



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TÍTULO:

“La Seguridad Ciudadana aplicada a los vendedores y usuarios del Mercado “Reina del Cisne” de la ciudad de Loja, durante el periodo enero 2015 – junio 2016”

Tesis de grado previa a la obtención del título de Ingeniera en Administración Pública.

AUTORA: Maza Calvachi, Paola Fernanda

DIRECTORA DE TESIS: Ing. Jiménez Salinas, Elizabeth, Mg.Sc.

Loja – Ecuador
2017

CERTIFICACIÓN

Ingeniera.

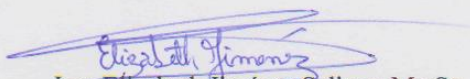
Elizabeth Jiménez Salinas. Mg.Sc.

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA, CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DIRECTORA DEL INFORME FINAL DE TESIS.

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada "**La Seguridad Ciudadana aplicada a los vendedores y usuarios del Mercado "Reina del Cisne"**" de la ciudad de Loja, durante el periodo **enero 2015 - junio 2016**" presentada por la egresada: Paola Fernanda Maza Calvachi; fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes misma que cumple con los requerimientos establecidos por la normativa pertinente para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, 03 de febrero del 2017


Ing. Elizabeth Jiménez Salinas. Mg.Sc.

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Yo Paola Fernanda Maza Calvachi declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el repositorio Institucional-biblioteca Virtual.

AUTORA: Paola Fernanda Maza Calvachi

FIRMA:

CÉDULA: 1105183626

FECHA: Loja, Marzo de 2017

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, Paola Fernanda Maza Calvachi declaro ser autora de la Tesis titulada: **“LA SEGURIDAD CIUDADANA APLICADA A VENDEDORES Y USUARIOS DEL MERCADO “REINA DEL CISNE” DE LA CIUDAD D LOJA, DURANTE EL PERIODO ENERO 2015 – JUNIO 2016”** Como requisito para optar al Grado de: **INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA:** autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la Tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 27 días del mes de marzo del dos mil diecisiete, firma el autor.

FIRMA:.....

AUTORA: Paola Fernanda Maza Calvachi

CÉDULA: 1105183626

DIRECCIÓN: Loja, La Alborada

CORREO ELECTRÓNICO: paofer2423@hotmail.com

TELÉFONO CÉLULAR: 0959910542

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTORA DE TESIS: Ing. Elizabeth Jiménez Salinas

TRIBUNAL DE GRADO:

MAPP. José Rodrigo Maldonado Quezada Presidente

Dr. Mg. Sc. Mario Dávila Puruncajas Vocal

Dra. Mg. Sc. Johvana Aguirre Mendoza Vocal

DEDICATORIA

Dedico la presente tesis a mi familia, en especial a mi hija, razón de mi lucha constante, quienes con mucho amor, esfuerzo y paciencia, han hecho posible alcanzar mis metas personales y profesionales.

A mis hermanas, hermanos y demás familiares quienes son mi fuente de inspiración y han aportado en mi proceso de formación universitaria y a la culminación de la misma.

Paola Fernanda

AGRADECIMIENTO

A las Autoridades y Docentes de la Carrera de Administración Pública de la Facultad Jurídica Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, quienes con su organización y conocimientos han contribuido a mi formación profesional.

De igual manera expreso mis más sinceros agradecimientos a la Ing. Elizabeth Jiménez, Directora de Tesis quien me guió en el desarrollo de la tesis a través de su experiencia profesional y entrega permitiendo terminar con esta investigación.

Así mismo agradezco a los Adjudicatarios y Usuarios del Centro Comercial Loja y en general a todas las personas que de alguna manera me facilitaron información para terminar con éxito mi tesis.

La Autora

1. TITULO

“La Seguridad Ciudadana aplicada a vendedores y usuarios del Mercado “Reina del Cisne” de la ciudad de Loja, durante el periodo enero 2015 – junio 2016”

2. RESUMEN

Para determinar el presente trabajo de titulación denominado **“LA SEGURIDAD CIUDADANA APLICADA A LOS VENDEDORES Y USUARIOS DEL MERCADO “REINA DEL CISNE” DE LA CIUDAD DE LOJA, DURANTE EL PERIODO ENERO 2015 – JUNIO 2016”**, se realizó considerando cada fase del proceso investigativo, dando cumplimiento a lo dispuesto con el Reglamento de Régimen Académico de la Universidad Nacional de Loja y a los lineamientos para la presentación del Informe Final de Tesis de la Carrera de Administración Pública.

La investigación tiene como propósito determinar el cumplimiento de la política de seguridad implementada en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de la Ciudad de Loja, es decir realizar una evaluación a nivel de resultados, es decir lo que generó la implementación de cámaras de seguridad por parte del Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja. Para lo cual, se parte de la consecución de los objetivos específicos que consisten en: identificar las personas víctimas de delitos en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, como también identificar las causas que dan origen a la inseguridad y finalmente determinar el conocimiento de la política de seguridad de usuarios y vendedores.

De este modo a través de las encuestas y entrevistas a usuarios, vendedores y personal administrativo del mercado, con relación a las medidas de seguridad, se establece la evaluación de la política de seguridad. Como parte final y en base en los resultados se desarrollan las conclusiones y recomendaciones.

SUMMARY

To determine the present titling work entitled "THE CITIZEN SECURITY APPLIED TO SELLERS AND USERS OF THE MARKET" QUEEN OF THE SWAN "OF THE CITY OF SHOP, DURING THE PERIOD JANUARY 2015 - JUNE 2016", was made considering each phase of the investigative process, In compliance with the provisions of the Academic Regime Regulation of the National University of Loja and the guidelines for the presentation of the Final Thesis Report of the Public Administration Career.

The purpose of the investigation is to determine compliance with the security policy implemented at the Reina del Cisne Shopping Center Market in the City of Loja, that is, to carry out an evaluation at the level of results, that is to say, what generated the implementation of security cameras by Part of the Cantonal Council of Citizen Security of Loja. To that end, it is based on the achievement of the specific objectives of identifying the victims of crime in the Reina del Cisne Shopping Center Market, as well as identifying the causes that give rise to insecurity and finally determining the knowledge of the policy Of users and sellers.

Thus, through the surveys and interviews to users, vendors and administrative staff of the market, in relation to security measures, the assessment of security policy is established. As a final part and based on the results, the conclusions and recommendations are developed.

3. INTRODUCCION

La función primordial del Estado Ecuatoriano es garantizar a los ciudadanos y las ciudadanas un ambiente pleno de seguridad y paz donde prevalezca la libertad del ser humano, mejorando su vida, alcanzado el Buen Vivir, no obstante se requiere del aporte de los gobiernos locales y la participación de la sociedad organizada.

La seguridad ciudadana tiene la finalidad Estatal de mejorar las condiciones de vida de la población, por ello la Constitución de la República del Ecuador, en el Artículo 393 garantiza la seguridad a través de políticas y acciones integradas por parte de los organismos competentes como Ministerio Coordinador de Seguridad, Ministerio del Interior, Policía Nacional.

A la fecha del presente trabajo investigativo el Estado Ecuatoriano ejecuta el Plan Nacional de Seguridad Integral, cuyo propósito es la disminución de la delincuencia y el fortalecimiento institucional de seguridad, siendo los Concejos Cantonales de Seguridad Ciudadana, los organismos encargados de la planificación y ejecución de políticas a nivel local.

Así el presente trabajo de investigación tiene como propósito identificar los actos delictivos de mayor connotación social que afectan tanto a usuarios y vendedores del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de la ciudad de Loja, posterior a la ubicación de cámaras de seguridad tanto al interior como exterior del mismo, además fue preciso identificar las causas de inseguridad en el centro de abastos y determinar el conocimientos de la política de seguridad instalado en el centro de abastos.

Dentro de los materiales utilizados se destacan los datos e información obtenidos de libros, documentos oficiales, percepciones ciudadanas e imágenes. Luego en la metodología de investigación cuantitativa se utilizó diferentes métodos: iniciando con el método científico, el mismo que permitió la obtención y selección de información clara y veraz de acuerdo al tema estudiado, además se utilizó el método deductivo y Analítico- Sintético que ayudaron al acercamiento con los individuos implicados en la investigación y establecer comparaciones entre la información obtenida de los usuarios y vendedores a través de la técnica de la encuesta y de la información brindada por el Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana y la Policía Nacional de la Subzona N°11.

Como parte fundamental de la investigación se encontró que tanto usuarios como vendedores han sido víctimas de hurtos siendo el delito más relevante; por otro lado, la delincuencia y las ventas ambulantes constituyen las principales causas de inseguridad en el centro de abastos. La discusión se interrelaciona con los objetivos de la investigación y la información primaria y secundaria que justificará de forma positiva o negativa si se cumplió la política de seguridad en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de la ciudad de Loja, finalmente se concluye que tanto vendedores como usuarios se sienten medianamente seguros al acudir al centro de abastos debido a la instalación de cámaras de seguridad, y se recomienda que el Municipio de Loja establezca lugares propicios que cumplan con todos los requerimientos de higiene y seguridad donde se lleve a cabo el comercio.

4. REVISIÓN DE LITERATURA

A continuación se presenta los siguientes temas que se utilizaron para el desarrollo de la investigación, en primer lugar se habla de manera general de la normas relacionadas a seguridad ciudadana, y segundo términos a fines con los delitos.

4.1. La Seguridad Ciudadana como derecho Constitucional.

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 393 establece que el Estado debe “garantizar la seguridad humana a través de políticas para asegurar la convivencia pacífica de las personas y prevenir las formas de violencia y delitos”. (Constitución, Sección undécima, Seguridad humana, pág. 76). Por ende toda política pública brindada por la administración debe respaldar el pleno respeto de los derechos humanos; así como el respectivo presupuesto para la ejecución de obras enfocadas a brindar seguridad a los ciudadanos y ciudadanas.

Así mismo en el **artículo 3, numeral 8**, establece garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción. Razón por el cual el acceso a la vida en un entorno libre de amenazas, violencia y temor son bienes públicos fundamentales para el desarrollo integral de las personas y mejorar su calidad de vida.

Bajo este argumento, se establece en la carta magna suprema del Ecuador, como derecho irrenunciable el Decreto a vivir en un ambiente sin violencia y corrupción, que garantiza derechos y libertades a todos los ciudadanos (as), es por ello que la seguridad ciudadana debe ser exigida por los todos los ciudadanos garantizando una convivencia pacífica.

4.1.1. La Seguridad Ciudadana enmarcada en el Plan Nacional del Buen Vivir.

El plan se estableció con la finalidad de generar oportunidades de desarrollo enfocados asegurar mejores condiciones de vida, instrumento del Gobierno Nacional que articula políticas públicas, cuenta con 12 objetivos nacionales, de los cuales los objetivos 3, 9, 10 y 12 están enfocados al tema de seguridad ciudadana.

Tabla 1. Objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir, relacionados con seguridad ciudadana

Objetivo	Política
Mejorar la calidad de vida de la población	Proporcionar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas.
Garantizar la vigencia de los derechos y justicia	Erradicar las prácticas de violencia contra las personas, pueblos y nacionalidades.
Garantizar el acceso a la participación pública y política.	Promover procesos de formación ciudadana
Construir un Estado democrático para el Buen Vivir	Fomentar un servicio público eficiente y competente

Fuente: Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013
Elaborado por: Paola Maza

Así mismo se enfoca en el Objetivo 9: *Garantizar la vigencia de los derechos y justicia*. Es así que la seguridad ciudadana marca un hito importante en el proceso democrático en Ecuador, sin embargo en nuestra sociedad y en particular en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, en los últimos dos años prima la inseguridad profundizando injusticias sociales y retrasando la consecución del Buen Vivir.

4.2. Ley de Seguridad Pública y del Estado

La ley tiene por objeto regular la seguridad integral del Estado democrático de derechos y justicia a todos los habitantes del Ecuador, garantizando el orden público y la paz, en el marco de sus derechos y deberes como personas naturales y jurídicas, asegurando la defensa nacional, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado. (Ley de Seguridad Social, 2014).

Es por ello que la seguridad ciudadana constituye una política pública orientada a la protección de los vendedores y usuarios del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de la ciudad de Loja, destinada a fortalecer los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad y la disminución de los niveles de delincuencia mejorando pues la calidad de vida de los habitantes.

4.2.1. Plan Nacional de Seguridad Integral.

El Plan como tal constituye un instrumento valioso que establece las políticas sectoriales de seguridad orientadas en los nuevos paradigmas del siglo XXI, dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución de la República, el Plan Nacional para el Buen Vivir y la Ley de Seguridad Pública y del Estado. (Plan Nacional de Seguridad Integral, 2013).

De acuerdo con la Ley de Seguridad Pública y del Estado, la Seguridad Ciudadana contiene dos esferas con enfoque integral. La primera está orientada a garantizar la justicia oportuna e independiente para todas las personas, la plena vigencia de los Derechos Humanos. ((Ley de Seguridad Publica y del Estado, 2009)

La segunda, centrada en la seguridad ciudadana, la misma que constituye una política de Estado orientada a fortalecer los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, una vida libre de violencia, la disminución de los niveles de inseguridad y delincuencia, la protección a las víctimas del delito y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de un país.

Dentro de lo señalado en el marco legal que se argumenta en líneas anteriores y que rigen la seguridad, la carta magna emana disposiciones de derecho a la seguridad humana y a una convivencia segura, se establece que la seguridad prestada en el centro de abastos no es suficiente ya que aún se suscitan delitos en el mercado comercial, atentado contra la integridad física y emocional de los vendedores y usuarios.

4.3. Seguridad Ciudadana.

La seguridad humana significa proteger las libertades vitales, proteger a las personas expuestas a amenazas y a ciertas situaciones, robusteciendo su fortaleza y aspiraciones; implica crear sistemas que faciliten a las personas los elementos básicos de supervivencia, dignidad y medios de vida. (Francisco Aravena, 2012)

La seguridad humana se preocupa por la seguridad de la persona y la comunidad más que la del Estado; tales como: desastres naturales o las crisis alimentarias toma en cuenta los agentes y actores de la sociedad civil además de los estatales. (Francisco Aravena, 2012)

Por lo cual la seguridad ciudadana es la acción integrada de las autoridades y la comunidad, para garantizar el cumplimiento de los derechos de todos los habitantes del territorio nacional, con la finalidad de preservar la convivencia ciudadana.

En la actualidad el concepto de seguridad ciudadana lleva implícito la plena garantía de los derechos fundamentales de la vida, el cual se orienta a la protección de los derechos humanos de las víctimas y potenciales víctimas del delito. De manera que es deber del estado la protección contra el crimen pues es un derecho inalienable y fundamental del ciudadano.

4.3.1. Seguridad Integral.

Resulta fundamental dar una definición clara respecto a Seguridad Integral, es así que mediante el Plan Nacional se la define como “la condición que tiene por finalidad garantizar y proteger los derechos humanos y las libertades de ecuatorianas y ecuatorianos, la gobernabilidad, la aplicación de la justicia, el ejercicio de la democracia, la solidaridad, la reducción de vulnerabilidades, la prevención, protección, respuesta y remediación ante riesgos y amenazas” (Plan Nacional de Seguridad Integral, 2011).

El concepto *seguridad*, en el sentido más amplio del término, hace referencia a la ausencia de riesgos o amenazas, tanto en el campo de los asuntos internacionales como en el ámbito individual de las personas físicas. Así pues, la seguridad concierne a Estados, gobiernos e individuos. Es un término que ha sufrido transformaciones y ha tenido distintas concepciones a lo largo de la historia, debido a los cambios políticos, económicos y sociales a nivel global. (Acosta, 2000).

4.3.2. Inseguridad.

La violencia tiene dos dimensiones claramente diferenciadas e interrelacionadas: la *inseguridad* que es la dimensión que hace referencia a los hechos concretos de violencia objetiva producidos o, lo que es lo mismo, la falta de seguridad. Y la *percepción de inseguridad* que hace relación a la sensación de temor y que tiene que ver con el ámbito subjetivo de la construcción social del miedo generado por la violencia directa o indirecta.

