



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE- QUITO  
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA: “ANÁLISIS DE ESTRATEGIAS COMUNICATIVAS  
UTILIZADAS POR EL MUNICIPIO DE QUITO EN 2021 PARA  
ERRADICAR LA DELINCUENCIA”

Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciada en Comunicación Social

AUTOR: Diana Denisse Alomoto Pérez

TUTOR: Patricia Sofía Villagómez Rodríguez

Quito-Ecuador

2022

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORIA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Yo, Diana Denisse Alomoto Pérez con documento de identificación N°1311362030 manifiesto que:

Soy la autora y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 24 de febrero de 2022

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Diana Alomoto', with a large, stylized flourish above it.

Diana Denisse Alomoto Pérez

Cl.1311362030

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Yo, Diana Denisse Alomoto Pérez con documento de identificación No. 1311362030, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autora del Artículo Académico: “Análisis de estrategias comunicativas utilizadas por el Municipio de Quito en 2021 para erradicar la delincuencia”, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de Licenciada en Comunicación Social, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 24 de febrero de 2022

Atentamente,



Diana Denisse Alomoto Pérez

Cl.1311362030

## **CERTIFICADO DE DIRECCION DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo Patricia Sofía Villagómez Rodríguez con documento de identificación No 1715472425, docente de la Universidad Politécnica Salesiana declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Análisis de estrategias comunicativas utilizadas por el Municipio de Quito en 2021 para erradicar la delincuencia realizado por Diana Denisse Alomoto Pérez con documento de identificación No 1311362030, obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todo los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 24 de febrero de 2022

Atentamente,



Lic. Patricia Villagómez Rodríguez

Cl.1715472425

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar este trabajo a dos personas muy especiales mi Padre y Madre, que, con muchos sacrificios, esfuerzo económico y emocional me han apoyado siempre, incondicionalmente y han estado conmigo en los buenos y malos momentos. No podía decepcionarlos sino aprovechar la oportunidad que pusieron frente a mí de estudiar, de prepararme y superarme.

También lo dedico a mi hijo Daniel, que es mi pilar, mi vida, mis ganas de seguir adelante y por quien lucho día a día para otorgarle un buen futuro y logre cumplir sus sueños con mi apoyo. Por último y no menos importante a mi pareja, que a lo largo de estos cinco años de carrera supo comprenderme y apoyarme sacándome siempre una sonrisa y trabajando para mi bienestar.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi confianza siempre ha sido puesta en DIOS, a él le agradezco por la sabiduría, fortaleza física y mental que me ha dado en estos cinco años de carrera universitaria, por guardar mi vida mientras iba a estudiar y darme ánimo para continuar en medio de adversidades y obstáculos que se me presentaron logrando salir victoriosa.

Agradezco infinitamente a mi tutora la docente investigadora Patricia Villagómez que con sus conocimientos y paciencia ha guiado mis pasos en torno a mi trabajo de titulación teniendo la grata experiencia de conocer su lado humano para incentivar me a continuar.

Finalmente, a todos mis queridos profesores de la carrera Comunicación social, que demostraron que la teoría se la aplica con la práctica los quiero mucho.

## INDICE

Introducción.....	1
Metodología.....	10
Resultados.....	16
Conclusiones.....	37
Referencias Bibliográficas.....	40
Anexos.....	44

### ÍNDICE DE TABLAS:

Tabla N°1.....	18
Resultados y datos de encuesta 1 .....	18
Tabla N° 2.....	21
Resultados y datos de encuesta 2.....	21
Tabla N° 3.....	28
PREGUNTAS E IDEAS PRINCIPALES (Entrevista).....	28

### ÍNDICE DE FIGURAS:

Figura N° 1.....	25
Foto. Comité Barrial "la Roldos".....	25
Figura N° 2.....	27
Foto. Agentes de control MDMQ muestran el buen uso de la mascarilla.....	27

Figura N° 3.....	27
Grupo de vecinos participando de una campaña.....	27
<b>ANEXOS:</b>	
Anexos 1, 2, 3.....	44
Preguntas 1, 2, 3.....	44
Anexos 4, 5, 6, 7.....	45
Preguntas 4, 5, 6, 7.....	45
Anexos 8, 9, 10,11.....	46
Preguntas 8, 9, 10, 11.....	46

## RESUMEN

El presente estudio de investigación propone hacer un análisis de estrategias comunicativas utilizadas por parte del Municipio de Quito en 2021 (MDMQ) para erradicar la delincuencia.

Por ello se propone indagar principalmente ¿En qué medida las campañas comunicacionales llevadas adelante por el Municipio han influido en la ciudadanía para garantizar su seguridad?

Por otro lado, se expone el contexto delincencial que, a raíz de la pandemia Covid- 19 escaló considerablemente haciendo que el MDMQ impulse nuevas propuestas: campañas, seminarios y charlas sobre prevención en pro de la población.

Además, se da a conocer el modelo de campaña “Quito Seguro” como el inicio fundamental para promover numerosas estrategias comunicacionales desde su iniciativa en 2018.

Con la utilización de técnicas metodológicas: encuesta, entrevista y análisis de contenido se logró conocer el alto impacto que han tenido las campañas para la ciudadanía y si se debe promover más estrategias como estas por el bien común.

En cuanto a los panelistas entrevistados, hablan sobre la importancia que tiene la interacción comunicativa con la población, en buscar soluciones ante la problemática delincencial junto al apoyo de sus instituciones.

Por último, se comprueba si los resultados y hallazgos han sido efectivos en base a las técnicas expuestas en la investigación. Así también colocando el estudio como un tema de discusión luego de conocer el informe encontrado en las encuestas.

Palabras claves: seguridad, campañas, Quito seguro, estrategias.

## **ABSTRACT**

This research study proposes to analyze the communication strategies used by the Municipality of Quito in 2021 (MDMQ) to eradicate crime in 2021. For this reason, it is proposed to investigate mainly, to what extent the communication campaigns carried out by the Municipality have influenced the citizenry to ensure their safety?

On the other hand, the criminal context is exposed, which, as a result of the Covid-19 pandemic, escalated considerably, causing the MDMQ to promote new proposals: campaigns, seminars and talks on prevention for the population.

In addition, the "Quito Seguro" campaign model is disclosed as the fundamental beginning to promote numerous communication strategies since its initiative in 2018.

With the use of methodological techniques: survey, interview and content analysis, it was possible to know the high impact that campaigns have had for citizens and if more strategies like these should be promoted for the common good.

As for the interviewed panelists, they talk about the importance of communicative interaction with the population, in seeking solutions to criminal problems together with the support of their institutions.

Finally, it is checked if the results and findings have been effective based on the techniques exposed in the investigation. Thus also placing the study as a topic of discussion after knowing the report found in the surveys.

Keywords: security, campaigns, safe Quito, strategies.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación hace un análisis acerca de las estrategias comunicativas planteadas por el Municipio de Quito para la erradicación de la delincuencia en 2021 que, a raíz de la pandemia, ha tomado fuerza considerablemente en la ciudad capital como nunca antes se ha visto.

No obstante, al plantear un modelo de estrategias comunicativas los gobiernos locales ofrecen a los habitantes acceder a información, diálogo y participación sobre los problemas de índole social hacia la solución de prevención y seguridad. Al otorgar estas oportunidades sus derechos son primordiales para lograr procesos de cambio generando un bienestar comunitario permanente.

Dentro de este estudio es importante conocer ¿En qué medida las campañas comunicacionales llevadas adelante por el Municipio han influido en la ciudadanía para garantizar su seguridad? Por tanto, al crearse campañas o proyectos comunicacionales que incluyan a los ciudadanos disminuirá la capacidad delincencial en la ciudad de Quito. Cabe decir, que en anteriores alcaldías han utilizado la comunicación como una herramienta estratégica para dar eficacia a programas de seguridad social y se promueva nuevos modos de vida.

A continuación, este tema aborda los siguientes objetivos específicos:

1. Identificar las estrategias de comunicación utilizadas por el Municipio de Quito.
2. Seleccionar las campañas y proyectos establecidos como estrategias de comunicación.
3. Demostrar el impacto que las estrategias comunicativas han tenido en los ciudadanos que viven en diferentes zonas del distrito.

Por ello el aporte de este estudio permitirá comprender las estrategias comunicativas que han sido un modelo de proyecto innovador necesario para solucionar, prevenir e informar a los quiteños sobre los peligros a los cuales están expuestos.

Es importante señalar como se dio el surgimiento de programas y proyectos comunicacionales en Quito a más de su contribución e impacto hacia la sociedad.

Para el 2017 se fomenta el proyecto “Estrategias de resiliencia” el cual plantea un nuevo resurgimiento urbano de la ciudad donde la prioridad sean los ciudadanos. Por ello se habla de una construcción de resiliencia urbana como mecanismo fundamental y así conseguir ciudades robustas, sostenibles e inclusivas” (Gobiernoabierto Quito, 2017).

Entre 2018 y 2019 el MDMQ arrancan con el proyecto de campaña “Quito seguro”, el motivo fue crear conciencia y conocimiento de la realidad cotidiana sobre la delincuencia en Quito. Se trataron temas: la integridad personal, recuperación y apropiación de espacios públicos, prevención y unión vecinal (Diario Quito informa, 2018).

En el mes de agosto de 2019 también se reunieron en el sector de “San roque” donde los altos mandos garantizaron cuidar y proteger la vida de los ciudadanos oportunamente. Dicho aporte ha respondido positivamente en algunos ciudadanos que han sido víctimas de robo en las calles de la ciudad (Diario Quito Informa, 2019).

Por desgracia con la llegada del Covid-19 en 2020 surgieron cambios inesperados que detuvieron los nuevos proyectos comunicacionales ya que la ciudad se vio afectada en su economía, pues muchas empresas y negocios pequeños quebraron aumentando así el desempleo lo cual ha generado índices delincuenciales diarios en la capital.

Para el año 2021 el MDMQ continua con nuevas actividades y proyectos comunicacionales, presentando así el “Plan Metropolitano de Seguridad y Convivencia Pacífica Ciudadana” que busca generar una política pública efectiva para la ejecución en pro de la seguridad regulando el crítico problema en áreas neurálgicas de algunos puntos de la ciudad priorizando el bienestar de lugares turísticos, zonas populares y de recreación (Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad de Quito , 2021).

