que realizan?
Realizan los mensajes preventivos en los medios de comunicación en relación a diversos temas de violencia hacia la mujer, la violencia contra niño/ña adolescente, y el tema del consumo de bebidas alcohólicas.

¿Qué estrategias se están realizando para combatir la inseguridad?
Fortalecer las acciones y las capacidades del Comando Departamental de la Policía Boliviana. El Gobierno Autónomo Departamental cuenta con un presupuesto específico para la seguridad ciudadana, estos recursos los utilizan para la adquisición de equipamiento para el Comando Departamental.

La comunicación entre Comando Departamental y la Dirección de Seguridad Ciudadana
Se realiza periódicamente; es decir cada mes, para detallar los temas específicos relacionados para el fortalecimiento del comando departamental.

Estos datos fueron obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), tales muestran secuencialmente el tipo de delito seguido de los años.

TIPO DE DELITO	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018(p)	2019(p)	2020(p)	2021(p)
CONTRA LA PROPIEDAD	**1.110**	**1.296**	**1.005**	**952**	**659**	**819**	**1.048**	**822**	**665**	**675**	**571**	**557**	**782**	**295**	**357**
Hurto	137	197	181	110	80	66	92	88	61	56	31	40	85	55	96
Robos	832	951	705	448	381	475	549	409	341	264	205	204	225	134	100
Extorsión	3	5	1	20	8	5	10	12	1	6	5	12	8	3	5
Estafa y otras defraudaciones	116	112	111	171	168	241	361	277	247	333	321	288	449	97	148
Apropiación Indebida	0	10	0	6	0	6	1	5	1	5	2	5	3	2	2
Abigeato	7	2	1	2	0	11	6	6	2	0	0	0	1	1	1
Usurpación	0	2	1	1	1	3	3	1	5	2	0	0	1	0	2
Daños	13	15	5	11	20	11	26	22	7	9	4	3	3	0	2
Usura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	3	0	0
Delito Contra el Derecho de Autor	2	2	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Manipulación Informática	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	4	3	3	1
Delitos Financieros (5)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fuente: INE

Datos obtenidos del Comando Departamental de Oruro

El personal de la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC) dependiente del Comando Departamental de la Policía y la División Nacional de Fuerza de Lucha Contra Crimen en sus diferentes divisiones detalla la siguiente información en una entrevista realizada al subdirector de la FELCC Cap. Wilson Molina.

70 CASOS MENSUALES DE DENUNCIA

Delitos de corrupción pública

Delitos contra la integridad personal

Delitos contra la lucha y corrupción

Delitos económico financieros

Delitos contra la división de homicidios

Delitos en operaciones especiales

Delitos de división de personas y plataforma

Delitos en división de propiedades

Delitos en tráfico y menores

¿En los últimos tiempos cuál es el porcentaje del incrementó las denuncias?

Se incrementó en un 13%, se incrementó, esto más en los delitos económicos financieros, es decir en delitos de estafa.

¿Quiénes se hacen cargo de la devolución de los objetos robados?

La devolución de los objetos robados se lo hace con requerimientos del fiscal, El personal de la FELCC lo que hace es el secuestro de los indicios que nos sirven para poder realizar el proceso de investigación, cuando se da con los autores del atraco lo que requiere el Ministerio Público es la devolución a su derecho del propietario, para poder devolver el objeto robado tiene que someterse a una documentación idónea que acredite que el ciudadano es el propietario del objeto sustraído.

¿Para resolver los casos con cuánto personal cuenta?

La FELCC cuenta con 83 funcionarios, tanto en los ejes troncales de Caracollo, Huanuni y Challapata divididos en diferentes grupos

¿Con cuántos dispositivos cuentan para atender las llamadas telefónicas de emergencia?

Las llamadas telefónicas son por plataforma y tiene la radio TETRA y las radios HANDIE. El ciudadano inicialmente llama a radio patrullas 110, tipifica el tipo de delito y pide el personal de la FELCC, esto con el sistema Bol 110.

- TETRA viene de la sigla en inglés Trans European Trunked Radio. Nos encontramos con un estándar definido por el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones. Esta normativa se creó por decisión de la Unión Europea. Su finalidad es unificar diversas alternativas de interfaces de radio digitales para la comunicación entre los profesionales de los servicios de emergencias y servicio público.
- Los HANDIE o walkie talkies son radios comunicadores portátiles que se comunican usando una sola banda de frecuencia compartida.

¿En cuánto tiempo llegan al lugar de los hechos?

