

**Perú 2022–2025: percepción social de la crisis política con  
evidencia cualitativa urbana. (Peru 2022-2025: social  
perception of their political crisis with urban qualitative  
evidence.)**

**Roberto González-Martínez**

Universidad Autónoma de Nuevo León  
roberto.gonzalezmrtn@uanl.edu.mx; <https://orcid.org/0000-0003-1149-6198>

**Federico Guadalupe Figueroa Garza**

Universidad Autónoma de Nuevo León  
federico.figueroagr@uanl.edu.mx; <https://orcid.org/0000-0001-9161-8057>

**María de Jesús Araiza Vázquez**

Universidad Autónoma de Nuevo León  
araizav@gmail.com <https://orcid.org/0000-0002-2622-805X>

**Abstract**

his study analyzes Peru's political crisis from 2022 to 2025 as a convergence of democratic deinstitutionalization, the rise of criminal economies, and the territorial fragmentation of the state. Based on unstructured interviews with ride-hailing drivers in Lima and Cusco conducted in November 2024, it captures urban perceptions of governance, security, corruption, and institutional trust. Findings reveal a "party-less democracy" where extortion functions as a para-state tax, restructuring urban labor and everyday routines. The analysis connects these dynamics with recent literature on militarization, judicialization, and legislative weakening, as well as with information systems success models applied to digital banking. The article argues that financial digitalization can serve as a civic and security infrastructure, reducing extortion risks and reinforcing citizen trust. It concludes with synchronized policy recommendations to rebuild political representation, pursue asset-based anti-crime enforcement, and strengthen fiscal, policing, and digital capacities under citizen oversight.

**Clasificación JEL:** G21, G23, O33, D73, O17, L86

**Resumen**

Este estudio analiza la coyuntura política peruana entre 2022 y 2025 como un fenómeno de desinstitucionalización democrática, expansión de economías criminales y fragmentación territorial del Estado. A partir de entrevistas no estructuradas con conductores de plataformas digitales en Lima y Cusco, realizadas en noviembre de 2024, se exploran las percepciones ciudadanas sobre gobernabilidad, seguridad, corrupción y confianza institucional. Los resultados muestran una "democracia sin partidos" debilitada, donde la extorsión opera como impuesto paraestatal que reconfigura el trabajo urbano y la vida cotidiana. La investigación vincula estas dinámicas con la literatura reciente sobre militarización, judicialización y

debilitamiento legislativo, así como con los modelos de éxito en sistemas digitales de información aplicados a la banca en línea. Se concluye que la digitalización financiera puede actuar como infraestructura de seguridad social y económica, mitigando riesgos de extorsión y fortaleciendo la confianza ciudadana. Se proponen reformas sincronizadas para reconstruir representación política, profesionalizar la persecución patrimonial del crimen y reforzar las capacidades estatales y digitales bajo supervisión ciudadana.

*Palabras Clave:* Perú; democracia; partidos políticos; extorsión; seguridad ciudadana; digitalización financiera; confianza institucional.

## Introducción

Desde 2016, Perú ha experimentado un ciclo de crisis política recurrente, con alternancia constante en el poder tanto del Ejecutivo como del Congreso, vacancias presidenciales y gobiernos efímeros. En diciembre de 2022, la destitución del entonces presidente Pedro Castillo, tras un intento de autogolpe/desobediencia institucional, desencadenó protestas masivas en todo el país, con un saldo de decenas de muertos y un quiebre en la confianza ciudadana. En materia de derechos humanos, la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas registró 50 civiles muertos y al menos 821 heridos en el ciclo de protestas entre el 7 de diciembre de 2022 y el 31 de marzo de 2023, con llamados a reformas e investigaciones efectivas (OHCHR, 2023). En 2024–2025, la inseguridad se convirtió en tema estructurante de la agenda: huelgas del transporte paralizaron Lima el 10 de abril de 2025 para exigir respuestas frente a la violencia y la extorsión; las medidas de excepción se multiplicaron sin efectos sostenibles (Reuters, 2025).