En este punto la delincuencia en Quito ha marcado la vida en muchos de los ciudadanos pues han experimentado al menos una o dos veces situaciones relacionadas con el robo, por lo cual, las autoridades han tomado medidas puntuales respecto del tema. Es por ello que dentro de estas ideas se vincula a la comunicación estratégica como un método eficaz para llegar a las personas promoviendo la práctica, el diálogo y cooperación para una movilidad más segura y confiable.

Ver la seguridad en acción implica también considerar que, entre los habitantes de un mismo barrio, enfrentar la inseguridad puede significar tomar medidas autoritarias, adoptar rutina personales y familiares de manejo de la inseguridad o realizar acciones colectivas a favor de los derechos humanos (Peña, 2018, pág. 24).

Ahora, es importante definir, ¿qué es una estrategia? y ¿en qué tipo de contexto se puede emplear? Con respecto a su definición y origen:

La etimología de la palabra «estrategia» se remonta al griego clásico. Sin embargo, a lo largo de la Edad Media y en la Edad Moderna las referencias más relevantes tendían a asociarla al «arte de la guerra». Los temas que posteriormente se relacionaron con el término «estrategia» fueron el valor de las alianzas, el papel de la batalla, los respectivos méritos de la fuerza y astucia (Freedman, 2016, pág. 18).

Tal cual se define y se usa la estrategia en otros campos, se puede complementar de igual forma para la comunicación, que dentro de una organización o construcción cultural bien fundamentada se empeña en proyectar un enfoque que genere cambios sociales definiéndose de la siguiente manera: “Es un conjunto de acciones planificadas sistemáticamente en el tiempo que se llevan a cabo para lograr un determinado fin, misión u objetivo” (Aljure, 2015, pág. 30).

De vuelta al punto, el MDMQ fundamenta sus proyectos estratégicos con el objetivo de lograr una conciencia en seguridad y prevención para la población. Dado que, el tener estos conocimientos los alerta a buscar el bienestar integral para todos:

Los países desarrollados, en nuestra opinión, no deberían ser los que más dinero acumulen o los que más contaminen (dos cosas que suelen ir acompañadas), sino aquellos en las que las personas muestren, por ejemplo, comportamientos más solidarios, más respetuosos con el medio ambiente, que tengan hábitos más saludables o que más amen, tanto a sí mismos como al prójimo (Caballero & Maldonado, 2016, pág. 38).

A inicios del año 2021 se han evidenciado diferentes delitos que han sido publicados por redes sociales captando la atención de las personas que han visualizado cada uno de estos hechos. Los escenarios vinculados son parques muy conocidos y visitados por mucha gente no solo de la ciudad sino de otros lugares. Este es solamente un ejemplo que permite ver la relación de esta problemática con el ejercicio de la comunicación por medio de herramientas digitales.

Para conocer más a fondo el problema delincriminal existen varios ejemplos de incidentes provocados por malos ciudadanos que a diario secundan las calles de Quito buscando a transeúntes que se encuentren vulnerables e indefensos para a través de la violencia física y

psicológica hurtar sus pertenencias sin importar el recuerdo que este genere en sus víctimas más adelante:

El refugio ecológico Molinuco ya no es un sitio seguro pues, a comienzos de año robaron el carro de una familia que salía hacer un paseo de domingo. Al llegar la tarde se percataron que su auto ya no estaba en el parqueadero a pesar de haber recibido un ticket por parte de los cuidadores. Creando así un sentimiento de injusticia y tristeza a tan solo esperar que se haga justicia para lograr recuperar lo perdido (Metro Ecuador, 2021).

Las videocámaras colocadas en varios sectores de la ciudad han evidenciado delitos de robos y asesinatos. También las redes sociales juegan un papel muy importante pues es el sitio donde más rápido se evidencia la problemática, por ello son pioneros en el arte de la comunicación. Para muestra de ello otro caso que se viralizó y causó gran consternación.

Otro caso se dio en el mes de octubre, un grupo de ciclistas que visitaba el parque Metropolitano pasaron un mal momento y todo quedó grabado por parte de los perjudicados, pues la aparición de un delincuente que con un arma corto punzante se acercó en ellos para robarles sus pertenencias. Afortunadamente uno de los jóvenes valientemente frustró el atraco quitándole el cuchillo mientras permanecía en su bicicleta, haciendo que este huyera en el acto (Ecuador news, 2021).

Días después en este mismo parque ocurrió otro percance y esta vez se llevaron un auto del parqueadero, las cámaras de seguridad registraron esta modalidad de robo. Los residentes de este sector señalan que ya no existe personal de guardianía desde que empezó la pandemia. Al no haber control social de las ciudades puede llevar a crearse un desequilibrio con grandes repercusiones:

Una sociedad totalmente segura donde se ponga en duda, adulteren, minimicen o desaparezcan los derechos y libertades, es una sociedad basada en el miedo, lo que lleva de nuevo a una sociedad insegura. Lo único que ha cambiado es que el agente que provoca los miedos se ha institucionalizado (Moro, 2017, pág. 61).

Conviene decir que, a raíz de la pandemia los expertos afirman que es un hecho el aumento crítico del desempleo, a esto se le sumaría la terrible crisis económica por la que Ecuador está pasando.

Si bien el empleo es un factor importante que dignifica al ser humano a asentirse realizado, pero que, al no existir esa fuente de ingreso entra en una terrible crisis emocional y mental. Puesto que al no lograr un equilibrio trastoca a la persona y puede llevarle a realizar diversos actos ilícitos donde “La sociedad tiene muchas deudas consigo misma, entre ellas está en dar una solución al grave problema de la delincuencia porque es ella quien, con sus vicios e imperfecciones, la ha sostenido y, al mismo tiempo, la ha recrudecido” (Garrido, 2019, pág. 137).

Según el portal web del INEC en este año las cifras de pobreza aumentaron en un 32.2 %, es decir, 2.6 millones de personas viven actualmente en extrema pobreza, lo que quiere decir que aquellas personas que antes de la pandemia ya eran pobres ahora forman parte de este grupo. El desempleo también impactó negativamente dentro del área urbana en Quito con un 4,9%, perjudicando artesanos o emprendedores microempresarios (INEC, 2021).

Como se explicó anteriormente el MDMQ ha difundido el plan con el fin de solucionar y equilibrar la condición de vida de sus habitantes así lo explica en su informe “mostrando su ejecución y la función que este implantará en los próximos cuatro años cumpliéndose así con los objetivos planteados sobre la protección de los derechos de las personas en torno a la

integridad y seguridad ciudadana”(Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad de Quito , 2021).

Adicional a este contenido se menciona movimientos migratorios de extranjeros que están siendo regularizados por el estado ecuatoriano, sin embargo, es latente el problema del desempleo y algunos optan por formar parte de organizaciones delictivas. Dejando ver la terrible inseguridad e incrementándose la violencia social. Por ello se enfatiza que no es lo mismo planificar la seguridad del estado, o la seguridad pública que planificar la seguridad ciudadana (Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad de Quito , 2021).

Por esta razón, proponen potenciar el diálogo de manera oportuna contando con la voluntad y presencia de los ciudadanos como pauta importante en finalidad de encajar los diversos elementos expuestos:

En primer lugar, reconocer la evolución teórica y epistemológica de la seguridad hacia la visión y paradigma de seguridad ciudadana, este proceso conlleva la necesidad de centrar el objetivo de interés del paradigma surgido, que para la seguridad ciudadana podría ser directamente al ciudadano (Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad de Quito , 2021).

Tanto en Ecuador como en algunos países de Latinoamérica existen organizaciones delictivas que comprometen la integridad de una sociedad. Inclusive estos han incitando a los más jóvenes se unan a sus ideologías dominantes y violentas. Muños (2019) señala que “la criminalidad organizada es un fenómeno delictivo que nace precisamente de la variedad en las formas de comisión de actos criminales contra la sociedad”(pág. 25).

Como indica el autor la delincuencia no cesa su actividad sino que se ejecuta a diario, el actuar de los delincuentes va surgiendo y evolucionando constantemente. De modo que, un

proyecto estratégico comunicacional es la oportunidad para unir a la población en la lucha por erradicar estas graves problemáticas y su aporte sea enfrentarla conjuntamente hasta lograr su total extinción.

Sin embargo hay que aludir que Quito es una de las ciudades menos peligrosas en cuanto a actos delictivos según muestran las estadísticas del INEC pero que, a pesar de ello si existen porcentajes altos en otros delitos: la venta de drogas en zonas de diversión nocturna, trata de blancas, mafias de estafa en espacios públicos, delincuentes disfrazados de vendedores ambulantes, extorción (INEC, 2021).

Anteriormente, esta gestión ha promovido el uso de cámaras de vigilancia y alarmas comunitarias. Hoy en día se refuerzan brigadas, talleres, campañas integrales sobre concientización que articulen a nuevos miembros en los comités de seguridad.

De este modo es necesario se planteé las estrategias comunicativas a los ciudadanos para impulsar un nuevo orden social más íntegro y pacífico en cuanto a la “importancia del reconocimiento, identificación y comprensión del orden social que tiene cada uno de los pueblos y nacionalidades que habitan en el país y en el DMQ” (Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad de Quito , 2021).

Dentro de este plan también se especifica:

El establecer la aplicación de acciones que permitan a Quito recuperar el orden y restituir el tejido social comunitario el cual ha sido quebrantado brindándoles un soporte a las instituciones encargadas de la Seguridad Ciudadana, entre ellas el Ministerio de Gobierno a través de la Policía Nacional que intervienen operativamente para mantener el orden social pacifica deseada (Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad de Quito , 2021).

Finalmente, se debe obtener resultados positivos que afirmen el actuar del MDMQ junto a las instituciones de seguridad en función de la comunicación estratégica como herramienta principal para llegar a los ciudadanos y comprender la magnitud del problema. Ya que su compromiso no es crear sumisión ni privación en los ciudadanos sino priorizar sus necesidades y derechos a la vida integral y participativa consolidando soluciones efectivas direccionadas en base a la comunicación.

## METODOLOGÍA

Este trabajo basa su línea de investigación en Comunicación y Ciudadanía orientado al eje de Comunicación y Derechos humanos.

El paradigma en el cual se fundamenta este estudio es positivista pues se orienta a una investigación de carácter indagatoria y explicativa sobre los sucesos que ocurren en cuanto a las campañas de seguridad y la manera en que el MDMQ interviene utilizando estrategias establecidas en base a la comunicación durante el año 2021.

