



Universidad  
Nacional  
de Loja

## Universidad Nacional de Loja

### Facultad Jurídica, Social y Administrativa

### Carrera de Administración Pública

**Servicio de la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe, Cantón  
Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe y su incidencia en la seguridad  
ciudadana, año 2022.**

Trabajo de Integración Curricular previo  
a la obtención del título de Licenciada en  
Administración Pública

**AUTOR/A:**

María Belén Tene Medina

**DIRECTOR/A:**

Dra. Johvana Ermila Aguirre Mendoza, Mg. Sc

Loja – Ecuador

2024



UNL

Universidad  
Nacional  
de Loja

Sistema de Información Académico  
Administrativo y Financiero - SIAAF

## CERTIFICADO DE CULMINACIÓN Y APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo, **Aguirre Mendoza Johvana Ermila**, director del Trabajo de Integración Curricular denominado **SERVICIO DE LA POLICIA NACIONAL EN LA PARROQUIA GUADALUPE CANTÓN ZAMORA, PROVINCIA DE ZAMORA CHINCHIPE Y SU INCIDENCIA EN LA SEGURIDAD CIUDADANA AÑO 2022**, perteneciente al estudiante **María Belen Tene Medina**, con cédula de identidad N° **1900675404**. Certifico que luego de haber dirigido el **Trabajo de Integración Curricular** se encuentra concluido, aprobado y está en condiciones para ser presentado ante las instancias correspondientes.

Es lo que puedo certificar en honor a la verdad, a fin de que, de así considerarlo pertinente, el/la señor/a docente de la asignatura de **Integración Curricular**, proceda al registro del mismo en el Sistema de Gestión Académico como parte de los requisitos de acreditación de la Unidad de Integración Curricular del mencionado estudiante.

Loja, 23 de Agosto de 2023

F) -----

**DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**



Certificado TIC/TT.: UNL-2023-000631

*Educamos para Transformar*

## **Autoría**

Yo, **María Belén Tene Medina**, declaro ser autor/a del presente Trabajo de Integración Curricular o de Titulación y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos, de posibles reclamos y acciones legales, por el contenido del mismo. Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación de mi Trabajo de Integración Curricular o de Titulación, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

**Firma:**

**Cédula de Identidad:** 1900675404

**Fecha:** 11 de julio de 2024

**Correo electrónico:** [maria.b.tene.m@unl.edu.ec](mailto:maria.b.tene.m@unl.edu.ec)

**Teléfono:** 0991791453

## **Carta de autorización por parte del estudiante**

Yo, **María Belén Tene Medina**, declaro ser autor/a del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación denominado: **Servicio de la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe, Cantón Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe y su incidencia en la seguridad ciudadana, año 2022.**, como requisito para optar el título de **Licenciada en Administración Pública**, autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que, con fines académicos, muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el Repositorio Institucional, 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 del Trabajo de Integración Curricular o de Titulación que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, suscribo, en la ciudad de Loja, a los 23 días del mes de agosto del año dos mil veinticuatro.

### **Firma:**

**Autor/a:** María Belén Tene Medina

**Cédula:** 1900675404

**Dirección:** Loja, Loja, Ecuador

**Correo electrónico:** [maria.b.tene.m@unl.edu.ec](mailto:maria.b.tene.m@unl.edu.ec)

**Teléfono:** 0991791453

### **DATOS COMPLEMENTARIOS:**

**Director/a del Trabajo de Integración Curricular:** Dra. Johvana Ermila Aguirre Mendoza,  
Mg. Sc.

## **Dedicatoria**

El presente proyecto de Integración Curricular se la dedico primeramente a Dios y a la Virgencita del Cisne por ser guías en este largo caminar, también a mis abuelitos y en especial a uno que reside en el cielo, él es quien me guía e ilumina y hace que me mantenga de pie hasta el final.