Cuando son lugares alejados como Aurora se tarda alrededor de 10 a 15 minutos y en caso de la zona central se tarda de 5 a 10 minutos.

En muchos casos, la demora es debido que la ciudadanía no nos brinda la información georeferencial del delito con precisión, otros de los problemas son debido que en la zona central las calles, donde transita los vehículos están obstruidas por los comerciantes.

¿Cuáles son las zonas rojas de robo?

Se presenta mayor delincuencia es en la zona central, en específico; el mercado Bolívar y mercado Campero esto debido al consumo de bebidas alcohólicas y las zonas periurbanas.

Lamentablemente los jóvenes son quienes son víctimas de este ilícito, no miden las consecuencias al consumir las bebidas alcohólicas, muchas veces quedan inconscientes, también hacen ostentación de algún bien que tuvieran como un celular de alta gama, relojes, cadenas, etc. hacen que las delincuentes puedan identificarlos de manera fácil. +++++++

¿Cuál es procedimientos que se realiza para las investigaciones correspondientes y en cuánto tiempo?
Entrevistar a la víctima, brinda datos precisos de lo ocurrido, aquello nos facilita en la investigación, en caso de que el denunciante es otra persona y no así la victima aquello entorpece las investigaciones, siendo que nos brindar información errónea y tales elementos no nos sirven para la investigación. Se esclareció hechos en menos de dos horas con el objeto de poder identificar a estos presuntos delincuentes, esto se realiza en coordinación con la víctima y con el denunciante que nos dan datos precisos.

Muchos de los casos el procedimiento de investigación es lento ¿a qué se debe esto?
La policía no es quien tarda, sino se necesita algunos requerimientos emanados por el Ministerio Público y tales tienen la competencia de los plazos procesales para poder otorgar algún tipo de requerimiento que pueda ayudar al proceso de investigación. El desconocimiento del código del procedimiento penal, las leyes complementarias y decretos que son de mucha utilidad en la parte investigativa, en exclusiva la ley 259 es desconocida, tales leyes abarcan a los estudiantes, la cual debe ser socializada

¿Qué estrategia está realizando la policía para que dichas leyes sean puestos en conocimiento de la ciudadanía?
Para que estas leyes sean conocidas la Policía realiza ferias en diferentes zonas de la ciudad de Oruro con la intención de poder socializar. Esto se realiza dependiendo de las invitaciones que realice la población orureña, se está trabajando con los colegios, socializando. No tenemos ningún tipo de dificultad en atender a la población y más aun en socializar este tipo de delitos que son: trata y tráfico de persona menores, lesiones, robo y los casos de estafa.

¿Quiénes son responsables de las cámaras de seguridad?
Son los de la unidad de Secretaria de Desarrollo Humano y Seguridad Ciudadana, quienes tienen el control y ruteo de estas cámaras.

¿Estas cámaras de seguridad cuánta de utilidad tienen?
Es de mucha utilidad en la tecnología de BOL 110, son cámaras de alta gama con una resolución buena y tiene una capacidad de rotación, lo que nos facilita identificar a los delincuentes,

¿La confianza influye en la comunicación entre la ciudadanía y la Policía Boliviana?
No directamente, porque una función muy importante son los medios de comunicación, tales son responsables de dar la confianza hacia la sociedad, tienen que informar constantemente a la sociedad, lo indica la ley 264, siendo que deben difundir los delitos que son de obligación y de conocimiento pleno, así mismo la transmisión a los ciudadanos. Se debe difundir las prevenciones para que se puedan identificar algunos delitos.

¿Qué estrategia está realizando la policía para mejorar la comunicación?
Se realizó una reunión con medios de comunicación para que tales puedan facilitar horarios para poder difundir nuestras diferentes divisiones y delitos que atendemos. Muchos de ellos nos cedieron horarios en altas horas de noche, tales horarios no son estratégicos.

DISCUSIÓN

Está en pleno conocimiento que la seguridad ciudadana es un derecho fundamental para el ser humano y esto se da generación en generación. Se sustenta la convivencia de paz y seguridad, sin embargo, nuestra sociedad está plagado de delincuencia.

El conjunto de medidas y prevenciones adoptadas por nuestro Estado, dentro del marco de la ley, esto con la finalidad de que las personas puedan desarrollar las actividades sin riesgos, ni amenazas que produce la delincuencia y criminalidad.