En primer lugar se explica la definición etimológica del paradigma:

El concepto paradigma procede del griego *paradeigma*, que significa «ejemplo» o «modelo» y, partir de los años sesenta, empieza a utilizarse para definir un modelo o patrón en cualquier disciplina científica. De esta forma, un paradigma científico establece aquello que se debe observar; el tipo de interrogantes que hay que formular para hallar las respuestas en relación al objetivo; como deben estructurarse dichos interrogantes y como deben interpretarse los resultados de la investigación científica (Vilches, 2020, pág. 69).

Además, permitirá el uso estadístico diseñado para encontrar de manera concisa la recolección de datos. Dejando ver los resultados obtenidos a través de técnicas metodológicas y así conocer sobre la opinión ciudadana en cuanto a las estrategias comunicativas.

Es segundo lugar, la composición del paradigma positivista se explica: “La investigación positivista o cuantitativa o llamada investigación científica tiene que ver con la medición, revisión, descripción, experimentación, verificación y explicación del fenómeno objeto de estudio” (Pinto, 2018, pág. 20).

Por otro lado, la investigación fundamenta su estudio en el método mixto ya que este integra los enfoques cuantitativo y cualitativo para dar una mejor comprensión del tema. Su función será unificar las técnicas e instrumentos que cada uno tiene en sus bondades y procesos. Por esta razón es importante conocer la definición de cada uno con sus diferencias.

Sobre el enfoque cualitativo:

En este sentido, se considera a la investigación cualitativa como un procedimiento dinámico y sistemático de indagación dirigida, donde las decisiones tomadas en función de lo investigado; es decir el investigador inicia su estudio con una orientación teórica consciente de las ciencias sociales, al interactuar con la problemática objeto de estudio (Neill & Suarez, 2018, pág. 43).

A la vez, señalan una característica en cuanto al enfoque cuantitativo: “La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados” (Neill & Suarez, 2018, pág. 69).

En síntesis al utilizar de manera correcta los dos enfoques el estudio es más completo y profundo en cuanto a indagación y análisis. Para criterio de los entendidos en la rama el método mixto es una táctica Multi-Estratégica si se da el uso correcto:

En investigación mixta es común encontrar múltiples preguntas que orienten el accionar científico en determinada dirección, a las cuales es imposible responder desde un único enfoque de estudio. En función de ello, es importante hacer distinción entre Estudios o Investigaciones Multimétodos y Métodos Mixtos de Estudio o Investigación Mixta (Valbuena, 2017, pág. 276).

También se reafirma estos conocimientos:

Los estudios mixtos son mucho más que informar dos enfoques de investigación, deben vincularlas y conectarlas analíticamente. La expectativa es que al final del texto redactado, las conclusiones obtenidas de ambos métodos estén integrados para proveer de una mayor comprensión del tema estudiado (Paitan, 2014, pág. 25).

Con el enfoque cuantitativo se aplicará la técnica de encuesta perfilada para una población determinada que a través de porcentajes muestre los resultados de opinión. Todo esto en una serie de preguntas abarcadas sobre el tema de investigación. Mientras que el enfoque cualitativo se encargará de mostrar un análisis completo de los datos que manifieste hallazgos importantes. Adicionalmente se aplica la técnica de entrevista que aportará otros conocimientos para complementar el tema propuesto.

Concretamente la investigación será explicativa pues se busca construir las causas reales en torno al estudio planteado como la descripción de fenómenos y el estudio de sus relaciones de modo que se detalla:

La investigación de tipo explicativa ya no solo describe el problema o fenómeno observado, sino que se acerca y busca las causas que originaron la situación analizada. En otras palabras, es la interpretación de una realidad o la explicación del porqué y para qué del objeto de estudio; a fin de emplear el “¿Qué?” de la investigación exploratoria y el “¿Cómo?” de la investigación descriptiva (Laza, 2019, pág. 11).

Ya se indicó anteriormente que la técnica de encuesta es una herramienta esencial para obtener la opinión ciudadana y así conocer el grado de aceptación que tiene el MDMQ en favor de sus estrategias comunicacionales. De igual modo conocer que exponen a cerca de la problemática delincidencial en la ciudad.

Pero ante todo, es indispensable saber que es la encuesta y porque son efectivas para investigar. Se define de la siguiente forma: “La encuesta es una búsqueda sistemática de

información en la el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para ser analizados de forma agregada” (Rada, 2015, pág. 26).

Seguidamente de su definición se procede a realizar las preguntas de encuesta que darán un porcentaje estadístico y de tabulación obtenidas en las respuestas expresadas por participante.

Ahora, para levantar la información de encuesta la cual permita indagar sobre la problemática se aplicó once preguntas de opción múltiple y respuestas cortas, el tema expuesto es: “Análisis sobre las estrategias comunicativas por parte del Municipio de Quito para erradicar la delincuencia en 2021”, con fecha del 7 al 18 de diciembre de 2021.

Para lograr encontrar valores que identifiquen el trabajo de encuesta es importante conocer la cantidad de población existente en Quito.

Para ello se ha utilizado plataformas que determinen calcular valores exactos. Cabe reiterar que el aproximado de acogida fue de 502 encuestados.

Ahora bien, “la cantidad poblacional que tiene actualmente la ciudad de Quito muestra un total de 1.399.814 habitantes” (worldpopulationreview, 2021).

Ahora, al calcularlo con el nivel de confianza es de 95% y su margen de error es el 5%.El resultado del tamaño de muestra es de 385 encuestados, a propósito del margen de error comprobable verifica un 4,99% lo cual indica que nuestra investigación propuesta en base a encuestas es garantizada por el nivel de confiabilidad otorgado en la calculadora de la plataforma (Question pro, 2021).

Otra técnica sustancial para la investigación será la entrevista que se consolida en adquirir conocimientos de gran relevancia por personajes importantes que destacan puntos principales de interés común.

Aquí el término entrevista visto desde la comunicación:

La entrevista es un texto periodístico en el que un periodista hace una serie de preguntas a una persona para que se dé a conocer sus ideas y pensamientos sobre un determinado tema. Normalmente, la persona entrevistada es de cierta relevancia y posee información de calidad sobre el asunto tratado (Redondo, 2017, pág. 81).

Seguidamente es preciso recalcar la técnica análisis de contenido y la más importante para este trabajo. En efecto se describe al análisis de contenido de la siguiente manera:

El análisis de contenido se basa en la lectura (textual o visual) como instrumento de recogida de información, lectura que a diferencia de la lectura común debe realizarse siguiendo el método científico, es decir, debe ser, sistemática, objetiva, replicable y válida (Abela, 2018, pág. 2).

Otro autor destaca al análisis de contenido como una herramienta enunciativa en el área de comunicación y argumenta:

Se basan en el estudio de las representaciones sociales y culturales de los medios y sus mensajes, la construcción de estereotipos, el estudio de las imágenes y el análisis de los textos, la semiótica, la programación, los géneros y los formatos. También desde un punto de vista publicitario se realizan estudios sobre la efectividad de los mensajes y las estrategias persuasivas que pueden llevar a que la población consuma diferentes productos (Vilches, 2020, pág. 48).

Para realizar el análisis de contenido se considerarán las principales campañas que el municipio ha realizado y que la ciudadanía recuerda. En estas campañas se discurrirá principalmente:

- Objetivos

- Estrategias
- Tácticas
- Actividades

Para cerrar estas ideas el MDMQ ha llevado a cabo diversas propuestas comunicacionales como campañas y planes estratégicos para direccionar a la ciudad hacia un ordenamiento integral y participativo donde el enfoque sea erradicar problemáticas que exponen a la violencia y peligro de sus habitantes. Entre varios proyectos de campañas que llevan por nombre Quito Seguro, Ojos de Águila, Quito participa entre otros se probará que tan factibles o beneficiosos fueron en su momento y son actualmente para la ciudad.

## **RESULTADOS**

En este apartado se trabaja los resultados encontrados en la investigación, tanto para la tabulación individual de las preguntas así como su interpretación y análisis de contenido. La observación del estudio a profundidad probará el impacto que han tenido las campañas comunicacionales para los habitantes de la ciudad.

El diseño de encuesta ha sido logrado gracias a la plataforma digital (Google Formularios, 2021), facilitando la comprensión y rapidez tecnológica que tiene para todos los participantes. Su información se divulga a través de correos electrónicos y redes sociales.

### **La encuesta como vocera de los ciudadanos**

En primer lugar, el público al que va dirigida la encuesta tiene una edad promedio entre 20 a 65 años de sexo indistinto. Por lo cual, se obtuvo un total de 502 personas que lo desarrollaron de forma rápida y voluntaria. Esta actividad fue efectuada solo en ciudad de Quito durante las fechas del 7 al 18 de diciembre de 2021, tomando en cuenta cada opinión basada al tema presentado. Se colocaron 11 preguntas de opción múltiple y abiertas.

Para lograr alcanzar la acogida deseada en este ejercicio fue importante ir hacia la realidad de las personas, conocer como observan el ambiente delincuencial cotidiano en medio de sus actividades: trasportarse o caminando por las calles, que puedan decir el porqué del problema o sus causas, si han sido víctimas de robos o algún familiar lo ha experimentado.

Todas estas preguntas fueron respondidas de forma anónima y confiable. De aquellas 502 encuestas, 302 personas contestaron que el índice delincuencial en Quito es sumamente alto. Revelando así un resultado de 60,28% afirmación que la inseguridad es un tema que se debe tratar actualmente en la ciudad de Quito.

En otra premisa, 217 personas expresan que las causas del aumento delincencial podrían ser por varios factores: migración o movilidad de ciudadanos extranjeros con un resultado de 47,48%, lo cual es alarmante enfatizando que se debe actuar lo más pronto para evitar que se siga agravando el problema.

En cuanto al desempleo se tiene una valoración del 37,20%, por lo cual se obtiene una opinión total de 170 personas. Para un menor porcentaje de opinión la delincuencia se propaga también por pobreza y falta de educación.

Por otra parte, en Quito existe muchas personas que han sido víctimas de robo, un 54,98% señala que lo ha sufrido y otro 45,02% dice que no lo ha experimentado pero si algún amigo o familiar.

En cuanto a seguridad policial, los participantes expresan que no existe el resguardo permanente en las calles. Por ello el 40,44% de personas dicen ver este servicio como bueno o regular y solicitan sea más ágil la ayuda pues son pocos los casos en los que se ha podido intervenir oportunamente.

Es por ello que se debe decir que los hallazgos encontrados en esta primera ronda de preguntas indican la inconformidad y desconfianza en las instituciones de seguridad.