A mi familia por darme el apoyo incondicional para culminar con esta meta muy anhelada y esperada, en especial a mis padres José Francisco Tene Minga y Rosa Mariana Medina Morocho, a mis hermanos y sobrinos que fueron y serán siempre un pilar fundamental para que día a día pueda forjar mis sueños, ya que sin su apoyo no hubiera podido culminar esta meta propuesta, es por ello que desde lo más profundo de mi corazón agradezco cada una de sus palabras cuando más las necesite y me fortalecieron a seguir firme.

A mis amigos que siempre estuvieron apoyándome anímica y emocionalmente en todo momento durante este proceso que, aunque ha sido largo no ha sido imposible cumplirlo. Finalmente, me la dedico a mí, por mi valentía, perseverancia, esfuerzo y constante dedicación, como una prueba de que yo puedo lograr esto y mucho más si me lo propongo.

***María Belén Tene Medina***

## **Agradecimiento**

Como autora de la presente investigación, doy mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Loja, por la oportunidad de permitirme realizar mis estudios y aportar con mis conocimientos adquiridos a la sociedad; de igual manera a la Facultad Jurídica Social y Administrativa especialmente a la Carrera de Administración Pública, como a sus docentes, que en base a sus conocimientos contribuyeron en mi formación profesional.

Mi gratitud especial a la Dr. Johvana Ermila Aguirre Mendoza por su entrega y su predisposición, ya que ha sabido guiar de manera acertada en el presente trabajo de investigación y poder culminar con mi profesionalización académica.

Agradecer también de manera muy especial a todas las personas involucradas en esta investigación que aportaron de manera desinteresada para así poder culminar con éxito esta investigación.

*María Belén Tene Medina*

## Índice de contenidos

<b>Portada.....</b>	<b>i</b>
<b>Certificación .....</b>	<b>ii</b>
<b>Autoría .....</b>	<b>iii</b>
<b>Carta de autorización por parte del estudiante .....</b>	<b>iv</b>
<b>Dedicatoria.....</b>	<b>v</b>
<b>Agradecimiento .....</b>	<b>vi</b>
<b>Índice de contenidos.....</b>	<b>vii</b>
<b>Índice de Tablas .....</b>	<b>x</b>
<b>Índice de Figura .....</b>	<b>x</b>
<b>Índice de Anexos .....</b>	<b>x</b>
<b>1. Título.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Resumen .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 Abstract .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Marco Teórico.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 Antecedentes.....</b>	<b>6</b>
<b>4.2 Bases teóricas .....</b>	<b>7</b>
4.2.1 <i>Teoría de la seguridad ciudadana.....</i>	<i>7</i>
4.2.2 <i>Teoría del control de la seguridad del ciudadano .....</i>	<i>9</i>
4.2.3 <i>Teorías de la seguridad del humano .....</i>	<i>10</i>
4.2.4 <i>Teoría de los modelos policiales .....</i>	<i>10</i>
<b>4.3 Marco legal.....</b>	<b>11</b>
4.3.1 <i>Constitución de la República del Ecuador .....</i>	<i>11</i>
4.3.2 <i>Ley de Seguridad Pública y del Estado .....</i>	<i>12</i>
4.3.3 <i>Ley Orgánica de la Policía Nacional.....</i>	<i>13</i>