Es importante resaltar el papel fundamental de la comunicación en la seguridad ciudadana. Teniendo en cuenta que la comunicación nos lleva a crear la confianza entre el emisor y el receptor, siempre que se tenga el proceso de comunicación que genere la retroalimentación.

En el objeto de esta investigación es tener el diagnóstico y percepción entre los jóvenes universitarios y las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana desde el enfoque comunicacional. Dando a conocer las barreras que presenta la falta de aplicación correcta de la comunicación.

CONCLUSIONES

En este proceso de investigación, se da conocer el diagnóstico y percepción de los jóvenes universitarios hacia las autoridades de seguridad ciudades, también se tiene la información de seguridad ciudadana en el Departamento de Oruro, se puede entender que la confianza en la Policía Boliviana es notablemente precaria, dejando a un lado la Comunicación efectiva. Esto es una problemática para la ciudadanía.

Es importante considerar que una comunicación efectiva puede ayudar en este proceso a generar confianza. Según los jóvenes universitarios encuestados nos dan el dato de que la inseguridad es constante y tales vivieron más de 5 veces los atracos, los mismos, no tienen la confianza en la Policía Boliviana debido a la falta de respuesta efectiva a los problemas de seguridad, y que la falta de confianza lleva a una comunicación deficiente y este último trae las consecuencias de que los mismos jóvenes universitarios no quieran colaborar en las investigaciones policiales.

Para mejorar la confianza entre los jóvenes universitarios y la policía boliviana debe haber mayor transparencia y comunicación con la población.

Las autoridades de seguridad ciudadana deberán aumentar la comunicación de sociabilizar los derechos y las leyes seguidos de mensajes de prevención para mejorar la confianza con la ciudadanía.

La Dirección Departamental de Seguridad Ciudadana deberá contar con alguien encargado de Relaciones Públicas que pueda fortalecer la comunicación entre la ciudadanía y las autoridades de Seguridad Ciudadana. Los medios de comunicación son un lazo fundamental para la sociedad.

Es necesario tener en cuenta que la mala comunicación puede traer consigo consecuencias que afectan a cada persona, mejorar la comunicación es una tarea de todos y aplicarlo correctamente es una responsabilidad-

BIBLIOGRAFÍA

Alejandro Benedetti y Brígida Renoldi, Teseopress, P.57

Arturo Bregaglio, Seguridad Ciudadana Y Medios De Comunicación, P.63

Fernando Carrión, Seguridad ciudadana, ¿espejismo o realidad? P. 9

Declaración de Bridgetown - Organización de los Estados Americanos (OEA), 2002.

1980, Muñoz, P.40

2017, William Mariaca Garrón, La seguridad ciudadana en la superestructura jurídico - política del Estado Plurinacional de Bolivia

2017, Fondo Fiduciario de las Naciones Unidas para la seguridad humana

2019, Sheila Grandio**,** Comunicación policial: Cerrando la brecha entre "estar" seguro y "sentirse" seguro

1980, Melossi y Pavarini Foucault, 2010

2010, Roach, P.226

2010, Michel Foucault, P. 86

Particularidades sobre la comunicación, Lic. Jorge O. Márquez- López, Lic. Rosa L. Cedeño-Rengifo, Lic. Luis M. Mejía-Ruperti, P.3

2005, Alva Olivo M A.

2009 Razón y Palabra Primera Revista Digital en Iberoamérica especializada en Comunicología por Marisa Avogadro, comunicación y seguridad: un nuevo escenario social

2000, D'Adamo y otros, P 177 - 179

2021, Conversatorio "Seguridad Ciudadana y Tecnología, Jorge Concha

Informe sobre seguridad ciudadana y derechos y derechos humanos, CIDH, párrafo 106.

Ley Nº 264 ley de 31 de julio de 2012 del sistema nacional de seguridad ciudadana "para una vida segura" Entrevista realizada por Jenny Pontón Cevallos, Profesora - Investigadora del Programa de Estudios de la Ciudad FLACSO Sede Ecuador 13 de junio de 2008

URVIO, Revista Latinoamericana de Estudios de Seguridad ISSN: 1390-3691 revistaurvio@flacso.edu.ec Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Ecuador P. 6, 7

1982, La Comunicación efectiva, Beryl Williams, P. 106

Registros Administrativos- INE, Oruro: denuncias de delitos comunes, según tipo de delito. 2017-2021

Descubre todo sobre TETRA, la red de comunicaciones para emergencias, José Antonio Lorenzo, 2023

Cómo funcionan los Walkie Talkie (tipos y cuál comprar), Noticias Bidcom , 2022