Para una última pregunta responden si existe un lugar seguro para ellos dentro de la ciudad. Un porcentaje de personas 54,02% aseguró sentir protección dentro de sus domicilios, pero otro grupo 41,16% resaltó que ningún sitio en la ciudad es seguro pues en medios de comunicación y redes sociales se ha visto a personas siendo víctimas de asaltos en diversos sectores de Quito.

A continuación, la tabla refleja los valores y porcentajes:

**TABLA N° 1**

RESULTADOS Y DATOS DE ENCUESTA		
Preguntas	Cantidad de personas	Resultados y Porcentajes
Índice delincucional	302 194 4	-Alto: 60,28 % -Medio: 38,72% -Bajo: 1,00 % Total: 100%
Causas de la delincuencia	217 170 46 23	-Migración ciudadanos extranjeros: 43,23% -Desempleo: 33,86% -Limitación educativa: 9,16% -Migración interna: 4,58% -Otras causas: 0,20% Total: 100%
Victimas de Robo	276 226	-Si: 54,98% -No: 45,02% Total: 100%
Seguridad Policial	10 175 203 114	-Excelente: 1,99% -Muy Buena: 34,86% -Regular: 40,44% -Pésima: 22,71% Total: 100%
Percepción de Seguridad y confianza	271 205	-Mi casa : 52,02% -Ningún sitio en la ciudad es seguro: 41,16% Total: 100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

### **Estrategias comunicativas y sus campañas de seguridad**

En segundo lugar, las siguientes preguntas de encuesta revelan otro panorama de los hallazgos. Pues los participantes ciudadanos miran al MDMQ con verdadera esperanza de encontrar ahí sus soluciones más importantes. Según resultados preliminares muestra un apoyo a las propuestas planteadas no tanto así con instituciones de seguridad existiendo variables en sus opiniones pero que en su mayoría son positivos.

Por consiguiente, los encuestados aprecian las gestiones en favor del ordenamiento público. Arrojando resultados favorables con 43,82% que opinan ser bueno, otro 32,07% dice ser pésima, por último la más baja le otorga un 14,74% pues desconocen sobre estas propuestas.

Sobre inversión o presupuesto económico que el estado otorgue a la ciudad se logra encontrar un alto porcentaje de aceptación por parte de la gente. Ellos opinan que dicho dinero se utilice en bienestar de los ciudadanos y se efectúen más proyectos estratégicos comunicacionales para erradicar la delincuencia.

El resultado de esta pregunta arroja un 78,09% de las personas que están totalmente de acuerdo con estas iniciativas y se garantice la seguridad en los espacios públicos de mayor afluencia en Quito: zonas emblemáticas, calles, aceras, parques y barrios populares.

En otro de los casos la gente opina que no se debería utilizar ese presupuesto para este tipo de proyectos sino para otras necesidades más prioritarias.

### **Sobre las campañas e interés del público ciudadano**

En relación a las campañas comunicaciones se efectuaron preguntas abiertas, pues la idea es recordar alguna sin opciones. De esta manera saber si la campaña menciona marcó un precedente o impacto.

Los participantes contestaron diversas campañas algunas confusas o con diferentes palabras, pero hubo una en específico que fue la más votada y lleva por nombre “Quito seguro” con un 58,47% ósea 209 personas dijeron conocer esta campaña.

Otra campaña recordada es “Ojos de Águila” que se ubica en segundo lugar pero que no es tan vigente pues surgió de una campaña del año 2002 en la alcaldía de Paco Moncayo, “como pionero en colocar cámaras de seguridad que registren robos y asaltos las 24 horas y así

proteger de cierta forma a la ciudad quedando como indicio previo a ejemplificar otras campañas en los siguientes años” (Diario El Universo, 2002).

En definitiva solo un 2,19% recuerda dos campañas realizadas en 2021 que llevan por nombre “Quito participa” realizada en Marzo y “Juntos somos más seguridad” en Junio. El porcentaje que se observa es bajo, “pues durante estos dos años de pandemia han creado otras campañas dirigidas a la salud de la población como “Quito Sale Seguro”, a causa del virus Covid-19 y sus variantes” (Diario Quito informa, 2021).

La iniciativa que el MDMQ tiene como misión es involucrar a los círculos barriales de la ciudad a sus futuros proyectos, por ello, en octubre de 2021 presentó el “Plan de Seguridad y Convivencia Pacífica Ciudadana”. Cabe Recordar que el Plan fue aprobado por instituciones gubernamentales y se encuentra compartida la información de manera accesible en su página oficial y al alcance de todos los ciudadanos (Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad de Quito , 2021).

Volviendo a los resultados, se les pregunto a los participantes como recordaban las campañas planteadas, sea este por medio de una publicidad, eslogan, recomendaciones u otro tipo de conocimiento.

Un 41,24% de personas les resuena solo las recomendaciones establecidas por el MDMQ a través de medios digitales, redes sociales o convencionales siendo un porcentaje alto de acogida.

Otra opción de pregunta mostró un 16,93% de personas que solo conocían el tema por el nombre sea este escuchada en algún medio: canciones publicitarias, audiovisuales, páginas de noticias de tv o redes sociales.

Para la última pregunta, algunos ciudadanos participantes dan a conocer sus veredictos muy drásticamente pues se expone las medidas que plantearían para el MDMQ e Instituciones de

Seguridad. A continuación enunciaron lo siguiente. El 49,48% de ciudadanos comentó que se debería reforzar más la seguridad policial en Quito pues la delincuencia en la ciudad es diaria y muchos tienen temor de sentirse desprotegidos. Otro grupo de personas 19,18% respondió que se debería permitir el porte de uso de armas en algún momento, solo para cuidar de su integridad personal o en casos realmente necesarios.

Para la opción de respuesta abierta el 0,21% opina que se debe unir todas estas opciones y ponerlas en marcha a cabalidad proponiendo leyes más rígidas que desalienten a los delincuentes a cometer malos actos.

Las preguntas formuladas registran una aproximación de opiniones que encaja correctamente con el estudio de análisis de datos y su contenido. La mayoría de los participantes si demandan mejorar la calidad de servicio que entregan las instituciones policiales a los capitalinos.

A continuación, se muestra la siguiente tabla de preguntas con resultados:

**TABLA N° 2**

RESULTADOS Y DATOS DE ENCUESTA		
Preguntas	Cantidad de personas	Resultados y porcentajes
Gestión Municipal	47	-Excelente: 9,36%
	220	-Buena: 43,82%
	161	-Pésima: 32,07%
	74	-No conoce: 14,74%
		Total: 100%
Inversión y presupuesto	392	-De acuerdo: 78,09%
	110	-En desacuerdo: 21,92%
		Total: 100%

Campañas estratégicas comunicacionales	190 28 23 303	-Quito Seguro: 58,47% -Ojos de Águila: 3,59% -Quito Participa: 2,19% -Otras respuestas: 10,36% Total: 100%
Información sobre las campañas	85 49 149 12 205	-Su nombre: 16,93% -Su eslogan: 9,76% -Recomendadas a los ciudadanos: 41,24% - La imagen o logotipo: 2,39% -No recuerda nada: 0,21% Total: 100%
Medidas y sugerencias	240 93 102 67	-Aumento de vigilancia Policial: 49,48% -Porte de armas en los ciudadanos: 19,18% -Más campañas de prevención y seguridad : 21,03% -Otras respuestas: 0,21% Total: 100%

Fuente: Elaboración propia, 2022

### **El modelo a seguir “Quito Seguro”**

Al hablar de esta campaña es recordar que nació siendo un pequeño proyecto en 2018, pero sería el principio de nuevos cambios para Quito. Poco a poco aquellas zonas que antes se veían como peligrosas han pasado a ser sitios protegidos por las instituciones de seguridad convirtiéndose en lugares agradables para visitar.

En la actualidad se realizan actividades de campañas con el uso de los términos “Quito” y “Seguro” donde se exteriorizan programas de prevención, seminarios para comités de seguridad barriales, ferias de gestión, charlas integrales entre otras.

### **Una estrategia de comunicación bien encaminada**

Como se expuso al comienzo, entre 2018 a 2019 las campañas fueron un éxito comunicacional trascendental haciendo que Quito se proyecte como un lugar seguro para sus habitantes y extranjeros. Así se impulsó por primera vez la campaña “Quito Seguro”, como proyecto para el desarrollo urbano sostenible (Diario Quito informa, 2018).

## **Objetivos**

Antes de nada la página oficial del MDMQ tiene indispensable material informativo, pues en él se centra los pasos a seguir para ofrecer una buena administración desplegando recursos puntuales de comunicación para el desarrollo digno de la ciudad que rigen desde antes de la pandemia (Quito.gob.ec, 2019).

La proyección que tenía estas campañas era de introducir a escala barrial la protección de espacios públicos libres de peligrosidad y la integración vecinal. Cabe destacar que dichas ideas fueron exhibidos en el “Concurso de desarrollo urbano e inclusión social” organizado por el Banco de Desarrollo de América Latina. “Este modelo de gestión fue premiando por ser de interés público y tener en cuenta la preocupación y bienestar de las personas formando parte de ciudades donde sus instituciones crean proyectos para su progreso y resiliencia” (Banco de desarrollo de America Latina, 2018).

## **Estrategias**

Antes que nada cabe decir que en 2017 se presentó el proyecto comunicacional “Estrategias de Resiliencia” donde la participación ciudadana se convierta en el motor mediante el cual se construyen los ejes temáticos que constituyen una estrategia para el progreso de la ciudad. Haciendo que con el paso de los meses se hiciera una realidad. El MDMQ planteo llegar a los ciudadanos visitando sus barrios, estableciendo el dialogo directo con sus mandantes y hablar sobre temas delicados: inseguridad, espacios públicos, inquietudes entre otros (Gobiernoabierto Quito, 2017).

Los cambios empezaron a notarse y actualmente la ciudad de Quito pertenece al programa Barrios resilientes para una cultura de paz del desarrollo sostenible latinoamericano.

Después de observar que las tácticas planteadas dieron frutos tan importantes, ahora sirven para incentivar a la población en involucrarse a estas causas interactuando con las plataformas digitales del MDMQ y sus redes sociales pues en ellas se publican boletines de eventos programados para cada sector de la ciudad.

### **Actividades**

En la agenda de programas se despliega una serie de temas a tratar con la comunidad: seminarios integrales donde los responsables del MDMQ e instituciones de seguridad se unen por estas causas:

Actividad 1: Ferias y eventos sobre rendición de cuentas o gestión.

Actividad 2: Charlas integrales, seminarios preventivos de riesgos en cada sector, así como intervenciones que impulsan a los ciudadanos a incluirse más en los temas de seguridad.