A nivel institucional, organizaciones de referencia registran deterioro democrático y problemas de Estado de derecho. Freedom House, una organización estadounidense que se dedica a evaluar las libertades en los países a nivel mundial, clasifica a Perú como “parcialmente libre” en 2025 con 67/100 (ligero repunte desde 66/100 en 2024), un diagnóstico consistente con un régimen formalmente competitivo, pero con serias deficiencias en representación y libertades (2025). La literatura académica caracteriza este cuadro no tanto como autoritarismo clásico, sino como “democracia impotente” o vaciada de capacidad representativa y de gobierno (Barrenechea y Vergara, 2023).

En ese contexto, la voz de ciudadanos comunes, como los conductores de Uber, puede ofrecer una mirada fresca y localizada de cómo se experimenta la crisis política en el día a día urbano y semiurbano. Las percepciones que ellos expresan permiten conectar el discurso macro (institucional, mediático) con la experiencia social cotidiana.

El propósito de este artículo es doble: (1) sistematizar las narrativas emergentes entre conductores de plataformas digitales en Lima y Cusco sobre temas de gobernabilidad, seguridad, corrupción e infraestructura; (2) contrastar esas percepciones con hallazgos de la literatura académica reciente sobre la crisis política peruana. Con ello, se busca aportar una mirada complementaria para comprender la fragilidad del contrato social en escenarios de polarización.

## **2. Marco Teórico**

Diversos estudios sobre Perú documentan la persistencia de una democracia sin partidos: organizaciones débiles, personalismo, fragmentación legislativa y cortoplacismo que afectan la exitosa intermediación entre sociedad y Estado. Levitsky y Cameron (2003) lo describieron desde el ciclo fujimorista y post-2000; la tesis se reactualiza con evidencia sobre vetos y sobreescritura normativa en congresos fragmentados. En clave comparada, Barrenechea y Vergara plantean que, en contextos como el peruano, las democracias “colapsan por dilución del poder representativo” (2023); es decir, por vacío de articulación y ejecución, más que por concentración autoritaria. Adicionalmente, Tanaka (2024) señala el Perú del 2023 como el tránsito “de la polarización a una coalición conservadora y populista” que estabiliza sin legitimar, aupada en cacicazgos locales y un sistema de partidos extremadamente débil.

En seguridad, la región vive desde hace dos décadas una expansión de arreglos privados y comunitarios —guardias, rejas, comités— que redefinen el espacio urbano; Lima ha sido estudiada como “ciudad de rejas”, con enclaves cerrados que responden a la percepción sostenida de riesgo (Plöger, 2007). La militarización del orden interno, adoptada recurrentemente en América Latina para frenar picos de violencia, produce beneficios modestos y costos democráticos duraderos: erosiona derechos e inhibe la reforma policial.

Finalmente, el desplazamiento de los conflictos a tribunales puede derivar en criminalización de la protesta, con efectos desarticuladores sobre movimientos sociales (Lindt, 2023).

La secuencia de protestas, represión y reformas controversiales desde diciembre de 2022 elevó el costo humano y tensó la legitimidad institucional. La ONU registró 50 civiles muertos y 821 heridos en el periodo crítico de protestas, con recomendaciones para garantizar investigación y reparación. (OHCHR, 2023). Paralelamente, se adoptaron leyes y decisiones que, según organizaciones como *Human Rights Watch*, debilitaron herramientas de investigación penal en detrimento de la lucha contra redes criminales. (Human Rights Watch, 2025).

En 2025, la extorsión y los ataques explosivos se consolidaron como un patrón de violencia urbana: informes periodísticos y datos oficiales dieron cuenta de explosiones en Lima y Trujillo, y de un aumento interanual de 28% en denuncias por extorsión (Associated Press, 15 y 31 de agosto, 2025). El 10 de abril de 2025, Lima se paralizó por un paro del transporte que exigía acciones frente al crimen; el gobierno respondió con estados de emergencia y despliegues militares, medidas que la literatura comparada considera de eficacia acotada y con costo institucional (Reuters, 2025).