4.3.4	<i>Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público</i> .....	14
4.3.5	<i>Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)</i> .....	14
<b>4.4</b>	<b>Marco conceptual</b> .....	<b>15</b>
4.4.1	<i>Servicio de la Policía Nacional</i> .....	15
4.4.2	<i>Ética</i> .....	16
4.4.3	<i>Calidad del desempeño público</i> .....	16
4.4.4	<i>Efectividad policial</i> .....	17
4.4.5	<i>Imparcialidad</i> .....	17
4.4.6	<i>Legalidad</i> .....	18
4.4.7	<i>Percepción de la seguridad</i> .....	18
4.4.8	<i>Percepción de ciudadanos</i> .....	19
<b>4.5</b>	<b>Seguridad ciudadana</b> .....	<b>19</b>
4.5.1	<i>Participación ciudadana</i> .....	21
4.5.2	<i>Percepción de la seguridad de los ciudadanos</i> .....	22
<b>4.6</b>	<b>Plan de mejora</b> .....	<b>23</b>
<b>5.</b>	<b>Metodología</b> .....	<b>25</b>
5.1	<b>Área de estudio</b> .....	<b>25</b>
5.2	<b>Enfoque</b> .....	<b>25</b>
5.3	<b>Tipo de investigación</b> .....	<b>26</b>
5.4	<b>Población y muestra</b> .....	<b>26</b>
5.5	<b>Métodos</b> .....	<b>27</b>
5.5.1	<i>Método deductivo</i> .....	28
5.6	<b>Técnicas</b> .....	<b>28</b>
5.6.1	<i>Entrevista</i> .....	28
5.6.2	<i>Encuestas</i> .....	28
<b>6.</b>	<b>Resultados</b> .....	<b>29</b>

6.1	Objetivo Especifico 1. - Identificar los servicios que ha implementado la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe para velar por la seguridad de la ciudadanía. ....	29
6.2	Objetivo específico 2. - Determinar las limitaciones que la Policía Nacional tiene para la prestación de los servicios de seguridad a la población de la parroquia. ....	36
6.3	Objetivo específico 3. - Plantear una propuesta de un plan de mejoras para propiciar el involucramiento de la ciudadanía con la policía nacional para mejorar la seguridad ciudadana. ....	41
6.4	Objetivo General. - Diagnosticar el servicio que presta la Policía Nacional y su incidencia en la seguridad ciudadana en la parroquia Guadalupe en el año 2022. ....	50
7.	Discusión.....	51
7.1	Objetivo específico 1. - Identificar los servicios que ha implementado la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe para velar por la seguridad de la ciudadanía. ....	51
7.2	Objetivo específico 2. - Determinar las limitaciones que la Policía Nacional tiene para la prestación de los servicios de seguridad a la población de la parroquia.....	52
7.3	Objetivo específico 3. - Plantear una propuesta de un plan de mejoras para propiciar el involucramiento de la ciudadanía con la policía nacional para mejorar la seguridad ciudadana. ....	54
7.4	Objetivo General. - Diagnosticar el servicio que presta la Policía Nacional y su incidencia en la seguridad ciudadana en la parroquia Guadalupe en el año 2022. ....	55
8.	Conclusiones.....	56
9.	Recomendaciones.....	57
10.	Bibliografía: .....	58
11.	Anexos.....	62

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Proyección poblacional de la parroquia Guadalupe .....	26
<b>Tabla 2.</b> Clasificación y Jerarquización de los asentamientos humanos .....	27
<b>Tabla 3.</b> Servicios implementados por la Policía Nacional en la parroquia.....	29
<b>Tabla 4.</b> Conocimiento de los servicios implementados por la Policía Nacional en la parroquia Guadalupe.....	35
<b>Tabla 5.</b> Limitaciones en la prestación de servicios de la Policía Nacional en la parroquia.....	36
<b>Tabla 6.</b> Percepción de la ciudadanía de las limitaciones que tiene la Policía Nacional en la parroquia.....	39
<b>Tabla 7.</b> Colaboración de la ciudadanía con la Policía Nacional para reducir la delincuencia..	40
<b>Tabla 8.</b> Programas de interés por parte de los encuestados .....	42

## Índice de Figura

<b>Figura 1.</b> Mapa de la Parroquia Guadalupe.....	25
------------------------------------------------------	----

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1:</b> Formato de encuesta .....	62
<b>Anexo 2:</b> Fotos de encuestas realizadas .....	64
<b>Anexo 3:</b> Guía de Entrevista.....	66
<b>Anexo 4:</b> Certificación de traducción Abstract .....	67

## **1. Título**

Servicio de la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe, Cantón Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe y su incidencia en la seguridad ciudadana, año 2022.