Actividad 3: Mingas de integración ciudadana para el buen uso en espacios públicos y transporte.

### **Táctica**

Como punto principal se debe evaluar una buena táctica, por ello, se manejaron los siguientes recursos tecnológicos y así llegar a la población. Estos medios fueron redes sociales de “Twitter”, “Facebook”, “Youtube”, siendo herramientas grandes de información masiva con el uso del término “Hashtags” que enlacen y viralicen las propuestas compartidas por el MDMQ.

Los hashtags utilizados:

“Los hastags son esas palabras clave que muestran el tema de interes en una sociedad que surgen de personajes o contextos sociales y al compartirlos se viralizan constantemente” (Significados, 2019).

Las palabras [#QuitoCuentaContigo](#), [#QuitoSeguroOtraVez](#), [#Quitolisto](#), [#SeguridadQuito](#), fueron difundidas por cada programa cumplido en los diferentes sectores y barrios de la ciudad. El objetivo fue hacer una agenda de recorridos por los barrios asi como escuchar quejas y propuestas que cada comité barrial entregue al MDMQ.

Durante el mes de campaña fue visible conocer estos terminos o frases que no tenían un número estimado de publicaciones. Familiarizando e invitando a los ciudadanos a participar de estas jornadas colectivas.

También en radio y tv se hacían menciones de las campañas en cuanto a la importancia de cuidar la integridad personal de todos y estar alerta ante un ataque delincuencial. En la plataforma “YouTube” se publicaba material audiovisual de los eventos así como las ruedas de prensa.



Figura N.º 1: Foto Comité barrial “La Roldós”

Fuente: Quito Informa 2018

### **La campaña que dio vida a más proyectos integrales**

Actualmente esta campaña ha sido uno de los mejores proyectos realizados por el MDMQ ya que los ciudadanos se han familiarizado con ello. Tomado este modelo para realizar más proyectos estratégicos para la seguridad. Existen varios diarios de prensa escrita que hicieron eco de las campañas señalando ser un logro de oportunidades al progreso de la comunidad proporcionando descripciones o reseñas en el tema.

Inclusive el diario virtual de noticias “Quito Informa” aún conserva las gestiones realizadas en aquellas fechas. Para ese entonces, el 14 de agosto de 2018 se realizó la primera intervención de campaña “Quito Seguro”, en un sector al nororiente de la ciudad. “Las actividades fueron recreativas y lúdicas con el objetivo de incentivar a los moradores la importancia de recuperar los espacios públicos libres de la delincuencia” (Diario Quito informa, 2018).

Ante cualquier duda surgida en el ciudadano estos programas tratan los temas de convivencia ciudadana, gestión de riesgos y seguridad integral, de modo que se pueda comprender y manejar. Hay que destacar que estas instituciones a través de su personal están para colaborar con el control de espacios públicos como punto principal para disminuir la delincuencia protegiendo la vida de los ciudadanos.

MDMQ no solo ha trabajado intensamente para reducir la delincuencia, sino para proteger la salud de los ciudadanos y más aún en época de pandemia. Antes se dijo que Quito seguro es un modelo de campaña que marcó un antes y después en la ciudad.

Por lo cual, en junio de 2020 “Quito sale seguro” involucró nuevamente a 13 barrios de la ciudad a concientizar sobre la pandemia y sus normas de bioseguridad. “Tales como el buen uso de la mascarilla, lavado de manos constante, aislamiento y distanciamiento social” (Diario Metro de Quito. Twitter , 2020).



Figura N.º 2: Foto Agentes de control MDMQ muestran el buen uso de la mascarilla Fuente: twitter.com

Otro evento cumplido fue en marzo de 2021 donde se reunió el comité barrial de un sector de Quito, donde se habló de la corresponsabilidad y su importancia para lograr enfrentar la emergencia sanitaria generando un ambiente de integración en apoyo a los ciudadanos para superarlo.



Figura N.º 3: Grupo de vecinos participando de una campaña Fuente: Quito Informa 2021

La colaboración que imparte las instituciones de seguridad y control son vitales para quienes esperan una transformación total para Quito. Sin duda para estos cuatro años de administración queda la promesa de hacerlos cumplir y los actores sociales trabajen conjuntamente (Diario Quito informa, 2021).

Definitivamente la comunicación es una excelente estrategia que une los lazos con otros ciudadanos. Así lo han recalado en su página “construir un lazo de interrelación con la ciudadanía, para prestar un servicio que brinde información y edifique la comunicación participativa y transparente, con el afán de llegar a solucionar los problemas cotidianos de la gente que vive en Quito” (Quito.gob.ec, 2019).

Por último, se deja en claro que crear campañas inclusivas hace que el imaginario social de los ciudadanos cree conciencia al observar las realidades de su entorno social. Mientras tanto la aceptación del público es que se implemente nuevos conocimientos que aporten positivamente a una ciudad en movimiento.

**Autoridades unidas por los ciudadanos:**

**TABLA N° 3: PREGUNTAS E IDEAS PRINCIPALES (Entrevista)**

ENTREVISTADOS	PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>María Paula Moreno. Directora de Comunicación del Municipio de Quito</p>	<p>-1. ¿Cuéntenos cómo surge la idea de crear el Plan de Seguridad y Convivencia ciudadana para la ciudad de Quito?</p> <p>-2. -Dentro de este Plan, ¿Cómo manejan la comunicación estratégica para llegar a los ciudadanos?</p> <p>-3. ¿Qué resultados y aportes se espera obtener con el Plan de Seguridad en los cuatro años de vigencia?</p> <p>-4. Respecto a las campañas comunicacionales ¿Se ha visto el interés público para</p>	<p>-1. "El Plan de Seguridad era vital para imponernos objetivos para crear una verdadera política de seguridad ciudadana".</p> <p>-2. "Mejorar la confianza en las instituciones de seguridad ciudadana y justicia que operan en la ciudad por medio del plan ciudadano".</p> <p>-3. "Se busca mejorar indicadores como Percepción de inseguridad, de convivencia ciudadana y de participación ciudadana".</p> <p>-4. "Quito es una ciudad generosa y solidaria, con paisajes únicos y una vasta cultura".</p>

	<p>apoyarlos?, ¿Qué otras estrategias comunicativas tienen por ejecutar en esta alcaldía?</p> <p>-5. ¿Cree que las redes sociales son una buena estrategia de comunicación para llegar a los ciudadanos en torno a temas de interés social, orden público y delincuencia.</p>	<p>-5. "Las redes sociales constituyen un porcentaje aún bajo en la sociedad ya que el acceso a internet todavía es limitado".</p>
<p>Teniente Coronel Cristian Rueda Director de Comunicación Policía Nacional</p>	<p>-1. ¿Cómo aporta comunicacionalmente la institución sobre temas delincuenciales?</p> <p>-2. ¿Cuáles son las campañas utilizadas de impacto en la gente?</p> <p>-3. ¿Es verdad que con la llegada de la pandemia la delincuencia aumentó? ¿Qué tipo de estrategias comunicacionales han implementado para prevenir a las personas?</p> <p>-4. ¿Existe comunicación directa tanto de autoridades como población sobre temas delincuenciales?</p> <p>-5. ¿Cree que las redes sociales como medio comunicativo son un aliado estratégico para conocer más a fondo la realidad de la población en temas de seguridad y solucionarlos?</p>	<p>-1. "El propósito de la institución policial dentro del contexto del plan Ecuador territorio de Paz ha incrementado la vinculación con la comunidad a través de campañas preventivas".</p> <p>-2. "Yo vivo seguro en mi comunidad, yo vivo sin violencia, yo vivo mi barrio sin drogas que son campañas enfocadas justamente a prevenir estas actividades que se realizan comúnmente".</p> <p>-3. "Efectivamente, es una realidad ya que la pandemia dejó a muchas personas sin trabajo generándose no solo delincuencia sino malos ciudadanos que salen a la calle a vender informalmente".</p> <p>-4. "Los chats comunitarios permiten estar en contacto con nuestra institución y fortalezcamos las acciones alertando de manera oportuna a la unidad más cercana de nuestro lugar en nuestro barrio".</p> <p>-5. "Es importante que los ciudadanos sigan nuestras páginas oficiales de policía Nacional como formas de interacción comunicativa y evitar cualquier tipo de engaño o desinformación que se vuelve viral".</p>

Fuente: Elaboración propia, 2022

Recapitulando un poco sobre las técnicas propuestas en este estudio se aborda como parte esencial la entrevista. Esto en función de dos profesionales quienes manejan procesos

comunicativos en sus áreas de labor. Cabe destacar que, sus puntos de vista son diferentes, pero coinciden en que la comunicación debe ser una pauta indispensable para llegar a las personas de manera cordial y urgente.

En la entrevista personal con María Paula Moreno directora de MDMQ, habla acerca del Plan de Seguridad y Convivencia Pacífica Ciudadana presentado en octubre de 2021. Moreno destaca que la creación de este proyecto, “ha sido una necesidad imperiosa para la ciudad como algo vital e imponer objetivos que hagan crear una verdadera política de seguridad ciudadana” (Moreno, 2022).

Además, señaló:

Erradicar la delincuencia es un tema que no compete directamente con esta entidad, pues la responsabilidad de ejecutarlo es con Policía Nacional ya que estas dos instituciones trabajan independientemente, pero se vinculan o apoyan los programas en pro de la ciudad. El Ministerio de Gobierno que es el órgano rector del orden público es el indicado para trabajar en post de la seguridad en coordinación con la alcaldía. Como Secretaria damos apoyo en el control del espacio público en torno a la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica en el Distrito Metropolitano de Quito, para la protección a los derechos ciudadanos (Moreno, 2022).

### **Sobre las estrategias de comunicación**

En cuanto al Plan estratégico presentado, Moreno expone cinco puntos importantes en que se plantea el manejo comunicativo:

1. Erradicar la violencia de género en contra de mujeres, niñas, niños, adolescentes y cualquier otro tipo de violencia de grupos vulnerables.

2. Implementar un sistema integral de seguridad ciudadana para la gestión del espacio público a través de la prevención y la articulación de las diferentes entidades municipales y del gobierno central con la participación de la comunidad.
3. Mejorar la confianza en las instituciones de seguridad ciudadana y justicia que operan en la ciudad, a través de una articulación interinstitucional sostenible, para la participación de acciones estratégicas basadas en evidencia, frente a amenazas multidimensionales, como pandemias y desastres naturales, con una rendición de cuentas y transparencia frente a la comunidad.
4. Desarrollar una cultura de paz mediante la capacitación comunitaria y la ampliación de la cobertura de los sistemas municipales de atención y prevención de la conflictividad.
5. Gestionar eficientemente los riesgos naturales y antrópicos con un enfoque de inclusividad, resiliencia y sostenibilidad (Moreno, 2022).