En planos estructurales, los indicadores de gobernanza y corrupción muestran fragilidades persistentes. El CPI 2024 otorgó a Perú un 31/100 (puesto 127/180), reflejando percepciones de corrupción elevadas con impacto en la efectividad estatal. (Transparency International, 2024). Los *Worldwide Governance Indicators* ubican el "Control de la Corrupción" en percentiles bajos, señalando cuellos de botella de integridad pública. (World Bank, 2024). En pobreza, tras el deterioro de 2023 (29,0%), el INEI reportó 27,6% para 2024: una mejora insuficiente para restituir niveles prepandemia, con desigualdades territoriales marcadas (INEI, 2024).

La literatura de sistemas de información muestra que la satisfacción y el uso continuado de servicios financieros digitales dependen de la interacción entre calidad del sistema e información, calidad del servicio, confianza y seguridad percibida, además de la facilidad de uso y la utilidad percibida (DeLone y McLean, 2003). En contextos de inseguridad urbana y extorsión digital, estos atributos adquieren un significado público: cuando una app

bancaria despliega autenticación robusta, monitoreo transaccional y reversos ágiles, no solo incrementa la satisfacción del cliente; también amortigua riesgos y sostiene expectativas de reparación en la vida cotidiana (Gefen et al., 2003; Parasuraman et al., 2005). Estudios de diseño orientado al usuario, además, muestran que la experiencia del usuario con interacciones como alertas oportunas y claridad visual, eleva confianza y lealtad, aun bajo incertidumbre (Cyr, 2008).

Para este caso en particular, los conductos digitales como las apps bancarias y carteras digitales, operan como infraestructuras de certidumbre: su buen desempeño puede mitigar el daño social de la extorsión al reducir efectivo en calle, acotar límites y habilitar respuestas rápidas, todo lo cual reconfigura la relación entre seguridad, trabajo y legitimidad cotidiana (DeLone y McLean, 2003; Venkatesh et al., 2003).

### **3. Metodología**

#### **3.1 Diseño de investigación**

Se adopta un enfoque cualitativo exploratorio, apropiado cuando se busca capturar percepciones complejas y emergentes más que medir relaciones cuantitativas (Abrahamson, 1983). Se seleccionaron conductores de Uber en dos contextos urbanos contrastantes: Lima Metropolitana (capital, alta densidad, problemas urbanos complejos) y Cusco (ciudad intermedia con tensiones históricas de infraestructura y turismo).

#### **3.2 Muestra y recolección de datos**

Se realizaron entrevistas no estructuradas durante noviembre de 2024. Se llevaron a cabo 15 entrevistas en Lima y 2 en Cusco. La selección fue por muestreo por conveniencia y “bola de nieve”: se buscaba diversidad en edades, zonas de operación, tiempo de experiencia en la plataforma, entre otros.

#### **3.3 Validez, ética y sesgos**

Para fortalecer la credibilidad, se contrastaron categorías emergentes entre entrevistados, buscando saturación teórica. Se usó triangulación con literatura secundaria. Se garantizó el anonimato de los entrevistados.

Un sesgo potencial es que los conductores Uber pueden estar más conectados tecnológicamente y quizás con visiones más urbanas que otros estratos populares; por tanto, sus percepciones no representan todas las clases populares ni todas las regiones rurales.

#### **4. Resultados y análisis**

##### **4.1 Desconfianza institucional y crítica a la élite política**

Una narrativa predominante es la desconfianza hacia el Congreso, el ejecutivo y los gobiernos regionales. Por ejemplo, un conductor puede afirmar: *“Todos hacen lo mismo, roban y se protegen”*. Estas expresiones coinciden con hallazgos en que la crisis política peruana se caracteriza por una erosión del capital institucional y una atomización de la representatividad política (Lindt, 2023).