## 2. Resumen

La finalidad del presente proyecto fue realizar un estudio del servicio que brinda la policía nacional y su incidencia en la seguridad ciudadana, se la realizó dando cumplimiento a los lineamientos para la presentación del Informe Final del Proyecto de Integración Curricular de la Carrera de Administración Pública, considerando cada fase del proceso investigativo, en base a los métodos deductivo y analítico sintético aplicado a su ámbito de acción. Además, se determinaron los objetivos de la investigación, el general: Diagnosticar el servicio que presta la Policía Nacional y su incidencia en la seguridad ciudadana en la parroquia Guadalupe en el año 2022 y específicos los siguientes: Identificar los servicios que ha implementado la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe para velar por la seguridad de la ciudadanía, Determinar las limitaciones que la Policía Nacional tiene para la prestación de los servicios de seguridad a la población de la parroquia, Plantear una propuesta de un plan de mejoras para propiciar el involucramiento de la ciudadanía con la policía nacional para mejorar la seguridad ciudadana. Para ello se utilizó un enfoque de carácter cuantitativo, y una investigación de tipo exploratoria, determinando también una población y muestra de un total de 326 habitantes a ser encuestados. Los resultados demuestran que la mayoría de las personas no se encuentran informadas acerca de los servicios que brinda la Policía Nacional a pesar de ser una institución encargada en brindar seguridad a la parroquia con variedad de servicios que a su vez no se da un cumplimiento del 100% por la existencia de limitaciones, también se logra la propuesta de un plan de mejoras la misma que abarca diferentes aspectos de los objetivos para su elaboración.

**Palabras claves:** Policía Nacional, seguridad ciudadana, plan de mejoras, participación ciudadana, programas de seguridad.

## **2.1 Abstract**

The purpose of this project was to study of the service provided by the national police and its impact on citizen security, it was carried out following the guidelines for the presentation of the Final Report of the Curricular Integration Project of the Public Administration Career, considering each phase of the research process and based on the deductive and synthetic analytical methods pertinent to its scope of action. The general research objective was to diagnose the service provided by the National Police and its impact on citizen security in the Guadalupe parish in 2022. The specific objectives were as follows: to identify the services implemented by the National Police in the Guadalupe parish to ensure the safety of citizens; to determine the limitations faced by the National Police in providing security services to the population of the parish; to propose an improvement plan to foster citizen involvement with the National Police to enhance citizen security. A quantitative approach, combined with exploratory research, was used in the study. A population and a sample totaling 326 residents to be surveyed were also selected. The results show that most people are not informed about the services provided by the National Police despite being an institution responsible for providing security to the parish with a variety of services that in turn is not given 100% compliance by the existence of limitations. Additionally, an improvement plan proposal was achieved, covering different aspects of the objectives for its development.

Key words: National Police, citizen security, improvement plan, citizen participation, security programs.

### 3. Introducción

El presente trabajo de investigación se refiere al tema de servicio de la Policía Nacional y su incidencia en la seguridad ciudadana, se puede definir a la seguridad ciudadana como el conjunto de condiciones que permiten a las personas vivir libres del temor a la violencia y el delito, disfrutando de sus derechos y libertades fundamentales. Además, abarca la prevención del delito, la investigación y persecución de los infractores, la protección de las víctimas, y la promoción de una convivencia pacífica y cohesionada.

Según el Plan de Seguridad pensado para el 2030 en el Ecuador, enfocado en la seguridad ciudadana, misma que está orientada a la eliminación de la criminalidad en la población y las amenazas de la violencia para el respeto de los derechos humanos. De igual manera, el plan se encuentra alineado a las normativas internacionales y nacionales en materia de seguridad, derecho humano, e identifica las acciones de seguridad pública para contrarrestar las diferentes economías criminales en varios territorios, por lo cual, la participación de los gobiernos autónomos descentralizados es esencial para lograr ciudades seguras y deben poner en marcha protocolos y mecanismos para responder a las demandas de seguridad (Ministerio del Interior, 2019).