Sobre lo expuesto, destacó que se mantienen mesas de trabajo y recorridos con los distintos actores sociales “a fin de establecer un canal de comunicación que permita solventar sus necesidades, que permita cohesión social y la gobernabilidad dentro de la ciudad” (Moreno, 2022).

Para Moreno los resultados que se obtengan al ejecutar este Plan Estratégico Ciudadano será:

Buscar mejorar indicadores como percepción de inseguridad, de convivencia ciudadana, de participación ciudadana. Además, mejorar los índices de acoso y abuso sexual en el transporte metropolitano. Propiciar una extensa red de capital social para temáticas de seguridad ciudadana en Quito. Consolidar programas como Alarmas comunitarias y cámaras de video vigilancia para el beneficio de la ciudadanía (Moreno, 2022).

## **Interés ciudadano**

Para lograr obtener la confianza y el interés de la gente sobre una propuesta que beneficie su bienestar personal y de la comunidad es necesario intervenir con hechos y el uso del diálogo.

Por ello, Moreno indica que:

En cuanto a estrategia comunicacional, el pilar de la gestión del alcalde, el Dr. Santiago Guarderas, en el ámbito de seguridad, es la recuperación del espacio público, la apropiación de la ciudadanía de los mismos, para que de esta manera la percepción de la seguridad incremente de manera paulatina. Además, hacer de Quito una ciudad inclusiva, ordenada, limpia y al alcance de todos. Quito es una ciudad generosa y solidaria, con paisajes únicos y una vasta cultura (Moreno, 2022).

El 17 octubre de 2021 iniciamos con la intervención del casco colonial del Centro Histórico, donde hasta la fecha se han realizado más de 8 mil operativos con el objetivo de recuperar este espacio insigne y que los ciudadanos puedan recorrer sus calles de manera segura. Datos de la policía nacional demuestran que dentro de esta área intervenida la delincuencia ha disminuido en un 16% desde octubre a diciembre de 2021. Esta intervención se ampliará a otras partes de la urbe, así como también se contará con la iluminación de 48 parques en los próximos dos meses (Moreno, 2022).

## **Redes sociales vs. Medios tradicionales**

Los medios tecnológicos hacen que las ciudades crezcan a pasos agigantados en áreas intelectuales o empresariales sin embargo Moreno discrepa en que estas nuevas formas de comunicación sean alternativas prioritarias pues explica:

Es necesario considerar la comunicación tradicional (radio, prensa y televisión) que continúa siendo parte fundamental de la comunicación a nivel de gobierno local. Asimismo, las redes

sociales constituyen un porcentaje aún bajo en la sociedad ya que el acceso a internet todavía es limitado (Moreno, 2022).

### **Los guardianes de la seguridad**

Para algunos ciudadanos, no es fácil lograr entregar por completo la confianza en una persona o conjunto de personas, pero si sociabiliza puede existir un intercambio de ideas que otros aporten para sentir seguridad.

“Es por ello que la comunicación es un medio efectivo que ejerce el poder de la palabra para integrar a la sociedad y estar en continuo contacto. Esta es la visión que la Policía Nacional desea armonizar y expresar a los habitantes de Quito” (Rueda, 2022).

Así se inspira el Teniente Coronel Cristian Rueda, Director Nacional de Comunicación Organizacional oral y Estratégica.

Sus respuestas son muy contundentes al momento de hablar sobre delincuencia. En esta entrevista compartió el tema de la comunicación en torno a esta problemática que aumento desmesuradamente por la emergencia sanitaria actual.

Al preguntarle como aporta la institución comunicacionalmente a la ciudad hace un gesto de preocupación indicando:

El propósito de la institución policial dentro del contexto plan Ecuador territorio de Paz ha incrementado la vinculación con la comunidad a través de campañas preventivas que se están impulsando en la ciudad de Quito como son: “yo vivo seguro en mi comunidad, yo vivo sin violencia, yo vivo mi barrio sin drogas, que son campañas enfocadas justamente a prevenir estas actividades que se realizan comúnmente. Es importante señalar la planificación estratégica dirigida a la población

va vinculado a fortalecer actividades de control en puntos críticos y con nuestras unidades estaremos actuando permanentemente (Rueda, 2022).

Algo clave que describe el Teniente Rueda es el acercamiento con la ciudadanía lo cual crea confianza y fortalecimiento del diálogo entre personas y autoridades. “la seguridad es la prioridad ante todo” (Rueda, 2022).

Además, el Teniente Rueda apoya el tema comunicacional dirigido a los barrios por medio del chat comunitario, como método eficaz para estar en constante vigilancia junto a sus portavoces que son moradores de cada sector en la ciudad. Al igual lo mantienen bien informado de cualquier suceso o realidad de peligro que se presente (Rueda, 2022).

Los chats comunitarios permiten estar en contacto con nuestra institución y fortalezcamos las acciones alertando de manera oportuna a la unidad más cercana de nuestro lugar en nuestro barrio y de esta forma podamos cumplir con las expectativas que tiene nuestra ciudadanía. Por medio de estos chats establecemos también puntos de control de mayor incidencia donde han existido denuncias y trasladamos operaciones estratégicas policiales para combatir los diferentes delitos que ocurren en los sectores de Quito (Rueda, 2022).

Era importante saber de buena fuente, en este caso del Teniente Rueda, que tan grave es el índice delincencial en la ciudad a raíz de la pandemia y que estrategias comunicacionales usan para disminuirla en favor del ciudadano.

Efectivamente, es una realidad ya que la pandemia dejó a muchas personas sin trabajo generándose no solo delincuencia sino personas que salen a la calle a vender informalmente creando incluso aglomeraciones en distintos puntos de la ciudad, sin embargo tenemos el respaldo recibido de nuestra comunidad y la Policía Nacional ha

incrementado sus acciones estratégicas vinculadas a la comunidad porque es ahí donde hemos encontrado el soporte ya que es importante coordinar con la población y de esta manera podamos convertir nuestros entornos en lugares seguros pues nuestro principal propósito siempre será reducir los índices de delincuencia y criminalidad y para ello trabajamos permanentemente (Rueda, 2022).

Es interesante saber el trabajo permanentemente que tiene esta entidad en el área comunicativa con la comunidad. El Teniente Rueda junto a sus colaboradores, que a diario preparan y crean nuevas estrategias comunicativas para beneficiar a los habitantes de Quito y el país en general.

Otra de las preguntas que se le realizó al Teniente Rueda fue sobre las redes sociales como una herramienta de comunicación efectiva que muestra una realidad social.

Las redes sociales son herramientas que puede ser positivas o negativas ya que por medio de ellas se conoce con rapidez los delitos que se suscitan dentro y fuera de la ciudad a diario, para ello es importante que los ciudadanos sigan nuestras páginas oficiales de policía Nacional como formas de interacción comunicativa y evitar cualquier tipo de engaño o desinformación que se vuelve viral. Es nuestra responsabilidad el poder rectificar dónde se ha realizado este tipo de delitos a la ciudadanía. Pueden con toda confianza escribir mensajes cuando lo requieran sobre cualquier inquietud ya que en nuestras redes tecnológicas posteamos todo tipo de actividad al servicio de la comunidad quiteña” (Rueda, 2022).

El trabajo de la Policía Nacional no es solo independiente, ya que apoyan a la entidad Municipal enlazando programas, seminarios y eventos de prevención prioritariamente hacia la población “monitoreando sitios o puntos de riesgo donde existen mafias que controlan el sistema delincencial en la ciudad” (Rueda, 2022).

## **La palabra “seguridad” como identificador fundamental**

Una vez que se analizó con los instrumentos y técnicas de investigación es importante tener en cuenta como la palabra seguridad se involucra en diversas campañas realizadas por el MDMQ apareciendo varias veces como un referente para ejecutar ideas o proyectos relacionados al bienestar y resiliencia pacífica ciudadana.

Al decir seguridad Moreno explicaba:

Es responsabilidad de la entidad municipal hacerla una realidad pues la secretaria lleva esta palabra como parte de su misión y visión para adoptar campañas donde exista un control social y se repita continuamente en el subconsciente de las personas (Moreno, 2022).

Por ello Quito Seguro fue la campaña de mayor incidencia que afirma la continuidad de otras campañas. Así lo expresó Moreno.

Así también el Teniente Rueda y su institución refiere a la seguridad como “un logro para vigilar el orden cotidiano de la ciudad utilizando la comunicación y tecnologías digitales para contrarrestar los delitos y poder solucionarlos satisfaciendo esta necesidad pedida y demandada por la población” (Rueda, 2022).

## CONCLUSIONES

El estudio realizado en esta investigación ha sido analizar profundamente la acogida poblacional respecto a las estrategias comunicativas impartidas por el MDMQ en 2021. Asimismo se han encontrado hallazgos que expresan el apoyo por parte de diversas directivas barriales, revelando resultados positivos para sus habitantes bajo una atmosfera de orden social hacia la transformación cultural pacífica.

Con ello la comunicación se convierte en un mecanismo predominante para interactuar a través de mensajes visuales o auditivos vinculando a las personas a procesos de cambio permanentes ante las problemáticas existentes dentro de la colectividad.

Como se dijo al principio de la investigación han sido varios los hechos delictivos evidenciados a través de redes sociales, lo cual ha indicado un alto índice de peligrosidad. Por fortuna el MDMQ han diseñado y promovido campañas que respalden la importancia de estar prevenidos y atentos ante una inminente desgracia provocada por malos ciudadanos.

Se ha demostrado que al promover un buen plan estratégico, da como resultado espacios públicos libres de los delincuentes. Haciendo que tanto la economía como el turismo surja nuevamente y se conserven propicios para visitar.

En cuanto al Plan de Seguridad y Convivencia Pacífica Ciudadana promete ser el constructor hacia una integración de calidad que fomente cohabitar los espacios públicos sin temor a ser violentados. No obstante, se trabaje en favor del bienestar comunitario.

Con relación a la metodología y técnicas se logró obtener la validez investigativa en base a entrevistas, encuestas y análisis de contenido. Haciendo que el trabajo demuestre un resultado definitivo y se pueda justificar los mismos. El método mixto fue efectivo para alcanzar deducciones importantes.