Otro conductor en Cusco compara el abandono de infraestructura con la falta de voluntad del Estado central: *“Aquí los caminos están rotos, pero el gobierno no viene”*. Este discurso refuerza la tesis de que la crisis política no es solo política sino también territorial.

##### **4.2 Inseguridad cotidiana y percepción de violencia**

Varios entrevistados mencionan el miedo a robos, extorsión, secuestros o inseguridad en zonas periféricas. Un interlocutor señala: *“Yo veo la calle oscura y pienso que me va a pasar algo”*. Estas preocupaciones reflejan que la seguridad ciudadana sigue siendo una demanda central en el imaginario social.

Este relato se conecta con estudios de violencia y protesta en Perú, donde las movilizaciones y el conflicto social frecuentemente tienen una dimensión de seguridad local, manifestaciones en comunidades rurales y urbanas por falta de servicios básicos o inseguridad. En el perfil de la revuelta

peruana, uno de los detonantes es el reclamo por derechos básicos y protección frente a la vulnerabilidad del Estado. (Bahar et al., 2020).

#### **4.3 Infraestructura, servicios públicos y desigualdad territorial**

Una línea recurrente es la que liga la crisis política con la percepción de abandono estatal. De los testimonios de Cusco, lugar que recibe miles de visitantes de forma anual debido a que ahí se encuentra Machu Pichu, considerada una de las 7 maravillas del mundo moderno (APEC Secretariat, 2024): “ninguna obra llega”, “el aeropuerto se retrasa”, “el periférico nunca lo terminan”. La Contraloría de Perú efectivamente alertó en 2024 un retraso físico de 47,45% en el Aeropuerto Internacional de Chinchero; los avances reportados en 2025 no disiparon del todo el escepticismo ciudadano (Contraloría General de la República, 2025). Estas demoras, más allá del caso específico, se vuelven símbolos de un Estado que no logra ejecutar, reforzando la narrativa de “incapacidad para gobernar”.

Este tipo de reclamos conectan con el estudio de Morales Rocha (2025), que documenta cómo las regiones conflictivas muestran peor eficiencia en gasto público y gobernanza local precisamente por el efecto del centralismo y el conflicto social.

#### **4.4. La extorsión como “impuesto” paraestatal**

En ambas olas de entrevistas, la extorsión aparece como un pago periódico exigido por bandas que operan por WhatsApp o llamadas. Se “presentan” con mensajes, audios o notas físicas, y envían amenazas —desde seguimiento hasta artefactos explosivos— para asegurar el pago. Los montos reportados por conductores oscilan entre 200 y 600 dólares mensuales según zona, tipo de vehículo y exposición. Aunque varían caso a caso, estas cifras dialogan con reportajes que documentan pagos de 316–527 dólares a transportistas y comercios en Lima, y con cierres de escuelas o tiendas por amenazas (Financial Times, 2025). Un entrevistado resumió la lógica: “El ‘cupó’ es como un recibo más: si no pagas, te ‘marcan’ en el grupo” (entrevista propia). La consecuencia inmediata es una reducción del ingreso neto, acompañada de costos “invisibles” de evasión como el tomar rutas más largas para evitar puntos de peligro, cancelación de viajes a zonas estigmatizadas, que castigan sobre todo a quienes trabajan de noche.

#### **4.5 La digitalización de servicios financieros como herramienta de seguridad**

Los entrevistados describen un equilibrio inestable entre conveniencia y riesgo: las apps bancarias permiten reducir efectivo y habilitar transferencias rápidas, “ando con menos billetes”, pero la extorsión digital empuja a bajar límites, activar alertas y abrir “cuentas chicas” para aislar fondos. La satisfacción aumenta cuando el banco avisa operaciones inusuales, bloquea de inmediato y revierte cargos por coacción; disminuye cuando el soporte es lento o inconsistente entre entidades. Este patrón coincide con la evidencia de que confianza, seguridad percibida y calidad del servicio son predictores directos de satisfacción e intención de uso en servicios financieros en línea (Gefen et al., 2003; Parasuraman et al., 2005).