Según un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (2000) son varias las razones por las que puede ocurrir este fenómeno: por un lado, la alta frecuencia de ciertas formas de violencia menor (delitos comunes) aun cuando ésta no vaya acompañada de altas tasas de delitos más graves (homicidio); por otro lado, la idea de ineficacia de la justicia o de la policía influye en un clima de impunidad; y, por último, el despliegue desmedido del delito y la violencia en los medios de comunicación, lo cual tiende a producir en la sociedad una sensación de peligro e inseguridad desproporcionada, (Revista Ciudad Segura, 2007).

4.3.3. Inseguridad Ciudadana.

La inseguridad ciudadana se define en la actualidad como un fenómeno y problema social en sociedades que poseen un diverso nivel de desarrollo económico, múltiples rasgos culturales y regímenes políticos de distinto signo, no pudiéndose establecer, por tanto, distinciones simplistas para caracterizar factores asociados a su incremento y formas de expresión (Ayestas, 2006)

Para comprender el tema de seguridad ciudadana, es necesario concebir el concepto de inseguridad. Fernando Carrión, analista del tema, explica que la

violencia tiene dos dimensiones diferentes, pero relacionadas entre sí, la inseguridad son los “hechos concretos de violencia objetiva producidos por la falta de seguridad”; y del otro lado, la percepción de inseguridad, referida a la sensación de temor que ocurre antes del hecho mismo de violencia. (Carrión, 2007)

La inseguridad tiene dos enfoques: objetiva y subjetiva, la primera hace hincapié a los datos o cifras reales el cual nos a una noción del fenómeno de la delincuencia, por lo tanto se habla de una “inseguridad objetiva”. Mientras tanto el segundo término se refiere a la percepción o sensación influida por múltiples factores racionales o irracionales como el temperamento, la experiencia, la información y las opiniones de los demás. (PNUD, 2009).

4.4. Venta Informal.

Según Ortega & Simòn, 2012, citado en Castro Barrero define al comercio informal aquel que no se rige por las “normativas y leyes” referentes a la actividad mercantil de bienes y/o servicios dentro de la sociedad. De manera universal se emplea al comercio ambulante.

El comercio informal es una manera de ganarse dinero para poder vivir, conseguir ingresos suficientes para satisfacer las necesidades básicas, esta actividad por lo general es realizada por personas que tienen un nivel de instrucción primaria para de alguna manera aportar al desarrollo económico del país.

Cruzado Paz y Peña Rosa consideran que la economía informal se caracteriza por un agudo déficit de trabajo decente y un porcentaje desproporcionado de trabajadores pobres. De acuerdo al V informe de la Organización Internacional de Trabajo OIT (2013), “las amplias investigaciones empíricas han demostrado que los trabajadores

de la economía informal se enfrentan habitualmente a riesgos más elevados de pobreza que los trabajadores de la economía formal". (p. 123)

4.4.1. Trabajo Informal.

Definiremos al trabajo informal como aquellas actividades que generan ingresos que no están reguladas por el Estado. En esta línea, el empleo informal estará integrado por trabajadores por cuenta propia y sus familiares. (Torres Galárraga, A. (2010)

4.4.2. Vendedores ambulantes.

Al hablar de "vendedores ambulantes" nos referimos al "conjunto de personas que, en una sociedad específica, se apropian y hacen uso de la vía pública para el ejercicio de su actividad laboral de carácter comercial, convirtiéndose en agentes sociales y económicos en contradicción a las prácticas productivas dominantes de la sociedad" (Kleidermacher, G., 2013)

Las condiciones de trabajo de los vendedores ambulantes son duras, se trabaja todos los días durante largas jornadas. En general, se vende durante la semana en lugares fijos, mientras que los fines de semana se averiguan, mediante las redes de la comunidad, la existencia de ferias o festividades donde poder ir a vender por el día.

4.5. Delitos.

Según Carrara, citado en Jorge Machicado 2012, delito es la infracción de la ley del Estado promulgada para proteger la seguridad ciudadana, resultante de un acto externo del hombre, positivo o negativo, moralmente imputable y políticamente dañoso.

El COIP, en su artículo 19, define como delito “la infracción penal sancionada con pena privativa de libertad mayor a treinta días” y contravención “la infracción penal sancionada con pena no privativa de libertad o privativa de libertad de hasta treinta días”

A continuación se presenta los tipos de delitos contra las personas y propiedad, así como definiciones tomadas del “reporte global sobre crimen y justicia” del Ministerio de Interior del Ecuador.

4.5.1. Delitos contra las personas.

- **Homicidios:** muerte infringida deliberadamente a una persona.
- **Lesiones:** ataque físico contra la persona y que resulta en un daño corporal de quien es agredido.

El COIP en el art. 152 sancionará este delito con las siguientes reglas:

1. Si como resultado de las lesiones se produce en la víctima un daño, de cuatro a ocho días, será sancionada con pena privativa de libertad de treinta a sesenta días.
 2. Si se produce a la víctima un daño, de nueve a treinta días, será sancionada con pena privativa de libertad de dos meses a un año.
 3. Si se produce a a víctima un daño,de treinta y uno a noventa días, será sancionada con pena privativa de libertad de uno a tres años.
- **Violación:** encuentro sexual sin consentimiento válido

4.5.2. Delitos contra la propiedad.

- **Hurto:** según el COIP en el art. 196 es la persona que sin ejercer violencia, amenaza o intimidación se apodere ilegalmente de una cosa mueble ajena. Significa tomar bienes ajenos contra la voluntad de su dueño, sin intimidación en terceras personas ni fuerza en las cosas.
- **Robo:** según el Código Orgánico Integral Penal art. 189, se define como robo a *“La persona que mediante amenazas o violencias sustraiga o se apodere de cosa mueble ajena, sea que la violencia tenga lugar antes del acto para facilitararlo, en el momento de cometerlo o después de cometido para procurar impunidad”*.(COIP, pag.84)

4.5.3. Modalidades de robo.

Asalto.- Cuando un sujeto enfrenta con violencia física o amenazas sobre la víctima, para sustraer sus bienes personales u otros que portare.

Arranchadores.- Personas que sustraen a sus víctimas en la vía pública mediante el arranche violento de sus pertenencias aprovechando el descuido de la víctima, huyendo inmediatamente del lugar.

Carteristas.- Personas dedicadas a cometer robos cortando carteras, maletas, apoderándose de los bienes allí existentes, aprovechan la aglomeración de personas para mediante empujones sustraerse bienes personales (ej.: vía pública, transporte, estadios, discotecas).

Sacapintas.- Personas que se encuentran al interior o exterior de entidades financieras, quienes proceden a identificar a las víctimas cuya característica principal

es que realizaron o van a realizar inmediatamente transacciones de dinero (retiro o depósito) en entidades financieras, para posterior procederles a quitarles el mismo.

Aturdimiento por sustancias.- Personas que mediante la utilización de sustancias psicotrópicas y estupefacientes, alcohol u otro tipo de droga, vulneran la voluntad de las víctimas y de esta manera apoderarse de sus pertenencias.

4.5.4. Violencia.

La violencia es un fenómeno multicasual, influido por factores psicológicos, biológicos, económicos, sociales y culturales, entre otros.

Consiste en el uso intencional de la fuerza o poder físico, como amenaza, contra uno mismo, otra persona o contra un grupo de la comunidad que da como resultado lesiones, muerte, daño fisiológico y falta de desarrollo.

Según esta definición, la violencia asumirá las siguientes formas:

- ❖ **Violencia Autodirigida:** hace referencia al daño físico producido a sí mismo.
- ❖ **Violencia Interpersonal:** expresa conductas perpetradas por un individuo hacia otra persona.
- ❖ **Violencia Colectiva:** hace referencia a comportamientos desarrollados por un grupo, en relación a una persona u otro grupo.
- ❖ **Violencia Infantil:** constituyen los menores víctimas del maltrato y el abandono son aquel segmento de la población conformado por niños, niñas y jóvenes hasta los 18 años que sufren ocasional o habitualmente actos de violencia física, sexual o emocional, sea en el grupo familiar o en las instituciones sociales. (Fondo de Naciones Unidas para la Infancia, 2006).

4.5.5. Delitos en el Mercado Comercial Reina del Cisne.

Tabla 2: Delitos en el Centro Comercial Reina del Cisne de la ciudad de Loja

DELITOS DE CONNOTACIÓN SOCIAL	ENE-DIC 2015	ENE-JUN 2016	% REDUCCIÓN 2015- 2016
Robo a Personas	17	8	53%
Hurto a Personas	31	20	35%
Robo de Bienes, Accesorios y Autopartes de Vehículos	16	9	44%
Robo a Unidades Económicas	21	12	43%
TOTAL	85	49	<u>42%</u>

Fuente: Policía Nacional Subzona 11 – Loja, 2016.

Elaborado por: Paola Maza

La Policía Nacional Sub Zona 11 Loja dio a conocer los delitos que se suscitan en el mercado, entidad que facilita hechos denunciados, por lo cual existe información que la Policía no puede acceder, esto datos son conocidos como Cifra Negra.¹

En general en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, no existen índices alarmantes de delitos según el testimonio de los mismos adjudicatarios y Policía Nacional, pero si existe una sensación de inseguridad, un sentimiento de falta de protección a pesar de que no ha habido casos significativos de delitos cometidos.

4.6. Instituciones encargadas de Seguridad Ciudadana según el Plan Integral de Seguridad.-

- **Ministerio de Coordinación de Seguridad.**

El Ministerio de Coordinación de Seguridad (MICS) es la institución rectora del sector y, por lo tanto, tiene la competencia de: coordinar, elaborar, controlar evaluar y dar seguimiento de las políticas, planes y programas de Seguridad Integral en sus instituciones coordinadas.

¹ **Cifra Negra:** Actos delictivos que no son reportados ante la Policía Nacional o que no son objeto de una averiguación previa y por tanto no figuran en ninguna estadística.

La tarea de coordinación del MICS es fundamental para el buen funcionamiento y efectivo cumplimiento de los lineamientos para la Seguridad del Estado, plasmados en objetivos, políticas y estrategias en el Plan Nacional de Seguridad Integral (PNSI), instrumento base de rectoría para el desarrollo del sector, en beneficio del ser humano y del Estado, en todos sus ámbitos y niveles. (Ministerio Coordinador de Seguridad, 2014)

- **Ministerio del Interior.**

El Ministerio del Interior tiene la misión de: formular, ejecutar y evaluar la política pública para garantizar la seguridad interna y gobernabilidad del Estado, en el marco del respeto a los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana.

Tiene entre sus objetivos, garantizar la seguridad interna y la gobernabilidad democrática del Estado, fortalecer el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución, evitando la discriminación de las personas, la impunidad y la corrupción. Además, velar por la cultura de paz, el mantenimiento del régimen democrático, el irrestricto respeto a la Constitución y a los Derechos Humanos y garantizar la Seguridad Ciudadana y el orden público. (Ministerio de Interior, 2014)

- **Policía Nacional.**

En el VIII Informe de Derechos Humanos: Seguridad Ciudadana, se hace énfasis a la misión de la Policía Nacional, la misma que se enfoca en brindar servicios de seguridad ciudadana enfocado a la calidad y ética, respetando los derechos humanos

de los ciudadanos y las ciudadanas, con la finalidad de que todos los actores sociales puedan convivir en una sociedad de paz y libertad.

La misión institucional de la Policía se basa en un objetivo primordial: “Atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional”. (Constitución Política de la República, Art. 163)

- **Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana.**

El Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja (C.C.S.C), fue creado mediante Ordenanza Municipal No. 09-201, publicada en el Registro Oficial No. 434, del 26 de abril del 2011, en el cual se establece al C.C.S.C., como el organismo cantonal que tiene por objeto formular y ejecutar políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana. (Municipio de Loja)

- **Servicio Integrado de Seguridad Ecu 911.**

El ECU 911, a través de una moderna plataforma tecnológica y con base a políticas, normativas y procesos, articula sus servicios de video vigilancia, botones de auxilio, alarmas comunitarias, recepción y despachos de atención a emergencias a través de llamadas con la coordinación de instituciones públicas, mediante dependencias o entes a su cargo que dan respuestas a la ciudadanía en situaciones de emergencia.

La llamada al ECU 911 puede realizarse desde cualquier teléfono fijo o móvil, sin costo alguno, las 24 horas del día, los 365 días del año (Ecu911.gob.ec, 2015)

Las entidades que han sido articuladas al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 son: Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Cuerpo de Bomberos , Comisión Nacional de Tránsito, Ministerio de Salud Pública, Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Secretaría de Gestión de Riesgos, Cruz Roja Ecuatoriana.

4.7. Campañas de Seguridad Ciudadana ejecutadas por la Policía Nacional y Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja.

4.7.1. Feria de Seguridad.

Acción de responsabilidad social que realiza la Sub zona de Policía Loja No 11, a través de sus diferentes servicios para estrechar lazos con la sociedad y ésta conozca las diferentes actividades extras de la Institución, en donde se fomentan temas como: charlas de solidaridad y convivencia pacífica ciudadana, recuperación de valores y principios cívicos. Por lo general se realizan dos veces al mes en lugares de masiva concentración o que se encuentre vulnerable a la acción delictiva; se instalan varios stands con la participación de los diferentes servicios policiales para que la ciudadanía conozca las actividades de responsabilidad social que desarrolla la Institución Policial en estas ferias. (Policía Nacional Sub Zona Loja 11)

Su finalidad es difundir e informar a la ciudadanía sobre aspectos relacionados con prevención en materia de seguridad y orientar a la comunidad referente a sus derechos, garantías, seguridad personal y modus operando de la delincuencia.

4.7.2. Grupo Lúdico Paquito y sus amigos.

Es una acción de responsabilidad social que realiza la Policía Comunitaria a través del personal capacitado en artes lúdicas, realizando estrategias de prevención y fortaleciendo en temas de prevención, seguridad ciudadana, principios y valores a niños, niñas y adolescentes.

Se realiza un diagnóstico de los factores generadores de peligro y violencia en cada uno de los centros educativos y barrios de la ciudad; en el cual se elige el tema a tratar con los servidores policiales de cada sector, líderes barriales, personal docente de los centros educativos, identificando los problemas de mayor incidencia para generar estrategias y normas preventivas. En el centro de abastos estas charlas se las realiza en centro infantil ubicada en la planta alta. Su finalidad es concientizar a la comunidad en general con normas de prevención y solidaridad, valores y principios. (Policía Nacional Sub Zona Loja 11).

4.7.3. Seguridad Ciudadana.

Son acciones que la realiza el Concejo Cantonal de Seguridad Loja, con el objetivo de difundir información sobre medidas de seguridad y prevención a la ciudadanía en general. Con esto se pretende que las personas adopten una actitud de precaución ante cualquier situación de riesgo; además de educarles sobre los peligros a los que pueden estar expuestos diariamente. (Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana Loja)

Para fortalecer la seguridad en Loja, trabajan de forma vinculada la Policía Municipal, SIMERT, Agentes Civiles de Tránsito, Policía Nacional y Judicial,

Cuerpo de Bomberos de Loja, el Servicio Integrado de Seguridad ECU911, la Cruz Roja y la Secretaria de Gestión de Riesgos participan con sus stands.

En los eventos se imparte información respecto a seguridad y prevención, y se entregan folletos a la ciudadanía para que compartan con sus familiares y allegados. Además se imparte conocimientos de los sistemas de video vigilancia que están bajo la responsabilidad del Municipio de Loja (ojos de águila y ECU 911), con la finalidad de tener una visión general del comportamiento de toda la ciudad.

4.7.4. Normas de Seguridad.

Son labores ejecutadas por la Fiscalía Provincial de Loja, a través de los servidores policiales en cada uno de los circuitos de la provincia de Loja en la cual se analiza y se realizan estrategias en los temas de mayor incidencia delictiva y violenta. Además se involucra a los ciudadanos en los verdaderos procesos de seguridad, que permiten establecer una cultura de paz.

Se realiza un diagnóstico de los factores generadores de peligro y violencia en cada uno de los barrios, parroquias, para tratar coordinadamente con los servidores policiales de cada sector y líderes barriales identificando los problemas de mayor incidencia para implementar las capacitaciones y normas preventivas en los diferentes problemas sociales.

Se realizan una vez por mes, cada miércoles, donde se capacita a los líderes barriales, a través de un Manual de seguridad ciudadana como parte del proyecto Ecuador sin violencia: educamos para prevenir. En las capacitaciones se expone la manera en la cual debe comportarse la ciudadanía ante la ola delictiva que se ha

presentado en la ciudad. (Policía Nacional Sub Zona Loja 11, Concejo Cantonal de Seguridad Loja).