Varios autores citados en este artículo explican que las técnicas de ambos enfoques favorecen el trabajo investigativo, lo cual ha sido válido y evidente. Alrededor de la técnica encuesta se lograron hallazgos muy importantes. Para conseguir preguntas concretas del tema la mayoría de participantes hicieron respuestas claras y contundentes.

Por ejemplo expresaron su punto de vista sobre los índices delincuenciales altos en la ciudad más la pésima ayuda o control por parte de las instituciones de seguridad.

Indistintamente las respuestas sobre causas delincuenciales dijeron ser por problemas migratorios, desempleo y pobreza extrema. En otras preguntas agradecen la gestión del MDMQ en plasmar ideas positivas con las campañas.

Se reconoció a la campaña Quito seguro como un puente crucial para llegar a los ciudadanos y conocer sus necesidades en cuanto a la delincuencia. Incentivando a que confíen y sientan el respaldo de sus instituciones para solucionar temas comunes.

Como resultado de la opinión ciudadana la mayoría expresó que se debería utilizar correctamente el presupuesto económico para temas delincuenciales, el permiso porte de armas, aumentar la vigilancia de seguridad policial y fomentar la creación de más campañas comunicacionales.

En cuanto a la entrevista los panelistas otorgaron diversos conocimientos acerca de las estrategias comunicativas que cada entidad o institución plantean como herramienta difusora de sus proyectos hacia la comunidad.

Los entrevistados comentaron el trabajo que como autoridades competentes ofrecen a los ciudadanos para así generar bienestar en el control de la movilidad respeto de los derechos humanos e integridad personal. Principalmente sus respuestas validan que sus instituciones trabajan por su cuenta para disminuir en un porcentaje la delincuencia.

Por su parte cada institución utiliza diferentes herramientas para llegar a los habitantes. Moreno por ejemplo, señaló ejecutar planes estratégicos en torno al control primordial de los espacios públicos, alejando así todo tipo de mafias que proliferan en diferentes zonas de la ciudad. Mientras que Rueda y su institución trabajan directamente con las UPC de todos los sectores y a través de chats comunitarios.

En definitiva socializar directamente con la gente no solo ha compensado el favorecer soluciones en el plano delincencial, sino también el tema del Covid -19 promoviendo el cuidado de la salud comunitaria.

Se ha apreciado la influencia que puede tener la comunicación sobre problemas de índole social, pero que en mucho de los casos existen lugares donde la tecnología no está al alcance de todos. Es lo que Moreno expuso en cuanto a la comunicación y sus falencias para no poder llegar a todos los habitantes de Quito.

Las estrategias comunicativas impartidas por el MDMQ han permitido mostrar el verdadero panorama en el que se encuentra actualmente la ciudad. Sin embargo las herramientas manejadas en la investigación han dejado visualizar las falencias que existen en los altos mandos en cuanto a precautelar la vida de las personas.

Al investigar, indagar y mostrar lo que realmente demanda la sociedad, se comprende que es necesario tener gente que respalde el bien común. Eso quiere decir que para generar un vínculo de confianza en la gente se debe empezar mostrando interés por ellos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Abela, J. A. (2018). *Las técnicas de Análisis de Contenido: Una revisión actualizada*.  
[Archivo PDF]. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2018/02/Andreu.-analisis-de-contenido.-34-pags-pdf.pdf>
- Aljure, A. (2015). *El plan estratégico de comunicación*. Editorial UOC.  
<https://books.google.com.ec/books?id=aMiDwAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Banco de desarrollo de America Latina. (25 de Septiembre de 2018). “*Quito Seguro*”, *premiada en concurso internacional de desarrollo urbano*.  
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/09/quito-seguro-premiada-en-concurso-internacional-de-desarrollo-urbano/>
- Caballero, F., & Maldonado, C. (2016). *Comunicacion, Decolonialidad y buen vivir*. Ediciones CIESPAL, 2016.  
[https://books.google.com.ec/books?id=VHM7DwAAQBAJ&pg=PA92&lpg=PA92&dq=Caballero,+F.,+%26+Maldonado,+C.+Comunicacion,+Decolonialidad+y+buen+vivir.+Quito++2016.&source=bl&ots=1rxibYj2z4&sig=ACfU3U2wNI8r24iuLkZvy53iJm2UO\\_LCA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwimz5C6xID2AhVKkWoFHZEB6oQ6AF6BAgkEAM#v=onepage&q=Caballero%2C%20F.%2C%20%26%20Maldonado%2C%20C.%20Comunicacion%2C%20Decolonialidad%20y%20buen%20vivir.%20Quit o%20%202016.&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=VHM7DwAAQBAJ&pg=PA92&lpg=PA92&dq=Caballero,+F.,+%26+Maldonado,+C.+Comunicacion,+Decolonialidad+y+buen+vivir.+Quito++2016.&source=bl&ots=1rxibYj2z4&sig=ACfU3U2wNI8r24iuLkZvy53iJm2UO_LCA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwimz5C6xID2AhVKkWoFHZEB6oQ6AF6BAgkEAM#v=onepage&q=Caballero%2C%20F.%2C%20%26%20Maldonado%2C%20C.%20Comunicacion%2C%20Decolonialidad%20y%20buen%20vivir.%20Quit o%20%202016.&f=false)
- El Universo. (22 de Abril de 2002). *Ocho cámaras para plan Ojos de Águila*.  
<https://www.eluniverso.com/2002/04/22/0001/10/2388C8238A14459AB2ADE998D58D7FFB.html/>
- Metro de Quito.[@MetrodeQuito] . (25 de junio de 2020). *Publicacion campaña Quito Sale Seguro*.Twitter. <https://twitter.com/metrodequito/status/1276195350865469443>
- Diario Quito informa.(17 de Diciembre de 2018). *La organización comunitaria, clave para la seguridad barrial*. <http://www.quitoinforma.gob.ec/2018/12/17/organizacion-comunitaria-fue-clave-para-la-seguridad-barrial/>
- Diario Quito Informa. (15 de Agosto de 2019). *Gobierno Nacional y el Municipio firmaron el convenio ‘Unidos por un Quito Seguro’*.  
<http://www.quitoinforma.gob.ec/2019/08/15/gobierno-nacional-y-el-municipio-firmaron-el-convenio-unidos-por-un-quito-seguro/>
- Diario Quito informa.(Marzo de 10 de 2021). *‘Quito Participa’ busca empoderar a comités de seguridad y convivencia ciudadana*.  
<http://www.quitoinforma.gob.ec/2021/03/10/quito-participa-busca-empoderar-a-comites-de-seguridad-y-convivencia-ciudadana/#:~:text=En%20este%20sentido%20se%20realiza,%3B%20y%2C%20articular%2C%20adem%C3%A1s%20de>

- Ecuador news. (11 de octubre de 2021). *Conmoción por asalto a ciclistas en parque Metropolitano de Quito*. <https://ecuadornews.com.ec/2021/10/11/conmocion-por-asalto-a-ciclistas-en-parque-metropolitano-de-quito/>
- Freedman, L. (2016). *Estrategia una historia*. Editorial: La esfera de los libros, 2016. <https://www.esferalibros.com/uploads/ficheros/libros/primeras-paginas/201609/primeras-paginas-estrategia-es.pdf>
- Garrido, F. (2019). *Delincuencia Habitual, Psicopatía y Responsabilidad Penal*. Editorial: DIKINSON. [https://books.google.com.ec/books?id=nruPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Delincuencia+Habitual,+Psicopat%C3%ADa+y+Responsabilidad+DIKINSON.&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Delincuencia%20Habitual%2C%20Psicopat%C3%ADa%20y%20Responsabilidad%20DIKINSON.&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=nruPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Delincuencia+Habitual,+Psicopat%C3%ADa+y+Responsabilidad+DIKINSON.&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Delincuencia%20Habitual%2C%20Psicopat%C3%ADa%20y%20Responsabilidad%20DIKINSON.&f=false)
- Gobiernoabierto Quito. (2017). *Estrategia de resiliencia* [Archivo PDF]. <https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/wp-content/uploads/documentos/resiliente/resilencia.pdf>
- Google Formularios. (30 de noviembre de 2021). *Encuesta Estrategias comunicativas por parte del Municipio de Quito Para Erradicar la Delicuencia en 2021*. [https://docs.google.com/forms/d/1yW47iMtpS8ke9eKS3hPf89gRcnHik\\_Ot\\_CKOozlBsro/edit](https://docs.google.com/forms/d/1yW47iMtpS8ke9eKS3hPf89gRcnHik_Ot_CKOozlBsro/edit)
- INEC. (12 de DICIEMBRE de 2021). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo 2021* [Archivo PDF]. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2021/Junio-2021/202106\\_PobrezayDesigualdad.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/POBREZA/2021/Junio-2021/202106_PobrezayDesigualdad.pdf)
- Instituto Metropolitano de Patrimonio. (5 de Mayo de 2017). *Campaña de Consientización* [Archivo PDF]. [http://www7.quito.gob.ec/mdmq\\_ordenanzas/Comisiones%20del%20Concejo/Areas%20Hist%C3%B3ricas%20y%20Patrimonio/2017/2017-05-31/4.4.%20Of.%200001369-IMP;%20Of.%20AMC-2017-00397%20Campa%C3%B1a%20de%20Concientizacion%20.pdf](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_ordenanzas/Comisiones%20del%20Concejo/Areas%20Hist%C3%B3ricas%20y%20Patrimonio/2017/2017-05-31/4.4.%20Of.%200001369-IMP;%20Of.%20AMC-2017-00397%20Campa%C3%B1a%20de%20Concientizacion%20.pdf)
- Laza, C. A. (2019). *Investigación y recojida de información de mercados*. Editorial: Tutor formación . <https://books.google.com.ec/books?id=srenDwAAQBAJ&pg=PA120&dq=Laza,+C.+A.+Investigaci%C3%B2n+y+recojida+de+informaci%C3%B2n+de+mercados.+Editorial+tutor+formaci%C3%B2n.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiR1rvTxoD2AhVnkmoFHXCpB5UQuwV6BAgHEAc#v=onepage&q=Laza%2C%20C.%20A.%20Investigaci%C3%B2n%20y%20recojida%20de%20informaci%C3%B2n%20de%20mercados%20.%20Editorial%20tutor%20formaci%C3%B2n%20.&f=false>
- Metro Ecuador. (22 de septiembre de 2021). *“¡Se lavaron las manos!”: Ciudadano denunció robo de su auto en complejo turístico; era su medio de trabajo*. <https://www.metroecuador.com.ec/ec/noticias/2021/02/17/se-lavaron-las-manciadadano-denuncio-robo-de-su-auto-en-complejo-turistico-era-su-medio-de-trabajo.html>