Asimismo, el riesgo percibido afecta negativamente la intención de uso y la confianza, un efecto que se compensa parcialmente con señales visibles de control y capacidad de respuesta (Lee, 2009). En suma, ante la presión de la extorsión, los conductos digitales no son neutrales: su diseño y su gobernanza operativa modelan decisiones de exposición al riesgo, ayudando a definir qué, cuánto y cuándo transaccionar, con repercusiones directas sobre bienestar e ingresos.

#### **4.6. Geografías del miedo y (auto)segmentación urbana**

Los conductores trazan mapas mentales de riesgo que reconfiguran la ciudad por corredores y franjas horarias. Callao, por ejemplo, emerge como un nodo evitado en turnos nocturnos; en contraste, Miraflores se percibe como un lugar seguro por la presencia privada y la densidad turística. Esta auto segmentación cotidiana recuerda la “ciudad de rejas” estudiada para Lima: enclaves amurallados, cierres de calles y vigilancia informal como respuesta barrial a la inseguridad (Plöger, 2007). La fragmentación espacial produce, además, zonas desatendidas donde los tiempos de respuesta estatal son lentos y la autoridad efectiva la ostentan actores violentos.

#### **4.7. Interacciones con autoridades: presencia reactiva y confianza erosionada**

Los entrevistados describen patrullajes intensificados tras hechos graves y operativos esporádicos en puntos calientes, pero con retornos rápidos

a la normalidad delictiva. En el plano de derechos, la excepcionalidad y el uso de fuerzas armadas para tareas de orden interno han sido asociados, en evidencia comparada, con erosión de libertades y estancamiento de reformas policiales. La confianza en instituciones políticas es baja y aparece teñida por una percepción de “parches” y “rotación” sin política integral. Este clima conecta con la tesis del vaciamiento representativo: poder formal con capacidad disminuida para resolver problemas colectivos (Barrenechea y Vergara, 2023).

#### **4.8 Migración, estigma y datos**

En las entrevistas realizadas, algunos relatos atribuyeron la inseguridad a la “migración excesiva de venezolanos” y describieron a “venezolanos especialmente agresivos”, un pánico moral frecuente en coyunturas de crimen y movilidad. Sin embargo, los estudios comparados (Bahar et al., 2020) y los informes de la OIM-Perú (2024) no sustentan una relación agregada robusta entre migración venezolana y aumento del crimen. Más aún, la proporción de personas venezolanas denunciadas por delitos ha sido generalmente menor al peso poblacional en los periodos analizados. Esta brecha entre percepción y evidencia sugiere que políticas centradas en estigmas distraen recursos de la persecución a redes de extorsión, finanzas, telecomunicaciones, sicariato, que sí estructuran la violencia.

### **5. Discusión**

Los hallazgos cualitativos y la literatura convergen en cuatro puntos. Primero, la debilidad de la intermediación partidaria y la alta fragmentación legislativa generan horizontes cortos y respuestas reactivas: la excepcionalidad, como estados de emergencia y patrullajes militares, sustituye reformas complejas de policía, fiscalía y justicia. Esto es consistente con evidencias comparadas sobre los “costos democráticos” de militarizar el orden interno y con diagnósticos de vaciamiento representativo (Barrenechea y Vergara, 2023). Segundo, la extorsión opera como renta paraestatal: capta recursos “al menudeo”, disciplina con violencia selectiva y reorganiza el espacio urbano. El incremento de explosiones y el paro de abril de 2025 expresan la traducción de esa violencia a conflicto político cotidiano. (Associated Press, 15 y 31 de agosto, 2025). Tercero, la judicialización sin

garantías, especialmente en conflictos extractivos, despolitiza la mediación y criminaliza la protesta, reforzando la percepción de un Estado que castiga más la disidencia que la captura criminal (Flores-Macías y Zarkin, 2021). Cuarto, el vínculo migración-delito, explotado discursivamente, carece de respaldo empírico sólido; políticas basadas en ese atajo narrativo exhiben baja eficacia y altos costos sociales (Bahar et al., 2020).