4.8. Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de Loja.

Este mercado fue conocido en sus inicios como Mercado San Martín; según archivos documentales de 1940 almacenados en la administración del mercado. luego con la reconstrucción total pasó a llamarse Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, desde abril de 1991 hasta el año 2015 donde se dotó de cámaras de seguridad al centro de abastos, convirtiéndose en referente de a nivel nacional.(Administración del Centro Comercial, 2016)

4.9. Política de Seguridad- Instalación de cámaras de video vigilancia.

Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC, la Provincia de Loja posee 448.966 habitantes al 2015, en el Cantón del mismo nombre existen 214.855 personas, habiendo en su cabecera cantonal 180.616 habitantes, el presente proyecto está direccionado a beneficiar a los 170.280 habitantes de los barrios de las cuatro parroquias urbanas. Sin embargo los compradores más recurrentes constituyen los 25.286 habitantes de la parroquia El Sagrario quienes acuden con mayor regularidad, además se beneficiará directamente los 756 adjudicatarios del centro de abastos, tal como lo muestra la Tabla 3:

Tabla 3: Número de puestos por bloques del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne - Loja (Enero 2016)

BLOQUE 1 PLANTA BAJA		91	PUESTOS
		15	BODEGAS EXTERNAS
	TOTAL	106	ADJUDICATARIAS
BLOQUE 1 PLANTA ALTA		102	BAHIAS INTERNAS
	TOTAL	102	ADJUDICATARIAS
		86	PUESTOS
BLOQUE 2 PLANTA BAJA		19	BODEGAS EXTERNAS
	TOTAL	105	ADJUDICATARIAS
		14	PUESTOS
BLOQUE 2 PLANTA ALTA		127	BAHIAS INTERNAS
	TOTAL	141	ADJUDICATARIAS
		196	PUESTOS
BLOQUE 3 PLANTA BAJA			
		6	BODEGAS EXTERNAS
TOTAL		202	ADJUDICATARIAS
BLOQUE 3 PLANTA BAJA		55	PUESTOS
		37	BAHIAS INTERNAS
		8	BODEGAS INTERNAS (PATIO COM.)
	TOTAL	100	ADJUDICATARIAS
TOTAL GENERAL		756	ADJUDICATARIAS

Fuente: Administración Centro Comercial 2016
Elaborado por: Paola Maza

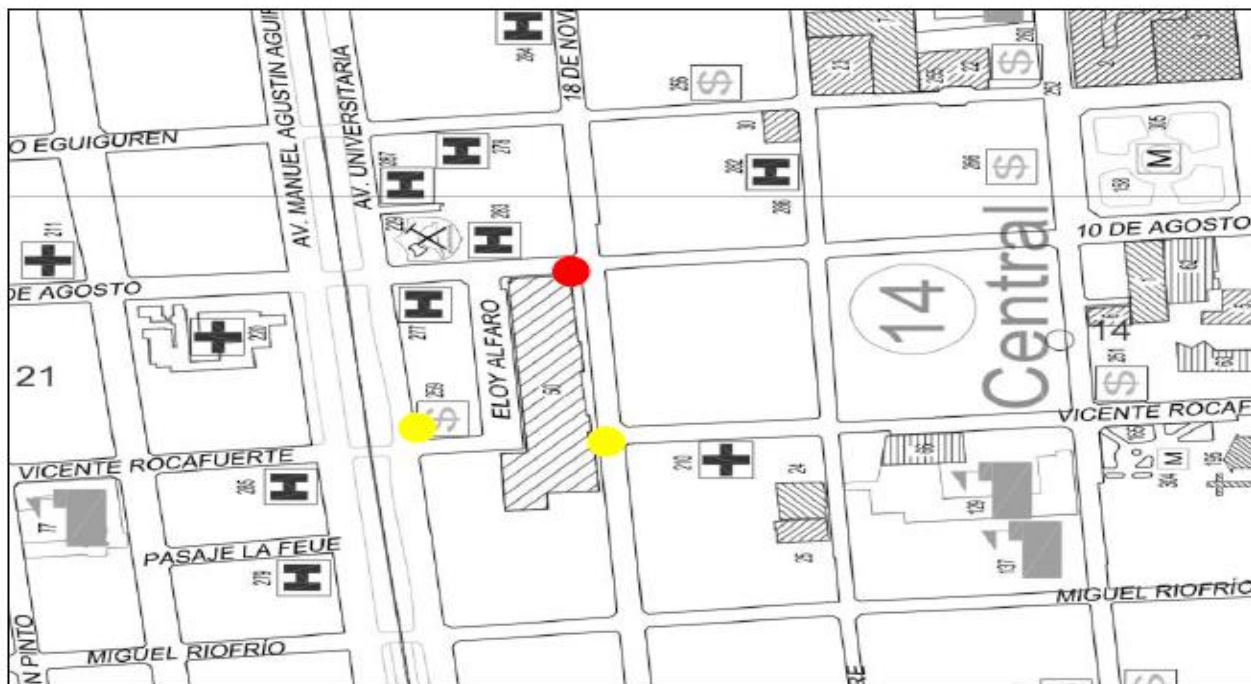
El objetivo general de la política de seguridad es “Fortalecer la seguridad en el interior del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de Loja con la instalación de cámaras de video vigilancia”. El mismo presenta tres componentes:

1. Elaboración del informe técnico y especificaciones técnicas, previa inspección in situ.
2. Adquisición de las cámaras de video vigilancia y, servicios de instalación y reubicación
3. Evaluar el impacto que genera el proyecto en la población beneficiada

4.9.1. Ubicación de las Cámaras.

En la actualidad el Mercado Centro Comercial ya cuenta con un sistema de video vigilancia en la parte externa: 2 cámaras del CCSCCL: una en la calle Rocafuerte y 18 de Noviembre y la segunda ubicada en la calle Rocafuerte y Av. Universitaria. Mientras que el SIS ECU 911 cuenta con una cámara ubicada en: la calle 10 de Agosto y 18 de Noviembre.

Mapa 1. Ubicación de las cámaras instaladas en la parte externa del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne - Loja



- Cámaras instaladas por el CCSCCL
- Cámaras instaladas por el ECU 911

Fuente: Administración Centro Comercial 2016

Elaborado por: Municipio de Loja – Concejo Cantonal de Seguridad

A diferencia de otros centros de abastos de la ciudad de Loja, este Mercado sí cuenta con cámaras de video vigilancia en su parte interna, gestión que fue realizada por los adjudicatarios de este centro de abastos, en la parte interna del mercado existen 5 cámaras de video vigilancia en la parte alta, mientras que en la parte baja se encuentran instaladas 14 cámaras, contando este centro de abastos con un total de 19 cámaras de video vigilancia.

No obstante, algunas de éstas requieren ser reubicadas, reajustadas o reemplazadas por nuevas cámaras, para fortalecer el sistema de seguridad instalado y así garantizar la seguridad e integridad de la ciudadanía, a través del monitoreo de los acontecimientos que se presentan durante las 24 horas del día.

5. Políticas Públicas.

Las Políticas Públicas son las acciones de gobierno, que busca cómo dar respuestas a las diversas demandas de la sociedad, las mismas que se orientan a dar cumplimiento a un objetivo de interés colectivo público, permitiendo a la sociedad a través de su implementación obtener respuesta del Estado. (Aguilar, 2009). Por lo tanto la acción clave de una política pública es generar cambios positivos en una sociedad aludiendo a una buena organización social.

Es así que las políticas públicas constituyen el conjunto conformado por uno o varios objetivos colectivos considerados necesarios y por medios y acciones que son tratados, por lo menos parcialmente, por una institución gubernamental con la finalidad de orientar el comportamiento de actores individuales o colectivos para modificar una situación percibida como insatisfecha o problemática. (Roth, 2007).

Una política pública son decisiones tomadas por autoridades o sociedad civil a nivel nacional, local, provincial, cantonal y parroquial respecto a diferentes problemas que aquejan a una sociedad, con la finalidad de buscar soluciones fiables satisfaciendo sus necesidades; es importante considerar que toda política pública cuenta con actividades dirigidas a cumplir los objetivos planteados para los cuales se requiere de recursos (humanos, tecnológicos y financieros).

5.1. Evaluación de Políticas Públicas.

La evaluación constituye una disciplina de políticas públicas que según Roth (2007) afirma: “La evaluación tiende a constituirse como una nueva disciplina en el ámbito del análisis de políticas públicas "que se ocupa de recolectar, verificar e interpretar la información sobre la ejecución y eficacia de las políticas y programas públicos” (p.137-138). Por lo anterior la evaluación es un instrumento valioso e indispensable para conocer y mejorar las acciones públicas.

En la presente investigación se realizó una evaluación ex post, es decir al finalizar la ejecución de una intervención, después que se implementó la política de seguridad en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de la ciudad de Loja, y examina, a partir de la situación inicial, los cambios que se generaron a lo largo de su implementación.

La evaluación se realiza en momentos concretos con el fin de obtener una “apreciación sistemática y objetiva de un proyecto o política en curso o concluido, de su diseño, su puesta en práctica y sus resultados. El objetivo es determinar la pertinencia y el logro de los objetivos, así como la eficiencia, la eficacia, el impacto y la sostenibilidad para el desarrollo. (Organizacion para la Cooperacion y el

Desarrollo Economico, 2002). Por lo tanto siempre una evaluación proporcionar información creíble y útil, que permita la toma de decisiones.

La evaluación a nivel de resultados es la más común y consiste en responder la siguiente pregunta: ¿logró el programa público alcanzar los objetivos fijados? Este tipo de evaluación indica los resultados de la acción pública y los compara con los objetivos previstos, es la base de los informes, de actividades.

Existen dos momentos en los cuales se puede evaluar:

- Ex – ante: se trata de simular la implementación: “¿Qué pasaría si...?”
- Ex – post: se evalúa una vez ocurrida la intervención.

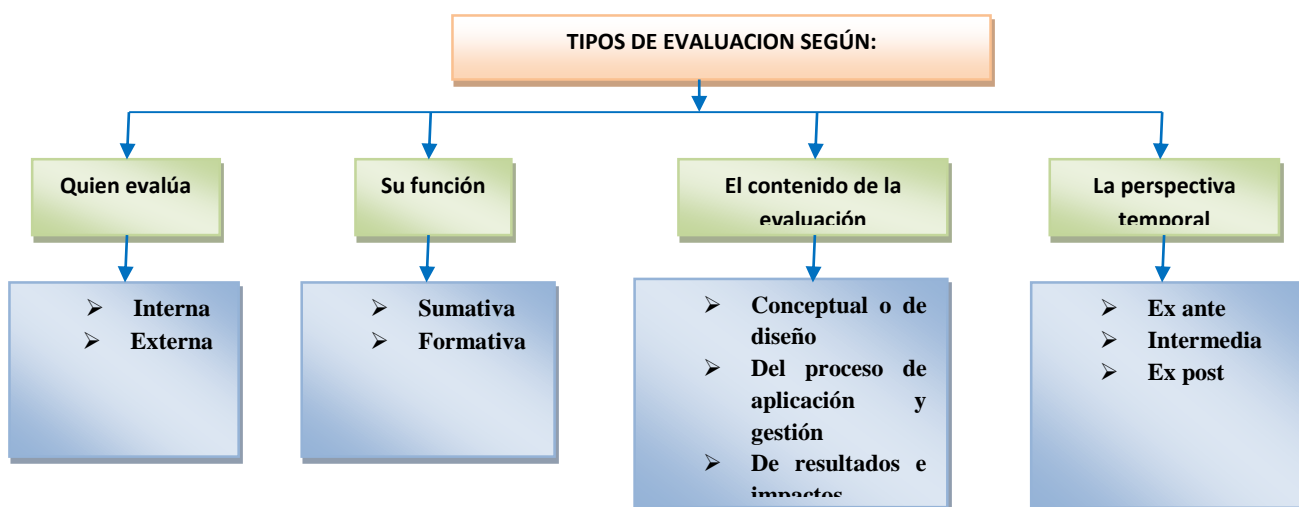
La Política de seguridad, dirigida a usuarios y vendedores del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, se evalúa mediante la “evaluación ex-post” (Roth, 2007)), ya que se trata de conocer cuan efectiva es la aplicación de la política para reducir los niveles de inseguridad de la población objetivo.

Dependiendo de la Finalidad de la Evaluación en la presente investigación se hizo una evaluación recapitulativa para informar al público en general de lo sucedido con el proyecto de seguridad, es útil puesto que sirve para tomar decisiones de seguir o parar con el apoyo a tal o cual programa.

Las evaluaciones experimentales construyen un grupo de comparación de máxima calidad: la asignación aleatoria tiene como objetivo que no exista ninguna diferencia entre los individuos del grupo de tratamiento y del grupo de control. Para el análisis de la presente investigación, se aplicó el método experimental, ya que se tomó una muestra de postulantes (usuarios y vendedores) que se benefician con el proyecto de

seguridad y se los asignó de forma aleatoria y posterior comparamos los resultados para determinar quién se beneficia más con la implementación de la política de seguridad, este tipo de método son fáciles de interpretar y se los aplica para proyectos sociales.

TIPO DE EVALUACION



Fuente: *Diseño, implementación y evaluación de Políticas Públicas*, Noel Roth.
Elaborado por: Paola Maza

5. MATERIALES Y MÉTODOS.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron métodos y técnicas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos:

5.1. Materiales.

- **Útiles de oficina:** esferos, copias, papel bond, impresiones, carpetas, perfiles, pendrive, calculadora.
- **Equipos de Computación:** computadora, impresora, medios de almacenamiento de información.

5.2. Métodos.

La presente investigación es de carácter cuantitativa cuyo objetivo principal fue determinar que con la implementación de la política de Seguridad Ciudadana se han reducido los niveles de inseguridad en el Mercado centro Comercial Reina del Cisne durante el periodo enero 2015 - junio 2016”.

Para el desarrollo del presente trabajo se utilizó el Método Científico porque obedece a un proceso lógico de la formulación del problema, donde se recopiló información relacionada con la política de seguridad implementada en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne - Loja, la evaluación de la política y los actos delictivos y el análisis de los resultados y sus debidas conclusiones y recomendaciones.

Además se utilizó el Método Deductivo que permitió analizar las generalidades respecto a la seguridad ciudadana, empezando por la Constitución de la República del Ecuador, e instituciones encargadas de brindar seguridad, de esta manera poder

centrarse en el estudio correspondiente a la seguridad en el Centro Comercial de la ciudad de Loja, además de identificar las causas de la inseguridad y el conocimiento del proyecto de seguridad, para poder complementar con las encuestas aplicadas, para la posterior discusión de resultados.

Por último se utilizó el Método Analítico-Sintético, como un instrumento integrador de partes desagregadas, se utilizó, por cuanto resalta los datos más significativos en relación a la seguridad ciudadana de los usuarios y vendedores del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, determinando los problemas que enfrentan los ciudadanos en lo referente a la seguridad y las causas que la origine.

Técnicas e Instrumentos

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se utilizó la encuesta como instrumento de información a usuarios y vendedores del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, durante el periodo enero- junio del 2016. Se creó una base de datos en Microsoft Excel, donde se ingresó la información de las encuestas para luego analizarlas por medio de tablas y gráficas.

El cumplimiento de los objetivos específicos es simultáneo, para la presentación de los resultados se recopilaban datos demográficos de los encuestados, entre los cuales se preguntó la edad, el género y el nivel de estudios. Los resultados de las mismas fueron analizados e interpretados para lograr desarrollar la discusión, establecer conclusiones y las recomendaciones sobre la aplicación de la “política de seguridad”, implementada por el Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de Loja.

Encuestas:

Se aplicó a una muestra poblacional de vendedores y usuarios del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de la ciudad de Loja, y así conocer la percepción de inseguridad.

La encuesta aplicada a los vendedores está estructurada por 20 preguntas, aplicadas en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, cuyas preguntas están acorde a los objetivos propuestos.

En cambio la encuesta a los usuarios que acuden a este centro de abastos está estructurada con 17 preguntas, aplicadas en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne.