- Moreno, M. P. (19 de Enero de 2022). Manejo de Estrategias Comunicativas para la ciudad de Quito. (D. Alomoto, Entrevistador)
- Moro, M. C. (2017). *Miedo, control social y politica criminal*. Editorial: DIKINSON, 2017. <https://books.google.com.ec/books?id=pbCxDgAAQBAJ&pg=PA46&dq=Moro+Miedo,+control+social+y+politica+criminal.++Dykinson,+2017.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiC1YfQx4D2AhXMImoFHWX2DW8Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Moro%20Miedo%2C%20control%20social%20y%20politica%20criminal.%20%20Dykinson%2C%202017.&f=false>
- Muños, J. L. (2019). *Criminalidad Organizada y Terrorismo*. Editorial: DIKINSON, S.L. <https://books.google.com.ec/books?id=truPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=M+u%3C%3B1oz,+y.+Criminalidad+Organizada+y+Terrorismo.+Madrid-+Espa%3C%3B1a:+DICKINSON,&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjWmYX5x4D2AhXVmGoFHVWGCQcQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false>
- Neill, & Suarez. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH 2018. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestigacionCientifica.pdf>
- Paitan, H. Ñ. (2014). *Metodologia de la investigacion*. Ediciones de la U. [https://books.google.com.ec/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Paitan,+H.+%3C%3B91.+Metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwia2dJy0ID2AhV\\_RDABHT6XD-EQ6wF6BAgLEAE#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Paitan,+H.+%3C%3B91.+Metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwia2dJy0ID2AhV_RDABHT6XD-EQ6wF6BAgLEAE#v=onepage&q&f=false)
- Peña, L. (2018). *La seguridad urbana en movimiento*. Editorial: Universidad Externado de Colombia. [https://books.google.com.ec/books?id=IjRNDwAAQBAJ&pg=PA479&dq=Pe%3C%3B1a,+L.+\(2018\).+La+seguridad+urbana+en+movimiento.Editorial:+Unversidad+Externado+de+Colombia.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwIU3Jyd0oD2AhV2mGoFHSowDz8Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=Pe%3C%3B1a%2C%20L.%20\(2018\).%20La%20seguridad%20urbana%20en%20movimiento.Editorial%3A%20Unversidad%20Externado%20de%20Colombia.&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=IjRNDwAAQBAJ&pg=PA479&dq=Pe%3C%3B1a,+L.+(2018).+La+seguridad+urbana+en+movimiento.Editorial:+Unversidad+Externado+de+Colombia.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwIU3Jyd0oD2AhV2mGoFHSowDz8Q6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=Pe%3C%3B1a%2C%20L.%20(2018).%20La%20seguridad%20urbana%20en%20movimiento.Editorial%3A%20Unversidad%20Externado%20de%20Colombia.&f=false)
- Pinto, J. E. (2018). *Metodologia de la investigacion social*. Ediciones de la U. <https://books.google.com.ec/books?id=FTSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Pinto,+J.+E.+Metodologia+de+la+investigacion+social.++Ediciones+de+la+U.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiTrIHq0oD2AhVvkmoFHC-NDysQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q&f=false>
- Question pro. (4 de Diciembre de 2021). *Calculadora niveles de confianza*. <https://www.questionpro.com/pricing/?gspk=YmFzaG9va2FiYXNob29rYTEyNzQ>
- Quito.gob.ec. (mayo de 2019). *Secretaria de Comunicacion del Municipio*. <https://www.quito.gob.ec/index.php/municipio/convocatoria-2/67-agencias>
- Rada, V. D. (2015). *Manual de trabajo de campo en la encuesta*. Editorial: Centro de Investigaciones Sociológicas. <https://books.google.com.ec/books?id=uu96CgAAQBAJ&pg=PA124&d>

q=Rada,+V.+D.+Manual+de+trabajo+de+campo+en+la+encuesta.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjGrcrz04D2AhXQQzABHSf\_D8YQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=Rada%2C%20V.%20D.%20Manual%20de%20trabajo%20de%20campo%20en%20la%20encuesta.&f=false

Redondo, A. C. (2017). *Manual Competencias clave*. Editorial:CEP.S.L  
<https://books.google.com.ec/books?id=zutCDwAAQBAJ&pg=PA2&dq=Redondo,+A.+C.+Manual+Competencias+clave+.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiAsdOq1ID2AhXNRDABHa6rCvYQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=Redondo%2C%20A.%20C%20Manual%20Competencias%20clave%20.&f=false>

Rueda, C. (21 de Enero de 2022). Manejo de las Estrategias Comunicativas en la Policia Nacional. (D. Alomoto, Entrevistador)

Secretaria de Seguridad y Gobernabilidad de Quito. (9 de Octubre de 2021). *Plan Metropolitano de seguridad Coviviencia Ciudadana* [Archivo PDF].  
[http://www7.quito.gob.ec/mdmq\\_Ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Resoluciones%20de%20Concejo/2021/RC-2021-114-PLAN%20METROPOLITANO%20DE%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20Y%20CONVIVENCIA%20SOCIAL%20PAC%3%8DFICA%202021-2025.pdf](http://www7.quito.gob.ec/mdmq_Ordenanzas/Administraci%C3%B3n%202019-2023/Resoluciones%20de%20Concejo/2021/RC-2021-114-PLAN%20METROPOLITANO%20DE%20SEGURIDAD%20CIUDADANA%20Y%20CONVIVENCIA%20SOCIAL%20PAC%3%8DFICA%202021-2025.pdf)

Significados. (27 de enero2022).Definicion y características de un Hashtag.  
<https://www.significados.com/hashtag/>

Valbuena, R. (2017). *Ciencia Pura*. Editorial: Roiman valbuena, 2017.  
<https://books.google.com.ec/books?id=vJwrDwAAQBAJ&pg=PA512&dq=Valbuena,+R.+Ciencia+Pura.+Maracaibo+-+Venezuela&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiB3azF14D2AhXTmWoFHSa1AZIQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=Valbuena%2C%20R.%20Ciencia%20Pura.%20Maracaibo%20-%20Venezuela&f=false>

Vilches, L. (2020). *La investigaciòn en comunicaciòn*. Editorial GEDISA.  
[https://books.google.com.ec/books?id=gUMBEAAAQBAJ&pg=PA276&dq=Vilches,+L.+\(2020\).+La+investigaci%C3%B2n+en+comunicaci%C3%B2n+Barcelona+Espa%C3%B1a:+Editorial+GEDISA.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiunq3F2ID2AhVblWoFHAMVALIQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Vilches%2C%20L.%20\(2020\).%20La%20investigaci%C3%B2n%20en%20comunicaci%C3%B2n%20Barcelo na-%20Espa%C3%B1a%3A%20Editorial%20GEDISA.&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=gUMBEAAAQBAJ&pg=PA276&dq=Vilches,+L.+(2020).+La+investigaci%C3%B2n+en+comunicaci%C3%B2n+Barcelona+Espa%C3%B1a:+Editorial+GEDISA.&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiunq3F2ID2AhVblWoFHAMVALIQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=Vilches%2C%20L.%20(2020).%20La%20investigaci%C3%B2n%20en%20comunicaci%C3%B2n%20Barcelo na-%20Espa%C3%B1a%3A%20Editorial%20GEDISA.&f=false)

worldpopulationreview. (4 de diciembre de 2021).Calculo de población Quito- Pichincha.  
<https://worldpopulationreview.com/>

## ANEXOS

**A continuación se muestra las 11 preguntas de encuesta junto a sus opciones:**

### Anexo 1: Pregunta 1

1.- De acuerdo a la siguiente escala. ¿Cómo valoraría Usted el incremento del índice delincencial en Quito en los últimos 3 años?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Alto</li><li>2. Medio</li><li>3. Bajo</li></ol>

### Anexo 2: Pregunta 2

2.- ¿Cuál de las siguientes razones considera Usted como válida para el aumento delincencial en Quito?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Desempleo</li><li>2. Migración Interna</li><li>3. Migración y movilidad de ciudadanos extranjeros</li><li>4. Limitado acceso a educación</li><li>5. Otro</li></ol> <hr/>

### Anexo 3: Pregunta 3

3.- Respecto al nivel de protección Policial en la ciudad de Quito. ¿Cómo lo considera?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Excelente</li><li>2. Muy Buena</li><li>3. Regular</li><li>4. Pésima</li></ol>

Anexo 4: Pregunta 4

4.- En estos últimos 3 años. ¿Ha sido víctima de la delincuencia en Quito?
1. Si 2. No

Anexo 5: Pregunta 5

5.- Del 1 al 10, siendo uno lo más bajo y diez lo más alto. ¿En qué escala de inseguridad cree Usted que se encuentra la ciudad de Quito actualmente?
Respuesta: _____

Anexo 6: Pregunta 6

6.- ¿Dónde se siente más seguro de la delincuencia?
1. Mi casa 2. En el trabajo 3. En la calle o el transporte público 4. Ningún sitio en la ciudad es seguro

Anexo 7: Pregunta 7

7.- ¿Cómo evalúa Usted la gestión del Municipio de Quito respecto seguridad delincencial?
1. Excelente 2. Buena 3. Pésima 4. No conoce

Anexo 8: Pregunta 8

8.- ¿Cree Usted que el Municipio de Quito debería invertir presupuesto en Seguridad?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Totalmente de acuerdo</li><li>2. En desacuerdo</li></ol>

Anexo 9: Pregunta 9

9.- ¿Qué campaña comunicacional realizada por el Municipio de Quito para reducir la delincuencia Usted recuerda?
Respuesta: _____

Anexo 10: Pregunta 10

10.- Sobre la campaña indicada en la respuesta anterior. ¿Qué es lo que más recuerda?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Su nombre</li><li>2. Su eslogan</li><li>3. Las recomendadas dadas a los ciudadanos</li><li>4. La imagen y el logotipo</li><li>5. No recuerda nada</li></ol>

Anexo 11: Pregunta 11

11.- ¿Qué medidas cree Usted que el Municipio de la ciudad debería tomar en cuenta para disminuir la delincuencia?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Aumentar la vigilancia policial en la ciudad</li><li>2. Permitir uso de portar armas a los ciudadanos</li><li>3. Impulsar con mayor fuerza campañas de prevención e integración vecinal.</li><li>4. Más alarmas comunitarias y luminarias en las vías públicas</li></ol>