Un punto adicional de coyuntura es el debilitamiento institucional por vía legislativa. HRW documenta que cambios normativos recientes han minado la capacidad de investigar crimen organizado y corrupción, una paradoja en medio del auge de la extorsión, con implicancias directas para seguridad y derechos (Human Rights Watch, 2025).

En cuanto al vector digital, los hallazgos sugieren que los constructos clásicos de la literatura de adopción y éxito de Sistemas de Información: confianza, seguridad percibida, calidad de servicio, facilidad de uso; se vuelven, en contextos de criminalidad organizada, variables cívicas. Al mejorar la satisfacción y el uso continuado de pagos digitales, las instituciones financieras reducen exposición a extorsión, aumentan la sensación de reparación y, por esa vía, coadyuvan a restaurar expectativas mínimas de orden en la vida diaria (Parasuraman et al., 2005). La satisfacción del cliente en banca digital deja de ser un KPI exclusivamente privado y se transforma en un bien relacional con externalidades de confianza social: cuando hay biometría robusta, adaptabilidad y retroalimentación ágil, los usuarios perciben capacidad institucional donde el Estado luce débil, acortando la distancia entre gobernanza performativa y gobernanza efectiva.

Se debe establecer una agenda mínima de corresponsabilidad público-privada: estándares sectoriales para reversión expedita de transferencias bajo coacción/extorsión, con límites inteligentes por perfil de riesgo; alertas proactivas y adaptativa en horarios y geocercas de alto riesgo; canales expeditos banco-fiscalía-infraestructura digital para congelar fondos y localizar patrones de extorsión, con salvaguardas de privacidad; y métricas de calidad de servicio enfocadas en tiempos de respuesta y tasa de reversos como parte de la rendición de cuentas (Gefen et al., 2003). La evidencia acumulada sugiere que estas palancas elevan satisfacción, confianza e intención de uso y, simultáneamente, reducen exposición y daño en mercados donde la extorsión funciona como impuesto paraestatal (Lee, 2009).

## **6. Limitaciones**

El componente cualitativo es exploratorio y no representativo; las entrevistas fueron no estructuradas, por lo que no se infiere causalidad. La victimización por extorsión tiene subregistro, y los montos reportados son sensibles a miedo a represalias. Para investigación futura se proponen encuestas con muestreo estratificado de conductores, pasajeros secretos y vinculación segura con registros anonimizados de denuncias.

## **Conclusiones**

Las percepciones de los conductores de plataformas reflejan un mosaico de inquietudes: desconfianza institucional, inseguridad cotidiana, abandono territorial y desencanto político. Estas narrativas no sólo amplifican lo que ya se discute en literatura académica, sino que aportan una dimensión subjetiva y vivencial que puede enriquecer el diagnóstico político.

La crisis política en Perú no es solamente una lucha entre élites, sino un conflicto por el sentido del Estado y los territorios ignorados. Si el Estado no recupera legitimidad en las periferias y no logra una gobernanza más descentralizada y equitativa, la inestabilidad podría profundizarse.

Perú enfrenta un doble desafío: recomponer representación y capacidad estatal. Sin partidos que articulen intereses y sin instituciones que coordinen política criminal basada en evidencia, la seguridad seguirá atrapada en la excepcionalidad, mientras la extorsión continuará funcionando como impuesto paraestatal que devora ingresos, rutas y vidas. La ventana de reforma existe: cortar finanzas del crimen, profesionalizar policía y fiscalía con métricas y control externo, y reequilibrar incentivos legislativos para un horizonte de mediano plazo. El resto: operativos relámpago, más patrullas y leyes simbólicas, ofrece poco más que alivios temporales y costos duraderos para la democracia.