Entrevista:

Se las realizó al personal encargado del Departamento de Estadísticas Delincuenciales de la Policía Nacional sub zona 11 Loja, la misma que contribuyo con información valiosa para identificar los principales actos delictivos suscitados al interior del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, durante el periodo 2015 y primer semestre del 2016. Así mismo se elabora una entrevista para el Departamento Administrativo del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, donde se hizo saber sobre el funcionamiento del sistema de seguridad con el que cuenta el centro de abastos, además se identificó que el comercio informal afecta a los adjudicatarios, así como las riñas entre la Policía Municipal y vendedores ambulantes.

Población y Muestra

El Mercado Centro Comercial Reina del Cisne cuenta con un total de 756 adjudicatarios² beneficiados por la política de seguridad, la fórmula de la población dio como resultado 346 encuestas aplicar en el mercado. A continuación la fórmula y cálculo de la muestra:

Población Vendedores Mercado Centro Comercial Reina del Cisne.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) (756)}{(756 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = 346$$

En donde:

N= Tamaño de la Población, para efectos de este estudio tenemos “756 vendedores en el 2016” (Administración Centro Comercial Reina del Cisne 2016)

Z= Nivel de confianza, 95%, equivalente a 1.96

P= Probabilidad de éxito o proporción esperada. 0.5%

Q= probabilidad de fracaso, se efectuara con un 0.5%

E= Margen de error con un 5%

La aplicación del cálculo determinó 346 encuestas a ser aplicadas de forma aleatoria para conocer información relevante respecto a la inseguridad existente en el centro de abastos, como también conocer sobre la aplicación del Política de seguridad con la finalidad de determinar la disminución de inseguridad en la población objetivo.

Para determinar la población se tomó como base un estudio que realizó el Municipio de Loja en el año 2015, para la implementación de las cámaras de video

² Administración del centro comercial, 2016.

vigilancia en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, constituyendo la población de la parroquia El Sagrario la que más concurre a realizar compras en este centro de abastos, siendo 25. 286 habitantes, del cual se procede a determinar la muestra a través de proyecciones poblacionales la misma se muestra a continuación:

Calculo de la Población: a través de proyecciones poblacionales.

$$\begin{aligned}
 P_{i+n} &= P_i(1 + T_c)^n \\
 P_{i+n} &= 25.286(1 + 0.0265)^6 \\
 P_{i+n} &= 25.286(1.0265)^6 \\
 P_{i+n} &= 29.582
 \end{aligned}$$

N° de habitantes de la parroquia El Sagrario de la ciudad de Loja
 Pi= 25. 286
 Tasa de crecimiento poblacional = 2,65%
 n= tiempo

Tabla 4: Proyección de la población del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de Loja.

Edad	Censo 2010	Tasa de crecimiento	Proyección 2011	Proyección 2012	Proyección 2013	Proyección 2014	Proyección 2015	Proyección 2016
18- 65	25.286	2.65%	25.956	26.643	27.349	28.074	28.818	29.582

Fuente: Población y Tasas de Crecimiento según el censo 2010, Parroquia El Sagrario.
Elaboración: Paola Maza

Una vez que se realiza la proyección poblacional, se aplica la fórmula de la muestra para determinar el número de encuestas a aplicar:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

En donde:

N= Tamaño de la Población, para efectos de este estudio tenemos
“**29.582**”

Z= Nivel de confianza, 95%, equivalente a 1.96

P= Probabilidad de éxito o proporción esperada. 0.5%

Q= probabilidad de fracaso, se efectuara con un 0.5%

E= Margen de error con un 5%

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) (29.582)}{(29.582 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = 379$$

6. RESULTADOS

La seguridad ciudadana comprende aquel conjunto de acciones establecidas desde las instituciones públicas y la sociedad, que buscan garantizar efectivamente los derechos y libertades de todas las personas, a través del control de las actuaciones que estén en contra del bienestar de la población, por ello en el Plan Nacional de Seguridad Integral, se establecen políticas públicas sectoriales de seguridad; donde se plantea un nuevo enfoque de seguridad basado en el bienestar del ser humano, como centro de sus políticas, estrategias y acciones, cuya finalidad es garantizar y proteger los derechos humanos y las libertades de los ecuatorianos, la aplicación de la justicia, el ejercicio de la democracia. (Plan Nacional de Seguridad Integral, 2017).

Por lo cual a continuación se presentan los resultados de la investigación que responde a los objetivos planteados.

6.1. Porcentaje de personas que han sido víctimas de actos delictivos en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne durante el periodo 2016.

En Ecuador el delito es una infracción penal que es sancionada con pena privativa de libertad, y a pesar de ello aún se cometen actos delictivos y la violencia en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne de Loja, aún está presente tal como lo aprecian vendedores y usuarios, (figura 1).

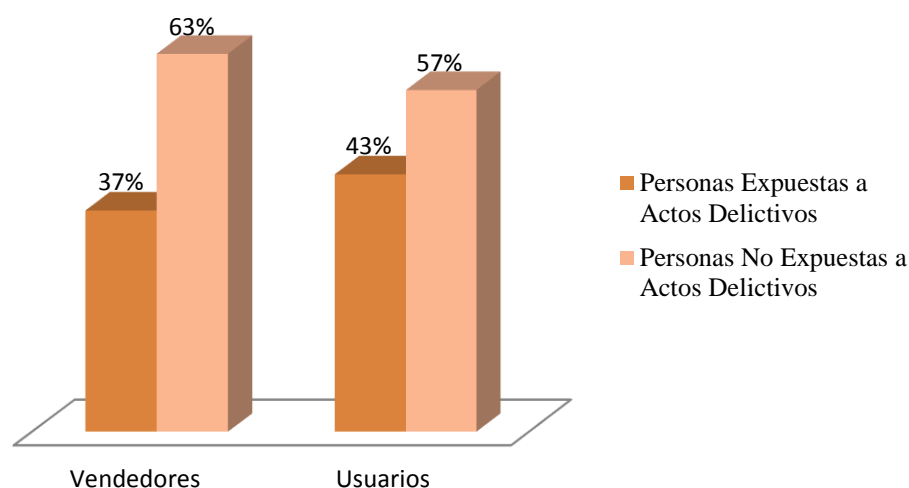


Figura: 1: Víctimas de actos delictivos
Fuente: Encuesta a usuarios y vendedores
Elaborado por: Paola Maza

El 37% de vendedores y el 43% de usuarios han sido expuestos a algún tipo de delito, tal como se detalla en la tabla 5.

Tabla 5. Tipo de delitos en el Mercado Reina del Cisne

Delitos que sufrieron o evidenciaron	Vendedores	Usuarios
Hurto	18%	16%
Riñas	6%	11%
Trabajo infantil	2%	2%
Maltrato infantil	3%	4%
Robo a propietarios de locales comerciales	4%	3%
Robo	3%	4%
Robo de autopartes de vehículo	1%	3%
Total	37%	43%
No han evidenciado / sufrido delitos	63%	57%
Total general	100%	100%

Fuente: Encuestas a usuarios y vendedores, Anexo 1
Elaboración por: Paola Maza

Se puede observar, que el hurto es el delito más frecuente tanto para vendedores (18%), como para usuarios (16%). Asimismo vendedores 6%, como usuarios 11%, han detectado riñas (lesiones- COIP) entre la Policía Municipal y vendedores ambulantes.

Referente al maltrato y trabajo infantil, adjudicatarias y usuarios al acudir al Centro Comercial pudieron evidenciar este inconveniente, sin embargo no hay autoridad que lo regule o controle. Finalmente vendedores y usuarios han sufrido o han evidenciado el delito de robo, las razones de tales comportamientos se señalan en la discusión.

Una vez identificados los delitos y las personas víctimas de los mismos, a continuación se presenta los artículos u objetos que son sustraídos, donde resulta que a los vendedores les sustraen carteras, mochila, maletín y teléfono móvil, mientras que a los usuarios les quitan su teléfono móvil y dinero en ese orden, (tabla 6).

Tabla 6. Objetos sustraídos a usuarios y vendedores del centro de abastos.

Detalle	Vendedores	Usuarios
Cartera, mochila, maletín	12%	8%
Teléfono móvil	10%	16%
Dinero	9%	14%
Artículos o productos de expendio	6%	0%
Joyas	0%	5%
Total	37%	43%
No han sido objeto de delito	63%	57%
Total general	100%	100%

Fuente: Encuestas a usuarios y vendedores (Anexo 1)

Elaboración por: Paola Maza

6.2. Causas de la Inseguridad en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne.

La inseguridad preocupa a vendedores y usuarios del centro de abastos, pues temen ser víctimas de algún tipo de delito, así las percepciones al respecto se presentan en la tabla 7:

Tabla 7. Percepción de seguridad de Vendedores y Usuarios

Percepción de seguridad	Vendedores	Usuarios
Medianamente seguro	44%	46%
Seguro	17%	12%
Inseguro	21%	27%
Medianamente inseguro	18%	15%
Total general	100%	100%

Fuente: Encuestas a usuarios y vendedores (Anexo 1)

Elaboración por: Paola Maza

Se considera las percepciones negativas, se podrá verificar que los usuarios (42%) perciben un poco más la inseguridad que los vendedores (39%), lo que quiere decir que 4 de cada 10 personas que acudan al mercado (sin importar si es vendedor o usuario) se sienten inseguros, y las causas que se pueden identificar son las que se muestran en la figura 2 y 3 respectivamente:

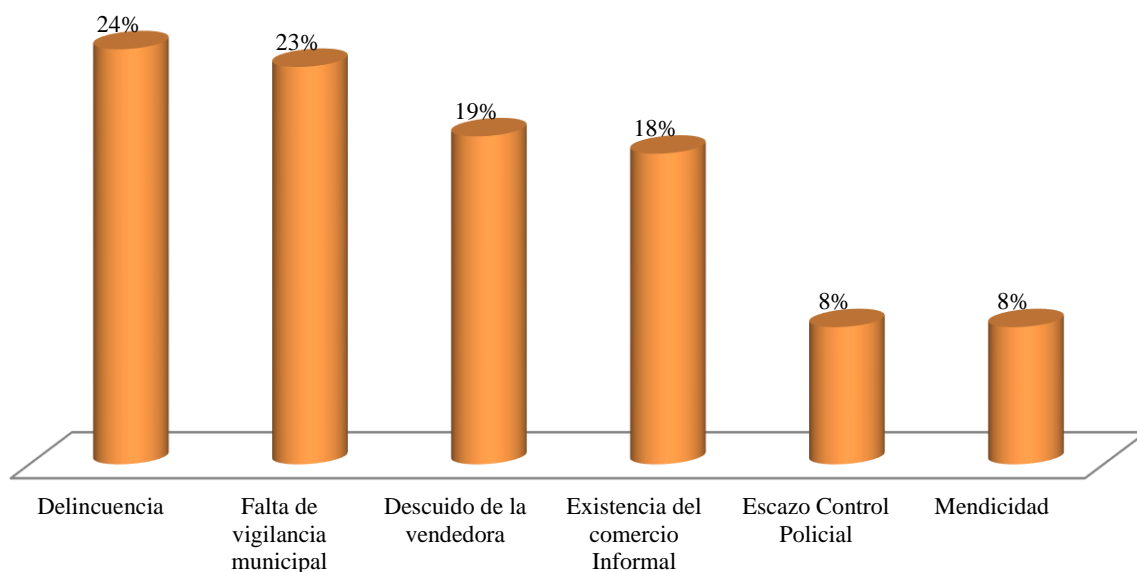


Figura: 2: Causas de la inseguridad percibidas por los vendedores del MCC-L

Fuente: Encuesta a vendedores

Elaboración por: Paola Maza

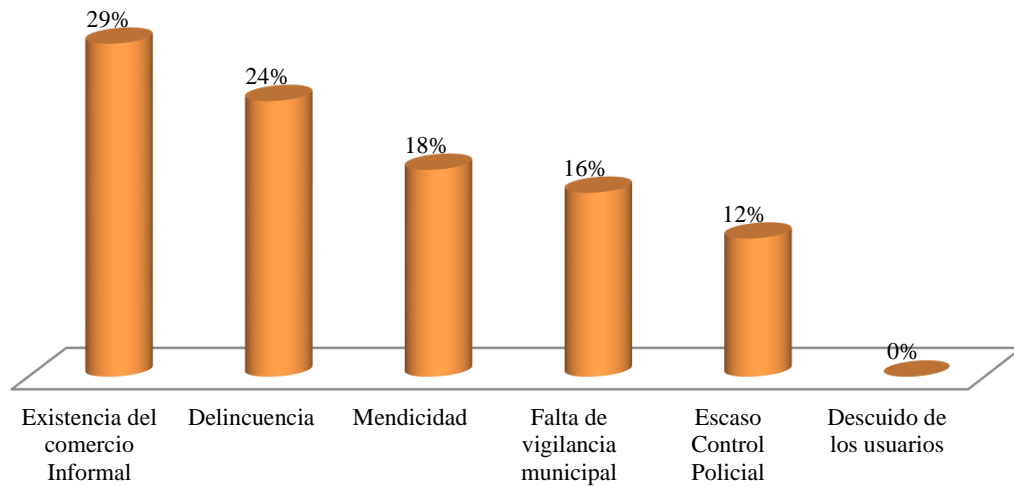


Figura: 3: Causas de la inseguridad percibidas por los usuarios del MCC-L.

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaboración por: Paola Maza

Como se puede evidenciar, para los vendedores, resaltan tres factores que dan lugar a la inseguridad: el desempleo, la falta de vigilancia municipal y el descuido del vendedor (fig. 2); mientras que para los usuarios las causas principales que producen inseguridad sería el comercio informal, la delincuencia y la mendicidad dada en especial por las niños y adultos mayores. Pero además hay un factor interesante y es que los usuarios no reconocen su descuido al acudir al mercado por lo que su valor es 0% (fig. 3).

Tomando en consideración las cifras negativas se observa que la función del Estado de otorgar seguridad a los ciudadanos no es suficiente para combatir la delincuencia, dado que la presencia policial en el Centro Comercial es insuficiente y nula, lo que ha provocado inseguridad a vendedores (78%) y usuarios (68%), tal como se muestra en la tabla 8:

Tabla 8. Presencia Policía Nacional en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne

Presencia Policial	Vendedores	Usuarios
Insuficiente	42%	33%
Nula	36%	35%
Suficiente	22%	32%
Total general	100%	100%

Fuente: Encuesta a vendedores y usuarios del mercado.
Elaboración por: Paola Maza

Otras de las causas de la inseguridad, se debe a la poca cultura de denuncia que existe en la ciudadanía, lo que genera que los delitos se mantengan ocultos y no terminen en los juzgados, como se detalla a continuación:

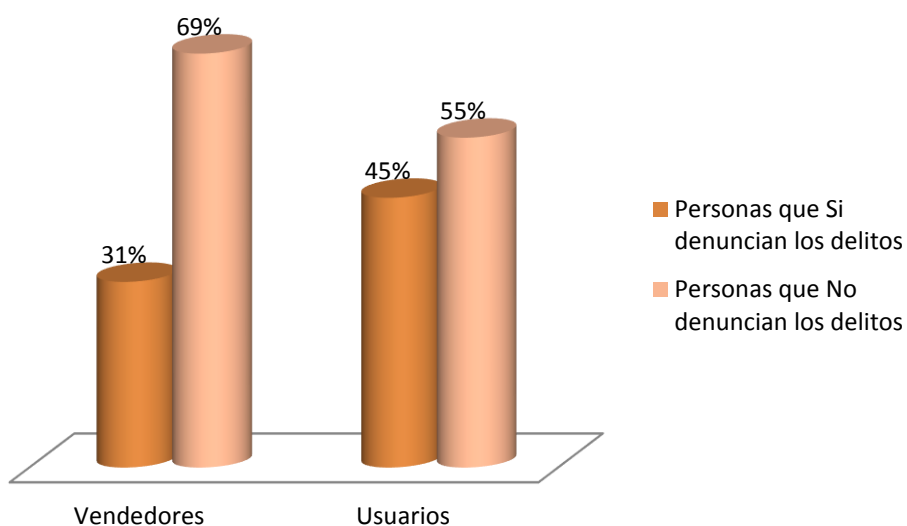


Figura 4: Personas que no denuncian los delitos cometidos en el MCCL

Fuente: Encuesta a usuarios y vendedores

Elaboración por: Paola Maza

Debido a la desconfianza en el sistema judicial y poco accionar de la autoridad, los vendedores y usuarios no denuncian los delitos pese a ser víctimas de los mismos, como se muestra en la figura 5 y 6:

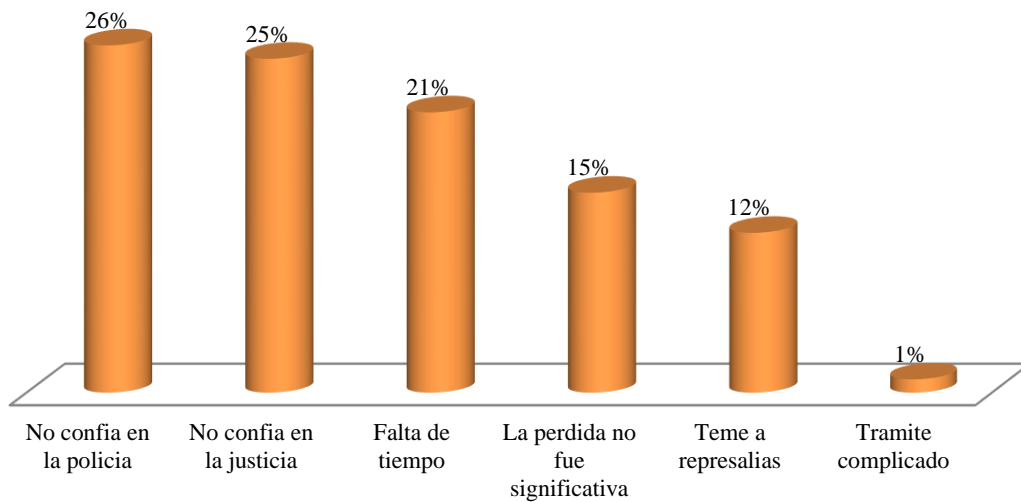


Figura: 5: Causas para no denunciar los delitos, desde la percepción de los vendedores

Fuente: Encuesta a vendedores (Anexo 1)

Elaboración por: Paola Maza

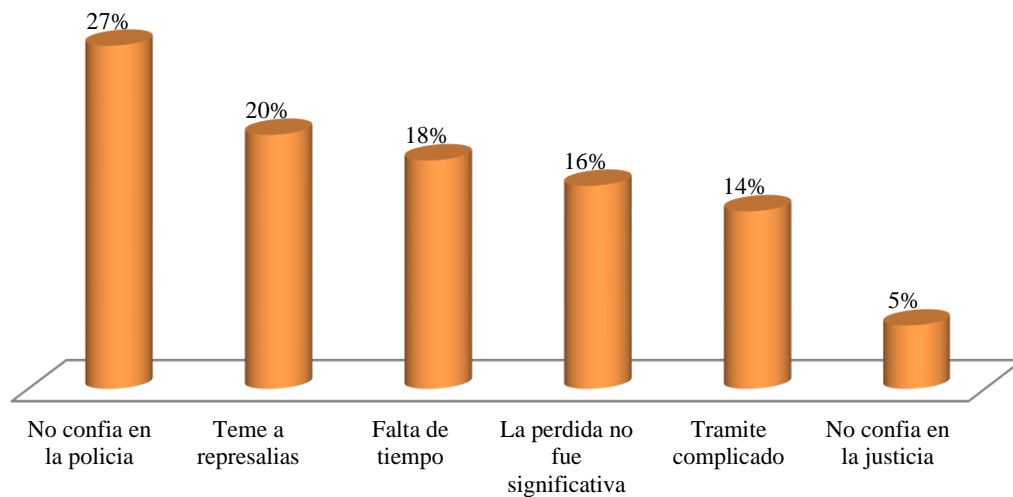


Figura: 6: Causas para no denunciar los delitos, desde la percepción de los usuarios

Fuente: Encuesta a usuarios (Anexo 2)

Elaboración por: Paola Maza

Al consultar a los vendedores las razones por la que no denunció el delito, en su mayoría no lo hacen por la desconfianza en la Policía Nacional y Sistema Judicial, y apenas el 3%, no lo hace porque el trámite es complicado.

De igual manera se aprecia que los usuarios no denuncian los delitos de los que son víctimas debido a la desconfianza en la Policía Nacional, como también por

temor a represalias ya que el delincuente amenaza a la víctima; y debido al tiempo que implica realizar el trámite, tal como se detalla en la fig. 6.

6.3. Conocimiento de usuarios y vendedores acerca de la política de seguridad implementada en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne.

Para el cumplimiento del presente objetivo, es fundamental determinar el conocimiento que tienen los vendedores y usuarios sobre la implementación de la política de seguridad (cámaras de video vigilancia), conocimiento que se ve reflejado con la finalidad de poder determinar su participación en la formulación del proyecto siendo ellos la población directamente afectada y quienes deberían proponer acciones concretas para disminuir los delitos es el centro de abastos.

Tabla 9. Conocimiento de usuarios y vendedores de la Política de Seguridad

	Usuarios	Vendedores
Sí	70%	100%
No	30%	0%
Total general	100%	100%

Fuente: Encuesta a vendedores y usuarios

Elaborado por: Paola Maza

Que el 100% de los vendedores conozca la existencia de políticas de seguridad (cámaras de video vigilancia) en este centro de abastos, se debe a que los adjudicatarios pasan en sus lugares de trabajo expendiendo sus productos de 07h00 a 17h00, asimismo porque han visualizado la instalación de las cámaras en lugares estratégicos, y además porque han participado en talleres y charlas del Concejo de Seguridad de Loja.

Por medio de la información dada por los usuarios se obtuvo que el 70% si conoce la existencia de Políticas de Seguridad porque tiene conocimiento de las

campañas que realiza el Municipio en los mercados, donde informan la necesidad de contar con herramienta de seguridad para disminuir los delitos en centros de masiva concurrencia.

A continuación se detalla de qué manera han participado para la formulación del mismo:

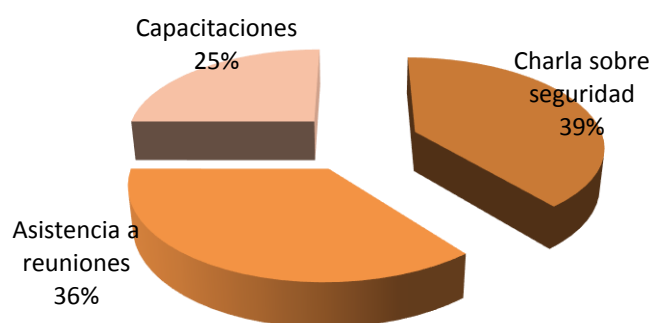


Figura 7: Participación en el proyecto de seguridad- Vendedores

Fuente: Encuesta a vendedores

Elaboración por: Paola Maza

El 39% de los vendedores han participado en charlas de seguridad impartidas por miembros del Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja, como la Policía Nacional, con la finalidad de prevenir delitos.

Como el Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana es el ente encargado de realizar lineamientos y políticas relacionadas con la seguridad ciudadana, fue fundamental preguntar a los usuarios acerca de su existencia, de lo cual se obtuvo que el 63% sí conocen el resultado del mismo, según muestra la fig. 8:

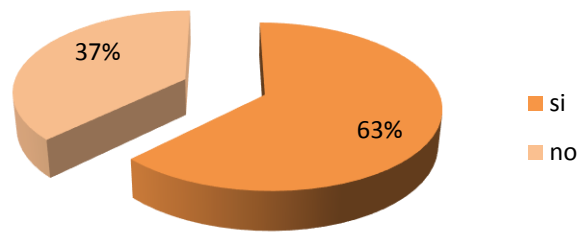


Figura: 8: Conocimiento de la función que cumple el Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana

Fuente: Encuesta a usuarios

Elaborado por: Paola Maza

Que el Concejo Cantonal de Seguridad, este ubicado en el centro de la ciudad, ha favorecido para que los usuarios lo conozcan, a la par de ello desarrollan campañas de seguridad conjuntamente con la Policía Nacional para la prevención de la inseguridad, en especial los robos.

Dado que la protección de los ciudadanos es un derecho fundamental, y es una obligación del Estado a través de sus organismos descentralizados otorgar seguridad; fue necesario preguntar a los usuarios sobre el conocimiento que tienen de las campañas de seguridad que dicta el Concejo Cantonal de Seguridad o la Policía Nacional:

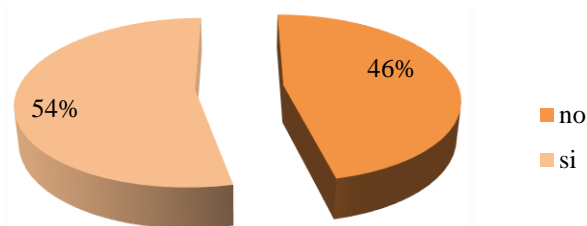


Figura: 9: Conocimiento de campañas de seguridad- Usuarios

Fuente: Pregunta 16 de la encuesta a usuarios

Elaborado por: Paola Maza

La figura 9, muestra que el 54% de los usuarios que visitan frecuentemente el centro de abastos afirman conocer sobre las diferentes campañas que lleva acabo el Concejo de Seguridad como Policía Nacional.

Por consiguiente, del 54% de usuarios que afirmaron conocer sobre las campañas de seguridad (figura 7), la “Feria de Seguridad Ciudadana” ejecutada por la Policía Nacional y Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja, tiene mayor aceptación por parte de los usuarios (33%), la misma que permite conocer las normas de convivencia, (Tabla 10).

Tabla 10. Campañas de Seguridad

Detalle	Total
Feria de Seguridad Ciudadana	33%
Grupo Lúdico Paquito y sus amigos	26%
Seguridad Ciudadana	22%
Normas de Seguridad	19%
Total general	100%

Fuente: Encuesta a vendedores y usuarios

Elaborado por: Paola Maza

7. DISCUSIÓN

El Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, posee una infraestructura diseñada para abastecer de productos de primera necesidad a la ciudadanía lojana, esta resguardada por la presencia de la Policía Municipal y la vigilancia mediante 17 cámaras de video, las cuales fueron instaladas por el Municipio de Loja a través del Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja, quienes se encargan del monitoreo de las cámaras y la respectiva coordinación con la Policía Municipal y la Policía Nacional.

7.1. Personas víctimas de delitos

De acuerdo a la Ley de Seguridad Pública y del Estado, la Seguridad Ciudadana contiene dos esferas con enfoque integral. La primera está orientada a garantizar la justicia independiente para todas las personas, y la segunda, centrada en la seguridad ciudadana, a la que se hace énfasis en este trabajo de tesis, el segundo enfoque está orientado a fortalecer los mecanismos para garantizar los derechos de los ciudadanos, una vida libre de violencia, la disminución de la inseguridad y la protección a las víctimas del delitos.

El Mercado Centro Comercial Reina del Cisne por estar ubicado en la parte céntrica de la ciudad, tiene mucha afluencia de personas, lo que ha generado que en la actualidad sea un lugar propicio para el cometimiento de actos delictivos (tabla 5), atentando contra la seguridad y bienestar de los usuarios y vendedores.

Los delincuentes aprovechan cuando las vendedoras salen de su jordana de trabajo para llevarse todo el dinero de las ganancias que dejó la venta del día, en cuanto a los usuarios se da por el descuido de los mismos y por la exhibición de objetos de valor.

Además la desesperación es una razón común detrás de muchos delitos, pues las personas al no tener un trabajo o fuente de ingresos para mantener a su familia recurren a delinquir.

Por lo cual, la muestra reveló que el delito más relevante para los vendedores es el hurto con el 18%; según la Policía Nacional Loja, los delitos en su gran mayoría lo cometen bajo la modalidad del arranche³; siendo los objetos más sustraídos para los vendedores, sus carteras, mochilas y maletines, mientras que los usuarios se ven más afectados por la sustracción de sus teléfonos móviles, objetos que por su fácil acceso son de rápida comercialización, esto se da por la aglomeración de personas.

El hurto a personas se da por descuido de los usuarios, donde por lo general intervienen más de un antisocial, mientras que uno de los sujetos entretienen a la víctima, este lapso de tiempo es aprovechado por su cómplice para sustraer sus objetos o mercaderías (joyas, celulares); los delitos en su mayoría se da en especial los fines de semana en el horario comprendido de 13h00 a 17h00, y los más afectados según la Policía Nacional Loja, son los hombres 72% porque son quienes comercializan con mayor frecuencia artículos de más alto valor.

Además la mayoría de los usuarios, lo que más han evidenciado en el centro de abastos son las riñas (lesiones según el Código Penal) entre la Policía Municipal y vendedores ambulantes con el 11%, pues los primeros defienden el respeto hacia las

³ Personas que sustraen a sus víctimas en la vía pública mediante el saqueo violento de sus pertenencias aprovechando el descuido de la víctima, huyendo inmediatamente del lugar.

normas y los otros su sustento diario; según los comerciantes informales aseguran haber sido agredidos física y verbalmente por los uniformados en más de una ocasión; pero según testimonio de la Policía Municipal aseguran ser víctimas de maltrato por parte de los vendedores, que los atacan con palos, golpes y amenazas de muerte.

En cuanto al maltrato infantil, que constituye el tercer delito en el que tanto vendedores como usuarios coinciden (Tabla 5); pues las vendedoras ambulantes al no tener un trabajo fijo, carecen de todo tipo de protección y para mantener a sus hijos/as tienen que obligadamente llevarlos con ellas a trabajar, pero los infantes no resisten estar largos tiempos y bajo condiciones insalubres o precarias por lo que las madres por su impaciencia los maltratan, porque consideran que les impiden realizar su comercio.

Según datos estadísticos proporcionados por la Policía Nacional (Sección 4.5.5) en el periodo enero- junio 2015 y enero - junio 2016 se estima que los delitos en el mercado han disminuido en un 42%, debido a la instalación de cámaras de seguridad, herramienta que ha aportado mucho para dar seguimiento a las diferentes actividades que se desarrollan en el mercado. Esta información no se coteja con lo señalado por los adjudicatarios (as) de este centro de abastos, quienes afirman ser víctimas de hurto a diario por la insuficiente presencia policial y por la alta aglomeración de personas; delitos que se dan por la masiva presencia de usuarios les facilita el camuflaje y da lugar oportuno para inmiscuirse a todo tipo de delincuente para

cometer actos ilícitos atentando contra la integridad de las personas y sus bienes, según la Policía Nacional en su mayoría lo hacen bajo la modalidad de carteristas⁴.

7.2.Causas de la Inseguridad en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne

La violencia tiene dos dimensiones diferenciadas: la *inseguridad* que es la dimensión que hace referencia a los hechos de violencia objetiva que son datos oficiales, y la *percepción de inseguridad* que se refiere a la sensación de temor a la cual se hace hincapié (Tabla 7), por ende, tanto vendedores como usuarios se sienten inseguros a causa de constantes actos delictivos que se suscitan en el centro de abastos afectando su integridad física y emocional.

Resulta interesante que la misma ciudadanía asuma y esté consciente de que la seguridad no es solamente un problema de la policía, sino que depende también de la precaución de los ciudadanos que es clave para enfrentar estos problemas sociales que aquejan a la sociedad.

Para los usuarios, lo que provoca inseguridad en el centro de abastos es la existencia del comercio informal con 29%. Los vendedores ambulantes deben trajinar por las calles incluso los domingos y hasta altas horas de la noche, para conseguir el sustento diario para su familia y deben soportan las inclemencias del tiempo. Pero el problema se da por la reglamentación a la que están sujetas estas personas que cambian las reglas del juego dependiendo de la máxima autoridad en la Alcaldía. Según los ambulantes, la Policía Municipal siempre ha buscado entorpecer y obstaculizar su trabajo haciendo eco de una serie de decretos represivos que

⁴ Según el **COIP Carteristas**: Personas dedicadas a cometer robos cortando carteras, maletas u otros, apoderándose de los bienes allí existentes, también aprovechan la aglomeración de personas para mediante empujones sustraerse bienes personales.

tienden a cancelar esta actividad; además señalan que la inseguridad no se terminará realizando batidas diarias y despojando a la gente de su mercadería. Mientras que los Municipales manifiestan que este tipo de trabajo da mala imagen a la ciudad y que ellos acatan las órdenes de sus superiores.