#### **Líneas futuras sugeridas:**

- Ampliar la muestra hacia otras ciudades medianas y zonas rurales.
- Complementar con un componente cuantitativo (encuestas) para medir la representatividad de estas percepciones.
- Analizar la evolución temporal: ¿cómo cambian estas narrativas en función de hechos políticos (elecciones, reformas)?
- Incorporar indicadores institucionales (índices de corrupción, gasto público regional, índices de seguridad) para contrastar con percepciones.

#### **Agradecimiento y nota sobre fuentes primarias**

La ola de entrevistas (noviembre 2024) proviene del material de campo facilitado por el equipo del proyecto en Lima y Cusco (conductores de plataformas digitales y taxistas), que documenta fechas, lugares y descripciones de riesgo urbano, inseguridad y obras públicas.

#### **Referencias:**

- Abrahamson, M. (1983). *Social research methods*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall
- APEC Secretariat. (2024, October 15). *Media registration for the 2024 APEC Economic Leaders' Week opens*. <https://www.apec.org/press/news-releases/2024/media-registration-for-the-2024-apec-economic-leaders--week-opens>
- Associated Press. (2025, August 31). *Second explosion in a week targets bank in Peru's capital as crime and extortion surge*. AP News. <https://apnews.com/article/peru-bank-explosion-3a1652bce682a4520cd6c9ddfc7cd9e6>

- Associated Press. (2025, August 15). *Explosion in northern Peru injures 10 and damages 25 homes*. AP News. <https://apnews.com/article/peru-explosion-trujillo-organized-crime-extortion-ae01ca8551edc1854e28baa8beb4b4d>
- Bahar, D., Dooley, M., & Selee, A. (2020). *Venezuelan migration, crime, and misperceptions: A review of data from Colombia, Peru, and Chile*. Brookings Institution & Migration Policy Institute. <https://www.brookings.edu/wp-content/uploads/2020/09/migration-crime-latam-eng-final.pdf>
- Barrenechea, R., & Vergara, A. (2023). Peru: The danger of powerless democracy. *Journal of Democracy*, 34(2), 77–89. <https://doi.org/10.1353/jod.2023.0015>
- Contraloría General de la República. (2024, 13 de junio). *En 47,45% de retraso se encuentra la ejecución del Aeropuerto Internacional de Chinchero*. [https://www.gob.pe/institucion/cgr/noticias/nota-institucional;sección de noticias de la CGR](https://www.gob.pe/institucion/cgr/noticias/nota-institucional;sección%20de%20noticias%20de%20la%20CGR)
- Cyr, D. (2008). Modeling web site design across cultures: Relationships to trust, satisfaction, and e-loyalty. *Journal of Management Information Systems*, 24(4), 47–72. <https://doi.org/10.2753/MIS0742-1222240402>
- DeLone, W. H., y McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Financial Times. (2025, January 11). *Death threats by WhatsApp: Extortion drains Peruvians' cash*. <https://www.ft.com/content/a8de251c-3137-4da4-8a00-6d709600e729> Financial Times
- Flores-Macías, G. A., & Zarkin, J. A. (2021). The militarization of law enforcement: Evidence from Latin America. *Perspectives on Politics*, 19(2), 519–538. <https://doi.org/10.1017/S153759272000120X>