La evolución de la denuncia es también un indicador importante en materia de seguridad, permite reflejar el funcionamiento de los sistemas que se activan después de generado un delito, el accionar de los protocolos penales y finalmente el cómo se desarrolla la justicia. Es así que, pese a que el número de denuncias son pocas, sobresale más el porcentaje de la no denuncia de los delitos (Fig. 4), tal es que, usuarios como vendedores consideran que la causa principal es la desconfianza en las entidades encargadas de brindar seguridad (Policía Nacional), inconveniente que causa malestar porque disminuye el comercio, afecta la estabilidad emocional de los adjudicatarios de locales, a las personas que atienden y ciudadanos que estén presentes en los diferentes actos delictivos.

Asimismo los vendedores no denuncian los actos delictivos, por la desconfianza en la Administración de Justicia, lo que ha provocado falta de credibilidad debido a que las medidas penales no han podido demostrar su eficacia en el combate a la delincuencia, señalan que se genera corrupción, falta de controles efectivos e impunidad, lentitud en los casos denunciados, de igual manera no denuncian por falta de tiempo y por el complicado trámite que se debe realizar.

Mientras que, las personas que sí realizan sus denuncias de los actos delictivos en el centro de abastos, reportan sus denuncias por conseguir ayuda, ya sea para la persona que es víctima del delito o para quienes intentan ayudar a otras personas;

además ambas partes coinciden, que lo hacen para recuperar los objetos perdidos ya que representan un valor económico para ellas. Además lo hacen porque afirman tener confianza en las instituciones policiales que generen soluciones al delito del que son víctimas.

Por su parte los usuarios afirman que los trámites son demasiado engorrosos y esto agrava más el desconocimiento de la víctima del proceso legal que se tiene que seguir en cada caso.

7.3. Conocimiento de usuarios y vendedores de la política de seguridad implementada en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne.

El Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana⁵ es un organismo creado para desarrollar un sistema de seguridad, mediante la participación de las distintas instituciones directamente vinculadas con la seguridad y justicia. Este Concejo ejecutó el proyecto de Políticas Públicas de Seguridad, con la instalación de cámaras de video vigilancia en el centro de abastos, por tal razón es necesario determinar el conocimiento que tienen usuarios y vendedores del proyecto para determinar si el mismo fue socializado.

Los adjudicatarios tienen total conocimiento del proyecto de seguridad, el cual vigila constantemente las actividades comerciales, y mejora los servicios que presta; a la par de ello han participado en charlas, capacitaciones y reuniones brindadas por la Policía Nacional conjuntamente con el Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja. Hay que resaltar que los videos que registran las cámaras son evidencia

⁵ Conformado por: Gobernación de Loja, Policía Nacional, Fuerzas Armadas, ECU 911, Consejo de la Judicatura, Fiscalía Provincial, Secretaría de Gestión de Riesgos, Agencia Nacional de Tránsito, SENA, y un representante por cada Concejo Cantonal.

oficial para el sistema de justicia en caso de necesitarse pruebas de los delitos cometidos en el centro de abastos.

Sumado a lo anterior se obtuvo que los usuarios conocen de las campañas que vienen realizando los entes encargados de seguridad (Policía Nacional, Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja), constituyendo la “Feria de Seguridad Ciudadana” y el grupo “Lúdico Paquito y sus amigos”, las campañas con más aceptación en los usuarios, las mismas que realizan capacitaciones en el Centro Infantil del centro comercial dirigido a niños, niñas y a las madres de familia,

Además señalaron que desde la instalación de medidas de seguridad al interior como exteriores del mercado (cámaras de seguridad) los delincuentes se han trasladado a las avenidas cercanas como la Avenida Universitaria, calles Rocafuerte y Ramón Pinto, para cometer delitos atentando contra la integridad emocional, física y material del ciudadano.

Mediante la entrevista que se mantuvo con la administración del mercado, señaló que el proyecto tiene la finalidad de fortalecer la seguridad en el interior del mercado, el mismo que beneficiará a toda la ciudadanía lojana, en especial a los compradores más recurrentes que son 25.286 habitantes de la parroquia El Sagrario quienes acuden con mayor regularidad, además se beneficiará directamente a los 756 adjudicatarios del centro de abastos.

Además señaló que el Mercado ya cuenta con un sistema de video vigilancia en la parte externa: 2 cámaras del Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja: una en la calle Rocafuerte y 18 de Noviembre y la segunda ubicada en la calle Rocafuerte

y Av. Universitaria. Mientras que el Sistema Integrado de Seguridad ECU 911 cuenta con una cámara ubicada en las calles 10 de Agosto y 18 de Noviembre.

Finalizando el estudio y haciendo hincapié en el objetivo general, se determinó que la política de seguridad, no ha tenido los resultados esperados de disminuir completamente los delitos en el centro de abastos, pues los delitos actualmente no se logran reducir y por lo tanto el objetivo principal de la política enfocado en fortalecer la seguridad al interior del mercado no lo está garantizando.

La implementación de cámaras de video vigilancia no ha sido suficiente para combatir la inseguridad en el centro de abastos, por lo que algunos adjudicatarios han tenido que incurrir en mayores gastos como contratar dispositivos electrónicos, como alarmas y cámaras de seguridad ya que se ven afectados por la baja de venta sus productos.

8. CONCLUSIONES

- Pese a los sistemas de seguridad y a la implementación de cámaras de video vigilancia en el Mercado Comercial Reina del Cisne, aún se cometen delitos que afectan la convivencia social de las personas, por tal razón vendedores y usuarios no sienten confianza al acudir a realizar sus actividades y compras, respectivamente.
- El desempleo, las ventas ambulantes, el descuido de los vendedores, constituyen las principales causas de inseguridad. En cambio los usuarios no reconocen su descuido al acudir a realizar sus compras por lo que perciben más inseguridad. Además se identificó que tanto usuarios como vendedores no confían el sistema judicial y en la actuación de la Policía Nacional, por lo tanto no presentan las denuncias respectivas, por falta de tiempo y temor a represalias por parte del delincuente.
- En cuanto al conocimiento de la política de seguridad, adjudicatarios y usuarios conocen la aplicación de una política pública de seguridad, por que han asistido a charlas de prevención y han participado en las campañas de seguridad efectuadas por la Policía Nacional y Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana, como también por la instalación de cámaras de video vigilancia

9. RECOMENDACIONES

- Para disminuir actos delictivos como el robo y hurto en el centro de abastos, los vendedores al igual que usuarios deben trabajar coordinadamente con entidades articuladas como el Concejo Cantonal de Seguridad, Policía Nacional, Policía Municipal y Administración del Centro Comercial, con la finalidad de rescatar la confianza en usuarios y vendedores y hacer cumplir lo que dictamina la constitución de la República del Ecuador referente al respeto del ser humano en todos sus ámbitos.
- El Sistema Judicial, la Policía Nacional y los Administradores del Centro Comercial, deberían generar la suficiente confianza para que los delitos sean denunciados a tiempo y que su juzgamiento sea oportuno con el fin que los delitos y sus causantes no queden en la impunidad y de esta manera disminuir los índices de delincuencia
- Que la política pública de seguridad implementada en el centro de abastos se mantenga de forma permanente, liderada por el Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana, Policía Nacional y Municipal, a fin de que no desmaye los controles y se mantenga los niveles de seguridad y confianza para usuarios y vendedores en el interior del Mercado Centro Comercial Reina del Cisne.

10. BIBLIOGRAFIA

1. ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO COMERCIAL LOJA, (2016). *Proyecto Instalación de cámaras de seguridad*
2. AYESTAS, José (2006). Ecuador, Quito, *Seguridad Ciudadana*
3. BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO, BID, (2000)
4. CARRIÓN, F, (2007). *Percepción de inseguridad ciudadana*
5. CASTRO Barreno, J. M. (2015). El comercio informal y los precios en el Mercado Mayorista de la ciudad de Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream//tesis0GestiEmpresasmanejoaCD%2038.pdf>
6. CRUZADO Paz, Y., Peña, R., & Rosa, E. (2016). Factores asociados a la informalidad de los comerciantes ambulantes del sector 2014. Obtenido de http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41637/1/Cruzado_Yesmery_y_Re maycuna_Rosa.pdf
7. CONSTITUCIÓN del Ecuador, CRE. (2008). Sección Undécima, Montecristi.
8. CONSEJO CANTONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA LOJA. Obtenido de <http://www.loja.gob.ec/contenido/concejo-cantonal-de-seguridad>
9. CÓDIGO ORGÁNICO INTEGRAL PENAL, COIP (2015). Pág. 84, Significado de delito, robo, hurto y modalidades de robo
10. CODIGO DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA, (2014). Pág.29, título V del trabajo de niños, niñas y adolescentes, Art.81-84.
11. FLASCO – Ecuador (2007). Revista ciudad Segura. Recuperado de <https://www.flasco.edu.ec/portal/>

12. Foro de seguridad.com. (2015). Obtenido de
<http://www.forodeseguridad.com/artic/prevenc/3100.htm>
13. INFORME SOBRE DESARROLLO HUMANO, (2009). *Movilidad y desarrollo humano*.
14. KLEIDERMACHER, G. (2013). Venta ambulante: una caracterización de la inmigración. Cuadernos de antropología social, (38), 109-130.
15. LEY DE SEGURIDAD CIUDADANA, Registro Oficial Suplemento 35, Quito 28 de septiembre, 2009
16. MINISTERIO COORDINADOR DE SEGURIDAD (2014). Plan Nacional de Seguridad Integral. Ecuador, Quito
17. MINISTERIO DEL INTERIOR, Obtenido de
<http://www.ministeriointerior.gob.ec/>
18. MUNICIPIO DE LOJA, Obtenido de <http://www.loja.gob.ec/>
19. ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO, OCDE, (2002). Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión de resultados
20. PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR, SENPLADES. (2013-2017). Recuperado el 12 de abril de 2016, de <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivos-nacionales-para-el-buen-vivir>
21. PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD INTEGRAL, PNSI, (2008), Ecuador, Quito. *Seguridad Ciudadana*.
22. PLAN NACIONAL DE SEGURIDAD INTEGRAL, (2011- 2013). Ecuador, Quito. *Seguridad Ciudadana*.
23. POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR, Sub Zona Loja 11

24. ROTH, André, (2007). Bogotá, D.C. *Formulación, Implementación y Evaluación*, 5° edición
25. TORRES Galárraga, A. (2010). Análisis de las características generales del sector informal en el Ecuador-segmento pequeño comercios (Quito: FLACSO sede Ecuador).
26. ZAVALETA, Betancourt José Alfredo (2012). Libro La Inseguridad y la Seguridad Ciudadana en América Latina,

11.ANEXOS

ENCUESTA A VENEDORES DEL MERCADO CENTRO COMERCIAL REINA DEL CISNE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA

--	--

ENCUESTA A VENEDORES DEL MERCADO CENTRO COMERCIAL REINA DEL CISNE

Cordiales saludos, como estudiante del X ciclo estoy realizando mi proyecto de tesis de carácter social, por lo cual ruego de la manera más cordial se digne contestar la siguiente encuesta relacionada con la seguridad ciudadana en el Mercado Centro Comercial Reina del Cisne, la misma que me servirá para el levantamiento de información.

i. INSTRUCTIVO

Para responder a las siguientes preguntas coloque en el paréntesis una (x) a la opción que Ud. crea preciso señalar.

ii. DATOS GENERALES

Género: Hombre () Mujer ()

Edad: De 18 a 25 años ()
De 25 a 32 años ()
De 33 años 40 años ()
De 41 años 50 años ()
Más de 50 años ()

Instrucción Primaria ()
Secundaria ()
Nivel Superior ()
Ninguno ()

iii. DATOS ESPECIFICOS

1. ¿Cómo se siente en su lugar de trabajo?

() Seguro/a
() Medianamente Seguro
() Inseguro/a
() Medianamente Inseguro

2. ¿Ud. fue víctima de algún delito durante este año?

SI ()
NO ()

3. ¿En qué día ocurren generalmente los delitos?

Cualquier día ()
Fines de semana (viernes, sábado o domingo) ()
Fin de mes ()
Días Feriados ()

4. ¿A qué hora ocurren generalmente los delitos?

() De 06h00 a 08h00
() De 08h00 a 10h00
() De 10h00 a 13h00
() De 13h00 a 17h00

5. ¿Cree Ud. que en los últimos meses los delitos en el mercado ...

Aumentaron ()
Disminuyeron ()
Indiferente ()

6. ¿Qué acto de inseguridad Ud. sufrió o evidenció?

Robo a personas () Trabajo infantil ()
(uso de armas)
Robo a local () Maltrato infantil ()
comercial
Hurto a personas () Otros delitos distintos a ()
(robo sin violencia) los anteriores
Conductas ()
inapropiadas
(peleas, riñas)

7. ¿Qué tipo de objeto le sustrajeron?

Dinero ()
Documentos de identificación ()
Teléfono móvil ()
Joyas ()
Cartera, mochila, maletín ()
Artículos o productos de expendio ()
Otro.....

8. ¿Cuál fue el daño principal que sufrió por el delito?

Económico ()
Físico ()
Emocional o psicológico ()
Laboral ()
Ninguno ()

9. ¿Cuál considera Ud. que es la principal causa para que existan actos delincuenciales en el mercado?

- La falta de vigilancia municipal ()
- La falta de accionar de los policías en el mercado ()
- Falta de organización de los vendedores ()
- La existencia de comercio informal en las inmediaciones del mercado ()
- El desempleo ()
- La pobreza ()
- Otros.....

10. Considera que la presencia policial en el mercado es:

- Suficiente ()
- Insuficiente ()
- Nula ()

11. ¿Ud. denuncia ante la Policía Nacional los robos u otros actos delictivos suscitados en el Mercado?

- SI ()
- NO ()

12. En los casos en que no realizo la denuncia respectiva, ante la autoridad competente ¿Por qué no lo ha hecho?

- No confía en la policía ()
- No confía en la justicia ()
- Trámite complicado ()
- Teme represalias ()
- Falta de tiempo ()
- La pérdida no fue significativa ()

13. Cual fue la razón por la que usted denunció el delito?

- Obligación ciudadana ()
- Conseguir ayuda ()
- Recuperar lo perdido ()
- Otros.....

14. ¿Cuál considera Ud. que es la principal consecuencia de la inseguridad en el mercado?

.....
.....

15. ¿Sabe Ud. si alguna de las siguientes acciones se realizaron en el 2016 en el mercado para mejorar la seguridad?

- Mejorar el alumbrado ()
- Programas de sensibilización para que la gente denuncie ()
- Operativos contra la delincuencia ()
- Mayor patrullaje y vigilancia policial ()
- Otros ()

16. ¿Conoce usted de los proyectos de seguridad implementados por la administración del mercado en el 2016?

- SI ()
- NO ()

17. Si su respuesta fue afirmativa. Como ha participado usted de los proyectos de seguridad implementados en el mercado.

- Asiste a reuniones ()
- Grupo de vigilancia ()
- Charla sobre seguridad ()
- Capacitaciones ()
- Otros.....

18. ¿La administración del mercado ha implementado mecanismos de seguridad para prevenir la ocurrencia de delitos?

- SI ()
- NO ()

19. Si su respuesta fue afirmativa. ¿Qué mecanismos de seguridad ha evidenciado?

- Alarma con respuesta ()
- Cámaras de seguridad ()
- Mayor presencia de la Policía Municipal ()
- Otros ()

20. ¿Qué medidas considera que las autoridades deberían tomar para combatir la delincuencia?

- Incrementar el número de policías en las calles ()
- Mayor eficiencia y capacidad de reacción ()
- Aumentar las penas y que sean más drásticas ()
- Otros.....

GRACIAS POR SU COLABORACION

ENCUESTA A USUARIOS DEL MERCADO REINA DEL CISNE



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACION PÚBLICA



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL MERCADO REINA DEL CISNE

Cordiales saludos, como estudiantes del X ciclo estoy realizando mi proyecto de tesis de carácter social, por lo cual ruego de la manera más cordial se dignen contestar la siguiente encuesta relacionada con la seguridad ciudadana en el Mercado Reina del Cisne, la misma que me servirá para el levantamiento de información.

i. INSTRUCTIVO

Para responder a las siguientes preguntas coloque en el paréntesis una (x) a la opción que Ud. crea preciso señalar.

ii. DATOS GENERALES

Género: Hombre () Mujer ()

Edad: De 18 a 25 años ()
De 25 a 32 años ()
De 33 años 40 años ()
De 41 años 50 años ()
Más de 50 años ()

Instrucción Primaria ()
Secundaria ()
Nivel Superior ()
Ninguno ()

iii. DATOS ESPECIFICOS

1. ¿Cómo se siente Ud. al acudir al mercado?

() Seguro/a
() Medianamente Seguro
() Inseguro/a
() Medianamente Inseguro

2. ¿Ud fue víctima de algún delito durante este año?

SI ()
NO ()

3. ¿Qué tipo de objeto le robaron?

Dinero ()
Documentos de identificación ()
Teléfono móvil ()
Joyas ()
Cartera, mochila, maletín ()

4. ¿Qué acto de inseguridad Ud. sufrió o evidenció?

Robo a personas (uso de armas) () Conductas inapropiadas (peleas, riñas) ()
Robo a local comercial () Trabajo Infantil ()
Robo partes del vehículo () Maltrato infantil ()
Hurto a personas (robo sin violencia) () Extorción ()

5. ¿Cree usted que los delitos en el mercado

...

Aumentaron ()
Disminuyeron ()
Otro.....

6. ¿Considera que la presencia policial en el mercado es:

Suficiente ()
Insuficiente ()
Nula ()

7. ¿Ud. denuncia ante la Policía Nacional los robos u otros actos delictivos suscitados en el Mercado?

SI ()
NO ()

8. En los casos en que no realizo la denuncia respectiva ante la autoridad competente ¿Por qué no lo ha hecho?

No confía en la policía () Teme represalias ()
No confía en la justicia () Falta de tiempo ()
Trámite complicado () La pérdida no fue significativa ()

Otro.....

9. ¿Cuál fue la razón por la que usted denunció el delito?

Obligación ciudadana ()
Conseguir ayuda ()
Recuperar lo perdido ()
Otros.....

10. ¿En qué día ocurren generalmente los delitos?

Cualquier día ()
Fines de semana (viernes, sábado o domingo) ()
Fin de mes ()
Días Feriados ()

11. ¿Cuál considera Ud. que es la principal causa para que existan actos delincuenciales en el mercado?

- La falta de vigilancia municipal ()
- La falta de accionar de los policías ()
Nacional el mercado
- La existencia de comercio informal en las ()
inmediaciones del mercado
- El desempleo ()
- La pobreza ()

Otros.....

12. ¿Cuál considera Ud. que es la principal consecuencia de la inseguridad en el mercado?

13. ¿Conoce usted de la ubicación de cámaras de seguridad en el interior y exteriores del centro comercial?

- SI ()
- NO ()

14. ¿Conoce de la existencia del Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja?

- SI ()
- NO ()

15. ¿Sabe Ud. si alguna de las siguientes acciones se realizaron en el 2016 en el mercado para mejorar la seguridad?

- Mejorar el alumbrado ()
- Programas de sensibilización para ()
que la gente denuncie
- Operativos contra la delincuencia ()
- Mayor patrullaje y vigilancia ()
policial
- Otros ()

16. ¿Ud. sabe sobre la existencia campañas de seguridad por parte de los organismos competentes?

- SI ()
- NO ()

17. ¿Qué medidas considera Ud. que las autoridades deberían tomar para combatir la delincuencia?

- Incrementar el número de policías en la ()
calles
- Mayor eficiencia y capacidad de reacción ()
de la policía
- Aumentar las penas y que sean más ()
drásticas
- Otros.....

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 3



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURIDICA SOCIASL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PROYECTO DE TESIS:

“La Seguridad Ciudadana aplicada a los vendedores y usuarios del Mercado “Reina del Cisne” de la ciudad de Loja, durante el periodo enero 2015 – junio 2016”.

AUTORA: Paola Fernanda Maza Calvachi

DOCENTE: Ing. Elizabeth Jiménez

**Loja – Ecuador
2016**



1. PROBLEMÁTICA

La seguridad ciudadana está basada en la constitución 2008 de la República del Ecuador, artículo 393 “El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos”. (Constitucion, 2008).

La sustracción de las compras, vulnerar las seguridades de los vehículos, el robo a locales comerciales, presencia de personas en estado etílico, son parte de los problemas que diariamente tiene que atravesar usuarios y vendedores del mercado Reina del Cisne. Zavaleta José (2012) afirma “La inseguridad fuera de los mercados es otro de los problemas que preocupa a los comerciantes, la competencia desleal genera conflictos entre los que laboran en un mismo mercado” (pág. 56).

Sin embargo, “en el marco de la modernización globalizada, uno de los fenómenos que emergen con particular intensidad, es el de la violencia social, especialmente aquella que se manifiesta a través del delito” (FLACSO, 2012); razón por la cual, se han generado problemas de inseguridad afectando a la convivencia ciudadana, referida a la violencia y al delito que afectan 3 aspectos; la vida, la inseguridad y la propiedad ajena de las personas.

En los últimos años el Mercado “Reina del Cisne” por ser un centro de concurrencia masiva de las personas ha generado el aumento desmesurado de niveles de delincuencia e inseguridad, lo cual influye de manera directa en la calidad de vida de los ciudadanos alterando la convivencia social. Además en las calles de acceso al mercado se desarrolla el comercio informal el cual ocupa gran espacio de la acera impidiendo la libre circulación peatonal y obligando a los ciudadanos y ciudadanas hacer uso de la calle, exponiéndose a cualquier accidente, razón por el cual el aglutinamiento de personas causa inseguridad en la zona.

Pues pese a la implementación de cámaras de video vigilancia aún existen actos delictivos, escasa vigilancia y presencia policial, falta de coordinación y compromiso de la policía nacional y ciudadanía en la construcción de seguridad ciudadana, si a estos aspectos sumamos la poca participación de los vendedores en la organización de acciones de vigilancia como complemento al trabajo que realizan las autoridades, no se podrá alcanzar mejores condiciones de seguridad.

La inseguridad ciudadana se agudiza debido a la poca participación ciudadana en auto protegerse y cuidar sus pertenencias, el presente proyecto de tesis presenta la siguiente problemática ¿A través de la aplicación del Política de seguridad se está disminuyendo actos de inseguridad en el mercado Reina del Cisne de la ciudad de Loja durante el periodo enero 2015 a junio del 2016?

2. JUSTIFICACIÓN

El concepto de seguridad ciudadana en nuestro país a dado un giro impresionante priorizando el pleno derecho de los ciudadanos, su visión va más allá de las instituciones tradicionales, se necesita el aporte de los gobiernos locales y la participación de la sociedad civil organizada.

En la planificación gubernamental esta investigación se fundamenta en el Plan Nacional del Buen Vivir en el “**Objetivo 6.**, que se denomina “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos”. (SENPLADES, 2013-2017), cuyo aporte principal serán los datos cuantitativos y cualitativos que permitan tomar decisiones tanto del ente gubernamental como de la población objetivo.

El tema a investigar “**Política de seguridad ciudadana y su aplicación a vendedores y usuarios del Mercado “Reina del Cisne” de la ciudad de Loja, durante el periodo enero 2015 – junio 2016**” permitirá determinar cuáles son los resultados obtenidos a partir de la

implementación de la política de seguridad ciudadana y la efectividad sobre la población objetivo (vendedores y usuarios).

La investigación tratará de aportar información relevante que permitirá enfocar de mejor manera que la aplicación de la política de seguridad más allá de ser parte de una política de Estado constituye un mecanismo de seguridad ciudadana en la población objetivo con mayor eficacia y eficiencia.

3. OBJETIVOS

3.1.OBJETIVO GENERAL

Determinar que a través de la implementación de la política de seguridad ciudadana se han reducido los actos de inseguridad en el Mercado Reina del Cisne de la ciudad de Loja, durante el periodo enero 2015 - junio 2016.

3.2.Objetivos específicos:

- ❖ Identificar el porcentaje de personas que han sido víctimas de actos delictivos durante el periodo de estudio.
- ❖ Identificar las causas que dan origen al fenómeno de la inseguridad en el mercado Reina del Cisne.
- ❖ Determinar el conocimiento que tienen los vendedores y usuario referente a la política de seguridad ciudadana en el Mercado Reina del Cisne de la ciudad de Loja.

6. Revisión de Literatura

6.1. Constitución

La constitución es la norma suprema de la república del Ecuador, es la fuente de la autoridad jurídica que sustenta la existencia del Ecuador y de su gobierno, a la vez que garantiza derechos y libertades a todos los ciudadanos, en el artículo 393 se refiere que el Estado debe garantizar la seguridad humana a través de políticas para asegurar la convivencia pacífica de las personas y prevenir las formas de violencia y delitos. (Constitucion, 2008)

De la misma manera el **artículo 3, numeral 8**, establece garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción. Razón por el cual el acceso a la vida en un entorno libre de amenazas, violencia y temor son bienes públicos fundamentales para alcanzar el desarrollo integral de las personas y mejorar su calidad de vida.

6.2. Plan Nacional del Buen Vivir

El PNBV es el instrumento del Gobierno Nacional para articular las políticas públicas, cuenta con 12 objetivos nacionales, de los cuales los objetivos 3,9, 10 y 12 están enfocados a la seguridad ciudadana.

OBJETIVO 3: Mejorar la calidad de vida de la población

OBJETIVO 9: Garantizar la vigencia de los derechos y justicia

OBJETIVO 10: Garantizar el acceso a la participación pública y política.

OBJETIVO 12: Construir un Estado democrático para el Buen Vivir

Fuente: Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013

Elaborado por: La Autora

POLITICA: 3.7 Proporcionar condiciones de seguridad humana y confianza mutua entre las personas.

POLITICA: 9.4 Erradicar las prácticas de violencia contra las personas, pueblos y nacionalidades.

POLITICA: 10.6 Promover procesos de formación ciudadana

POLITICA 12.4 Fomentar un servicio público eficiente y competente

La transformación que se ha dado para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana marca un hecho importante en el proceso democrático actual en Ecuador, sin embargo en nuestra sociedad en los últimos años prima la inseguridad profundizando inequidades e injusticias sociales retrasando la consecución del Buen Vivir.

6.3. Ley de Seguridad Pública y del Estado

La ley tiene por objeto regular la seguridad integral del Estado democrático de derechos y justicia a todos los habitantes del Ecuador, garantizando el orden público y la paz, en el marco de sus derechos y deberes como personas naturales y jurídicas, asegurando la defensa nacional, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado.

La seguridad ciudadana es una política de Estado, destinada a fortalecer y modernizar los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, en especial el derecho a una vida libre de violencia y criminalidad, la disminución de los niveles de delincuencia, la protección de víctimas y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes del Ecuador.(Ley de Seguridad Social, 2014).

6.4. Plan Nacional de Seguridad Integral

Es un instrumento que establece las políticas sectoriales de seguridad orientadas en los nuevos paradigmas del siglo XXI, dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución de la República, el Plan Nacional para el Buen Vivir y la Ley de Seguridad Pública y del Estado. (Plan Nacional de Seguridad Integral, 2013)

De acuerdo con la Ley de Seguridad Pública y del Estado, la Seguridad Integral comprende dos grandes dimensiones: la seguridad de los habitantes, garantizada a través de la Seguridad Ciudadana; y la seguridad del Estado en sus dimensiones territorial e institucional. La Seguridad Integral tiene por finalidad garantizar y proteger los derechos humanos y las

libertades de las y los ecuatorianos, la aplicación de la justicia y el ejercicio de la democracia.
(Título I de la Ley de Seguridad Pública y del Estado (2009)).

De los antes mencionado cabe mencionar que la Seguridad Ciudadana contiene dos esferas fundamentales para la Seguridad con enfoque integral. La primera está orientada a garantizar la justicia oportuna, independiente y de calidad para todas las personas, promoción de la paz social, la plena vigencia de los Derechos Humanos y el mejoramiento del sistema de rehabilitación social. **(Plan Nacional de Seguridad Integral 2011-2013, pág. 5)**

La segunda, centrada en la seguridad ciudadana, la misma que constituye una política de Estado orientada a fortalecer los mecanismos necesarios para garantizar los derechos humanos, una vida libre de violencia, la disminución de los niveles de inseguridad y delincuencia, la protección a las víctimas del delito y el mejoramiento de la calidad de vida de todos los habitantes de nuestro país.

6.4.1. Seguridad Ciudadana

La seguridad ciudadana se la define como la acción integrada de las autoridades y la comunidad, para garantizar el cumplimiento de los derechos de todos los habitantes del territorio nacional, con la finalidad de preservar la convivencia ciudadana.

El tema de seguridad ciudadana a lo largo de la historia ha venido a instalarse en el imaginario colectivo de la sociedad como un problema emergente y relevante, las instituciones encargadas de velar por la seguridad de las personas cada vez más están perdiendo credibilidad ante la ciudadanía, debido al creciente aumento de inseguridad y actos delictivo que se observa en el convivir diario en nuestra localidad.

Los problemas de seguridad ciudadana hoy en día forman parte de la agenda pública ecuatoriana, la inconformidad de los ciudadanos ante el temor de ser víctimas de la

delincuencia, se hace cada vez más notorio, por ello se han incrementado las manifestaciones públicas y el aumento de las empresas que ofrecen servicios de seguridad.

Seguridad Humana Art. 393.- El Estado garantizará la seguridad humana a través de políticas y acciones integradas, para asegurar la convivencia pacífica de las personas, promover una cultura de paz y prevenir las formas de violencia y discriminación y la comisión de infracciones y delitos. La planificación y aplicación de estas políticas se encargará a órganos especializados en los diferentes niveles de gobierno. **(Constitución 2008. Pág. 172)**

La seguridad ciudadana está en la base de la seguridad humana por tres factores: porque la vida es la opción u oportunidad principal de todo ser humano, porque la integridad personal es clave de la dignidad y libertad, y, porque el patrimonio es fundamental para adquirir bienes o servicios. **(PNUD, 2009).**

En la actualidad el concepto de seguridad ciudadana lleva implícito la plena garantía de los derechos fundamentales de la vida, el cual se orienta a la protección de los derechos humanos de las víctimas y potenciales víctimas del delito. De manera que es deber del estado la protección contra el crimen pues es un derecho inalienable y fundamental del ciudadano.

6.4.2. Seguridad Integral

Resulta fundamental dar una definición clara respecto a Seguridad Integral, es así que mediante el Plan Nacional se la define como “la condición que tiene por finalidad garantizar y proteger los derechos humanos y las libertades de ecuatorianas y ecuatorianos, la gobernabilidad, la aplicación de la justicia, el ejercicio de la democracia, la solidaridad, la reducción de vulnerabilidades, la prevención, protección, respuesta y remediación ante riesgos y amenazas” **(Ministerio Coordinador de Seguridad, “Plan Nacional de Seguridad Integral”, 2011, p. 14).**

El concepto *seguridad*, en el sentido más amplio del término, hace referencia a la ausencia de riesgos o amenazas, tanto en el campo de los asuntos internacionales como en el ámbito individual de las personas físicas. Así pues, la seguridad concierne a Estados, gobiernos e individuos. Es un término que ha sufrido transformaciones y ha tenido distintas concepciones a lo largo de la historia, debido a los cambios políticos, económicos y sociales a nivel global. (Acosta, P. (2000) p. 75).

La seguridad ciudadana en el Ecuador es una política de Estado, enfocada en el fortalecimiento de mecanismos para garantizar los derechos humanos. Es por ello que la seguridad es un derecho fundamental de los ecuatorianos y el Estado es responsable de su pleno ejercicio. La seguridad no es un fin en sí mismo, sino un medio para conseguir un fin: el Sumak Kawsay.

6.5. Inseguridad

La percepción de inseguridad por ser una construcción social tiene un momento histórico que toma cuerpo, para el caso que nos ocupa en Latinoamérica es a principios de los años noventa con la libre movilidad de los capitales; en este contexto la sensación de inseguridad aparece como una externalidad negativa para la inversión extranjera, el turismo y el desarrollo urbano. (FLACSO – Ecuador, *Revista ciudad Segura*, 2007)

La violencia tiene dos dimensiones claramente diferenciadas e interrelacionadas: la *inseguridad* que es la dimensión que hace referencia a los hechos concretos de violencia objetiva producidos o, lo que es lo mismo, la falta de seguridad. Y la *percepción de inseguridad* que hace relación a la sensación de temor y que tiene que ver con el ámbito subjetivo de la construcción social del miedo generado por la violencia directa o indirecta.