- Freedom House. (2025). *Freedom in the World 2025: Peru*.  
<https://freedomhouse.org/country/peru> Freedom House
- Gefen, D., Karahanna, E., y Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90.  
<https://doi.org/10.2307/30036519>
- Gioia, D. A., Corley, K. G., y Hamilton, A. L. (2013). Seeking qualitative rigor in inductive research: Notes on the Gioia methodology. *Organizational Research Methods*, 16(1), 15–31.  
<https://doi.org/10.1177/1094428112452151>
- Human Rights Watch. (2025, July 8). *Congress in cahoots: How Peru's legislature is allowing organized crime to thrive*.  
<https://www.hrw.org/report/2025/07/08/congress-in-cahoots/how-perus-legislature-is-allowing-organized-crime-to-thrive> Human Rights Watch
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2024, 9 de mayo). *Pobreza monetaria afectó al 29,0% de la población el año 2023*.  
<https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/pobreza-monetaria-afecto-al-290-de-la-poblacion-el-ano-2023-15137/> INEI
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2025). *Perú: Evolución de la pobreza monetaria 2014–2024 (Informe técnico)*.  
[https://webinei.inei.gob.pe/anda\\_inei/index.php/catalog/801/related\\_materials](https://webinei.inei.gob.pe/anda_inei/index.php/catalog/801/related_materials)
- Lee, M.-C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*, 8(3), 130–141.
- Levitsky, S., y Cameron, M. A. (2003). Democracy without parties? Political parties and regime change in Fujimori's Peru. *Latin American Politics and Society*, 45(3), 1–33. <https://doi.org/10.1111/j.1548-2456.2003.tb00248.x>

- Lindt, C. (2023). The dark side of judicialization: Criminalizing mining protests in Peru. *Latin American Research Review*, 58(4), 811–827.  
<https://doi.org/10.1017/lar.2023.4>
- Morales Rocha, J. L. (2025). *Impact of social conflicts and fiscal centralization on fiscal governance of Peruvian sub-national governments (2016–2023)*. *Frontiers in Political Science*.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM-Perú). (2024, 1–2 de agosto). *Migración e incidencia delictiva en el Perú* (evento).  
<https://peru.iom.int/es/news/migracion-e-incidencia-delictiva-en-el-peru>
- Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights (OHCHR). (2023, October 18–19). *Observations on the human rights situation in the context of the protests in Peru*.  
<https://www.ohchr.org/sites/default/files/documents/countries/pe/2023-10-19/OHCHR-observations-human-rights-situation-context-protests-peru-en.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). E-S-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.  
<https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Plöger, J. (2007). The emergence of a “city of cages” in Lima: Securing public spaces, fear of crime and the renaissance of private space. *Cybergeo: European Journal of Geography*.  
<https://doi.org/10.4000/cybergeo.6785>
- Reuters. (2025, April 10). *Lima grinds to a halt as Peru’s transit workers demand action against crime surge*.  
<https://www.reuters.com/world/americas/lima-grinds-halt-perus-transit-workers-demand-action-against-crime-surge-2025-04-10/>

- Tanaka, M. (2024). Perú en 2023: Una coalición conservadora y populista desde el Congreso. *Revista de Ciencia Política*, 44(1), 1–24. <https://doi.org/10.4067/S0718-090X2024000100100>
- Transparency International. (2024). *Corruption Perceptions Index 2024: Peru*. <https://www.transparency.org/en/countries/peru>
- Ungar, M. (2007). The privatization of citizen security in Latin America: From elite guards to neighborhood vigilantes. *Social Justice*, 34(3–4), 20–37. <https://socialjusticejournal.org/article/the-privatization-of-citizen-security-in-latin-america>
- Valdivieso-Kastner, T., & Huertas-Hernández, W. (2024). When Congress prevails: Why legislatures override presidential vetoes. *Political Research Quarterly*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/10659129231220700>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- World Bank. (2024). *Worldwide Governance Indicators (WGI): Peru — Control of corruption (percentile rank & estimates)*. [https://databank.worldbank.org/reports.aspx?Id=ceea4d8b&Report\\_Name=WGI-Table](https://databank.worldbank.org/reports.aspx?Id=ceea4d8b&Report_Name=WGI-Table)