Según un informe del Banco Interamericano de Desarrollo (2000) son varias las razones por las que puede ocurrir este fenómeno: por un lado, la alta frecuencia de ciertas formas de

violencia menor (delitos comunes) aún cuando ésta no vaya acompañada de altas tasas de delitos más graves (homicidio); por otro lado, la idea de ineficacia de la justicia o de la policía influye en un clima de impunidad; y, por último, el despliegue desmedido del delito y la violencia en los medios de comunicación, lo cual tiende a producir en la sociedad una sensación de peligro e inseguridad desproporcionada. (*FLASCO, ECUADOR, Revista ciudad Segura (2007)*).

6.5.1. Inseguridad Ciudadana

La inseguridad ciudadana se define en la actualidad como un fenómeno y problema social en sociedades que poseen un diverso nivel de desarrollo económico, múltiples rasgos culturales y regímenes políticos de distinto signo, no pudiéndose establecer, por tanto, distinciones simplistas para caracterizar factores asociados a su incremento y formas de expresión (*AYESTAS, JOSE, Seguridad Ciudadana (2006)*

Para comprender el tema de seguridad ciudadana, es necesario concebir el concepto de inseguridad. Fernando Carrión, analista del tema, explica que la violencia tiene dos dimensiones diferentes, pero relacionadas entre sí, la inseguridad son los “hechos concretos de violencia objetiva producidos por la falta de seguridad”; y del otro lado, la percepción de inseguridad, referida a la sensación de temor que ocurre antes del hecho mismo de violencia. (*Carrión F. percepción de inseguridad ciudadana. 2007*).

La inseguridad tiene dos enfoques: objetiva y subjetiva, la primera hace hincapié a los datos o cifras reales el cual nos a una noción del fenómeno de la delincuencia, por lo tanto se habla de una “inseguridad objetiva”. Mientras tanto el segundo término se refiere a la percepción o sensación influida por múltiples factores racionales o irracionales como el temperamento, la experiencia, la información y las opiniones de los demás. (PNUD, 2009).

6.6. Instituciones encargadas de Seguridad Ciudadana considerados dentro del Plan Integral de Seguridad.-

6.6.1. Ministerio del Interior

El Ministerio del Interior tiene la misión de: formular, ejecutar y evaluar la política pública para garantizar la seguridad interna y gobernabilidad del Estado, en el marco del respeto a los derechos humanos, la democracia y la participación ciudadana.

Tiene entre sus objetivos, garantizar la seguridad interna y la gobernabilidad democrática del Estado, fortalecer el ejercicio de los derechos consagrados en la Constitución, evitando la discriminación de las personas, la impunidad y la corrupción. Además, velar por la cultura de paz, el mantenimiento del régimen democrático, el irrestricto respeto a la Constitución y a los Derechos Humanos y garantizar la Seguridad Ciudadana y el orden público. (**Ministerio de Interior <http://www.ministeriointerior.gob.ec/>**)

6.6.2. Ministerio de Coordinación de Seguridad

El Ministerio de Coordinación de Seguridad (MICS) es la institución rectora del sector y, por lo tanto, tiene la competencia de: coordinar, elaborar, controlar evaluar y dar seguimiento de las políticas, planes y programas de Seguridad Integral en sus instituciones coordinadas.

La tarea de coordinación del MICS es fundamental para el buen funcionamiento y efectivo cumplimiento de los lineamientos para la Seguridad del Estado, plasmados en objetivos, políticas y estrategias en el Plan Nacional de Seguridad Integral (PNSI), instrumento base de rectoría para el desarrollo del sector, en beneficio del ser humano y del Estado, en todos sus ámbitos y niveles. (**Ministerio Coordinador de Seguridad <http://www.seguridad.gob.ec/>**)

6.6.3. Policía Nacional

La Policía Nacional es una institución estatal de carácter civil, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional. **(Constitución Nacional de Ecuador, 2008).**

En el VIII Informe de Derechos Humanos: Seguridad Ciudadana, se hace énfasis a la misión de la Policía Nacional, la misma que se enfoca en brindar servicios de seguridad ciudadana enfocado a la calidad y ética, respetando los derechos humanos de los ciudadanos y las ciudadanas, con la finalidad de que todos los actores sociales puedan convivir en una sociedad de paz y libertad.

La misión institucional de la Policía se basa en un objetivo primordial: “Atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional”. **(Constitución Política de la República, Art. 163)**

6.6.4. Consejo Cantonal de Seguridad Ciudadana

El Concejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de Loja (C.C.S.C), fue creado mediante Ordenanza Municipal No. 09-201, publicada en el Registro Oficial No. 434, del 26 de abril del 2011, en el cual se establece al C.C.S.C., como el organismo cantonal que tiene por objeto formular y ejecutar políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana. **(Municipio de Loja <http://www.loja.gob.ec/>)**

6.7. Robo

Según el Código Orgánico Integral Penal art. 189, se define como robo a *“La persona que mediante amenazas o violencias sustraiga o se apodere de cosa mueble ajena, sea que la*

violencia tenga lugar antes del acto para facilitarlo, en el momento de cometerlo o después de cometido para procurar impunidad”.(COIP, pag.84)

6.7.1. Robo a personas

Evento que se caracteriza cuando una persona o grupo de personas mediante amenazas o violencia sobre la o las víctimas, sustraiga o se apodere de un bien mueble propio o del que sea custodio, que porte en el momento del hecho, sea en un lugar público o privado.

6.7.2. Modalidades de robo

Asalto.- Cuando un sujeto enfrenta con violencia física o amenazas sobre la víctima, para sustraer sus bienes personales u otros que portare.

Arranchadores.- Personas que sustraen a sus víctimas en la vía pública mediante el arranque violento de sus pertenencias aprovechando el descuido de la víctima, huyendo inmediatamente del lugar.

Carteristas.- Personas dedicadas a cometer robos cortando carteras, maletas u otros, apoderándose de los bienes allí existentes, también aprovechan la aglomeración de personas para mediante empujones sustraerse bienes personales (ej.: vía pública, transporte, estadios, discotecas).

Sacapintas.- Personas que se encuentran al interior o exterior de entidades financieras, quienes proceden a identificar a las víctimas cuya característica principal es que realizaron o van a realizar inmediatamente transacciones de dinero (retiro o depósito) en entidades financieras, para posterior procederles a quitarles el mismo.

Aturdimiento por sustancias.- Personas que mediante la utilización de sustancias psicotrópicas y estupefacientes, alcohol u otro tipo de droga, vulneran la voluntad de las víctimas y de esta manera apoderarse de sus pertenencias.

7. Hurto

La palabra hurto procede del latín *furtum* que significa acción de hurtar, cuya definición es tomar bienes ajenos contra la voluntad de su dueño, sin intimidación en terceras personas ni fuerza en las cosas. Según el Diccionario de la Real Academia de la lengua Española lo define como el delito consistente en tomar con ánimo de lucro cosas muebles ajenas contra la voluntad de su dueño, sin que concurran las circunstancias que caracterizan el delito de robo.

(Revista Judicial del Ecuador)

Respecto al delito de robo procede del latín germánico *raubôn* (saquear, arrebatar). La RAE también lo define, jurídicamente, como el delito que se comete con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena, empleándose violencia o intimidación sobre las personas.

Hurto se define a la persona que sin ejercer violencia, amenaza o intimidación en la persona o fuerza en las cosas, se apodere ilegítimamente de cosa mueble ajena. Art.196 del COIP.

8. Mercado Reina del Cisne

Este mercado cuenta con una de las infraestructuras más modernas del país en esta actividad comercial. El mercado está dividido en tres bloques, cuenta con dos plantas para el desarrollo comercial, cuenta con un subterráneo donde funciona un estacionamiento público y en la terraza se celebran las tradicionales ferias libres los días martes y también funciona un CNH (Creciendo con Nuestros Hijos); para los hijos de las adjudicatarios de este centro.

Cuenta además con una zona de carga y descarga. El centro de bastos cuenta con un total de 748 adjudicatarias (os); existen un total de 826 locales comerciales los cuales están distribuidos de la siguiente manera: 41 almacenes externos, 18 locales de artesanías, 13 bares, 56 bazares, 10 bodegas, 39 locales de calzado, 7 puestos de revistas y periódicos, 8 locales en el patio de comidas, 34 locales de belleza y peluquería, 164 locales de ropa, 20 puestos de abarrotes, 72 locales de expendio de carne de borrego, asno, cerdo, pollo y res, 6 puestos de embutidos, 55 comedores, 28 locales de derivados lácteos, 11 despensas, 15 dulcerías, 8 locales de especerías, 3 de espumillas, 8 florerías, 29 locales de frutas, 11 puestos de granos cocidos, 12 locales de horchata y morocho, 15 juguerías, 11 puestos de mariscos, 5 de pescado seco, 5 panaderías, 81 locales de providencias y 41 locales de expendio de verduras.

Este mercado tiene un Manual Orgánico Funcional que tiene por objeto determinar la estructura administrativa, la organización, las funciones, las actividades y las relaciones de las diferentes unidades administrativas que lo integran; así como las responsabilidades de sus funcionarios, empleados y trabajadores. El Administrador es el principal ejecutivo y supervisor jerárquico de todo el personal administrativo y operativo, luego de él siguen en su orden administrativo, la secretaria, inspectores, recaudadores. (**Milton Elizalde, Propuesta de creación de un régimen especial, 2016 pag. 24**)

4. METODOLOGIA

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se utilizarán métodos y técnicas para dar cumplimiento a los objetivos propuestos, para ello los métodos seleccionados son:

METODOS

- **Método Científico:** En el proceso de investigación se utilizara el método científico por qué obedece a un proceso lógico de la formulación del problema, el planteamiento de objetivos, el análisis de los resultados y sus debidas conclusiones y recomendaciones. El mismo que me permitirá analizar los distintos fenómenos que se presentaran durante el levantamiento de información, de la misma manera observare la realidad en cuanto a la aplicación del Política de seguridad integral en el Mercado Reina del Cisne de la ciudad de Loja.
- **Método Inductivo –Deductivo:** me permitirá dar un razonamiento lógico que mediante la aplicación del Plan de seguridad existe mejor seguridad ciudadana en el centro de abastos.
- **Método Descriptivo,** Este método permitirá el levantamiento de información precisa y contundente, con lo cual se describirá el proceso de cómo se viene desarrollando la aplicación de la política de seguridad ciudadana en el mercado Reina del Cisne, de la misma manera se determinara el grado de involucramiento tanto del administrador del mercado como de la ciudadanía en general.

De igual forma la opinión de las autoridades responsables de la política, reflejándose en lo que comprende a resultados, considerando los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas.
- **Método Analítico-Sintético,** Mediante este método se realizó un diagnóstico sobre la seguridad ciudadana aplicado a los usuarios y vendedores del mercado Reina del

Cisne de la Ciudad de Loja, determinando los problemas que enfrentan los ciudadanos en lo referente a la seguridad, las causas para que la ciudadanía no conozca el Plan de seguridad.

TECNICAS

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados se utilizaron técnicas como la encuesta y la entrevista, los resultados de las mismas fueron analizados e interpretados para lograr desarrollar la discusión, establecer conclusiones y las recomendaciones sobre la aplicación de la “política de seguridad ciudadana”, implementado por el Consejo Cantonal de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de Loja

Encuestas:

Se utilizará la encuesta que será aplicada a una muestra poblacional de vendedores y usuarios del mercado Reina del Cisne de la ciudad de Loja, para obtener información cuantitativa principalmente y así conocer las causas por las que da el fenómeno de la inseguridad ciudadana

Las encuestas contendrán preguntas cerradas de una manera aleatoria, en sus puestos de trabajo, se obtendrá una muestra representativa de conformidad al siguiente cálculo:

Población Mercado Reina del Cisne

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) (748)}{(748 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = 254$$

La aplicación del cálculo determinó 254 encuestas a ser aplicadas de forma aleatoria para conocer información relevante respecto a la aplicación del Política de seguridad para determinar que existe o no seguridad ciudadana a la población objetivo.

De la misma manera se realizara una encuesta a los usuarios del Mercado Reina del Cisne, siendo los más recurrentes la población de la Parroquia El Sagrario quienes asisten con mayor regularidad a este mercado, siendo la muestra de 25.286 habitantes.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5) (25 286)}{(25 286 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = 378$$

Entrevistas:

Se realizara preguntas abiertas al administrador del mercado, director del Consejo Cantonal de seguridad Ciudadana y al Jefe de la Policía Nacional, con la finalidad de obtener información relevante.

5. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																					
	TIEMPO/ MESES/ ACTIVIDAD	Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Introducción del proyecto																				
2	Revisión de literatura																				
	Seguridad Ciudadana - Constitución 2008																				
	Seguridad Ciudadana - PNBV																				
	Política de seguridad Ciudadana																				
	Historia del Mercado Reina del Cisne																				
3	OBJETIVO 1 y 2																				
	<i>Elaboración Instrumentos de Investigación:</i> Encuestas a vendedores y usuarios del mercado Entrevista al Director del mercado																				
4	Corrección de instrumento de investigación																				
5	OBJETIVO 3																				
	Entrevista al Director del mercado																				
6	Aplicación de Instrumentos de Investigación																				
7	Tabulación e interpretación de datos																				
8	Análisis y Presentación de Resultados																				
9	Discusión: Resultado del Objetivo 1 y 2 Resultados del Objetivo 3																				
10	Elaboración de Conclusiones y Recomendaciones																				
11	Presentación informe final																				

8. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

8.1 PRESUPUESTO

CANTIDAD	MATERIALES	VALOR UNITARIO	TOTAL
700	Impresiones	0,15	105,00
500	Copias	0,02	10
10	Esferográficos	0,50	5
70	Servicio de transporte	1,50	105
80	Servicio de INTERNET	1,00	80,00
3	Empastados de tesis	30	90
1	Imprevistos	40	40
	TOTAL		435

8.2 FINANCIAMIENTO

El financiamiento en forma total será cubierto por el investigador.

9. BIBLIOGRAFIA

Abdo, Domínguez, et al. (2006) libro Diagnostico sobre el sistema de seguridad publica en Tabasco. Tabasco, México, I ed. Villahermosa, 2005.

Acosta, P. (2000). Derecho de la seguridad, responsabilidad policial y penitenciaria.

Consejo de Participación ciudadana y Control social. Recuperado de <http://www.cppcs.gob.ec/>

Constitución del Ecuador (2008).Ecuador, Quito.

Consejo Cantonal de Seguridad Ciudadana Loja. Obtenido de <http://www.loja.gob.ec/contenido/concejo-cantonal-de-seguridad>

Código Orgánico Integral Penal (2015). Significado de Robo, hurto y modalidades de robo

FLASCO – Ecuador (2007). Revista ciudad Segura. Recuperado de <https://www.flasco.edu.ec/portal/>

Foro de seguridad.com. (2015). Obtenido de <http://www.forodeseguridad.com/artic/prevenc/3100.htm>

Ministerio Coordinador de Seguridad (2014). Plan Nacional de Seguridad Integral. Ecuador, Quito

Ministerio del Interior, Obtenido de <http://www.ministeriointerior.gob.ec/>

Plan Nacional de Seguridad Integral, 2008,

Policía Nacional del Ecuador, Sub Zona Loja 11

INEC (2010). Censo de Población y vivienda. Loja

PNUD (2013) Informe Regional de desarrollo humano 2013-2014, Seguridad Ciudadana con rostro humano.

Zavaleta, Betancourt José Alfredo (2012). Libro La Inseguridad y la Seguridad Ciudadana en América Latina,

INDICE GENERAL

CARATULA	I
CERTIFICACIÓN	II
AUTORIA	III
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
1. TITULO	1
2. RESUMEN	2
SUMMARY	3
3. INTRODUCCIÓN	4
4. REVISIÓN DE LITERATURA	6
5. MATERIALES Y METODOS	30
6. RESULTADOS	36
7. DISCUSIÓN	47
8. CONCLUSIONES	55
9. RECOMENDACIONES	56
10. BIBLIOGRAFIA	57
11. ANEXOS	60
INDICE	85