El servicio de la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe, situada en el Cantón Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe, es de vital importancia para la seguridad y el bienestar de sus habitantes. El año 2022 ha sido testigo de diversos desafíos y oportunidades en términos de seguridad ciudadana en esta parroquia, lo que resalta la necesidad de examinar detalladamente la incidencia del servicio policial en el mantenimiento del orden público y la prevención del delito. Este análisis proporcionará una visión integral de la efectividad de las labores policiales en Guadalupe durante el año 2022, permitiendo identificar áreas de mejora y fortalecimiento.

Además, la Policía Nacional es una institución estatal política, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es garantizar la seguridad de los ciudadanos y el orden público, así como proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas en el territorio del Estado. Los miembros de la Policía Nacional están formados en derechos humanos, investigación especial, prevención, control y disuasión de la delincuencia, así como en el uso de técnicas de disuasión y mediación como alternativa al uso de la fuerza (Policía Nacional, 2023).

Por lo cual, se planteó como objetivo general, el diagnóstico del servicio que presta la Policía Nacional y su incidencia en la seguridad ciudadana en la parroquia Guadalupe en el año 2022, para ello se han definido tres objetivos específicos que ayudaron a dar cumplimiento del objetivo general. El primer objetivo específico se centra en identificar los servicios que ha implementado la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe para velar por la seguridad de la ciudadanía. El segundo objetivo específico, permitió determinar las limitaciones que la Policía Nacional tiene para la prestación de los servicios de seguridad a la población de la parroquia, para poder determinar las limitaciones que esta entidad tiene se llevó a cabo un trabajo de campo y también una entrevista, para así obtener información de primera de los habitantes de la parroquia. Finalmente, el tercer objetivo específico se enfoca en plantear una propuesta de un plan de mejoras para propiciar el involucramiento de la ciudadanía con la policía nacional para mejorar la seguridad ciudadana.

Los resultados de esta investigación buscan que haya un mayor involucramiento de la policía con la ciudadanía y viceversa, ya que al existir poca participación de ambas partes se hace poco factible que exista un servicio dedicado a la seguridad y no haya este apego o colaboración de las mismas. Para lograr esta investigación, se abordó con un enfoque cuantitativo con un diseño de investigación descriptiva, utilizando el método deductivo. De igual manera se plantearon diversas técnicas para la obtención de datos como encuesta y entrevista.

## 4. Marco Teórico

### 4.1 Antecedentes

Como antecedente principal se cita el trabajo de titulación denominado “Diagnostico de la seguridad ciudadana en la parroquia de Vilcabamba de la provincia de Loja durante el periodo 2018” en donde Collaguazo (2019) concluyo que los problemas de inseguridad en la parroquia Vilcabamba son causados en su mayoría en el barrio Yamburara bajo, por ser un sector turístico, con hosterías y locales comerciales de extranjeros, en el sector ocurren delitos como violencia física y psicológica; robos de carteras, celulares, dinero y prendas de vestir. Además, el alcoholismo y el consumo y venta de drogas es un problema habitual en extranjeros y lugareños, ya que la proliferación de los mismos da lugar a mayor inseguridad y traen efectos secundarios como enfermedades y una mala imagen a la parroquia Vilcabamba.

La principal causa de inseguridad en la parroquia Vilcabamba es la falta de seguridad policial con un 31%, esto se da por la limitación de transporte ya que las distancias hacia los barrios rurales son considerables, no se dan los patrullajes correspondientes y la presencia de la policía es baja en comparación a los barrios urbanos. La capacitación y las campañas de prevención por parte de la policía son escasas, esto da lugar a que la ciudadanía se sienta insegura y no sabe cómo reaccionar ante un acto delictivo o de violencia, dando lugar a que proliferen la inseguridad en la parroquia Vilcabamba.

Así mismo tenemos el estudio de Ayovi (2021) titulado “Estrategia de seguridad ciudadana en entorno a la delincuencia en el barrio las Malvinas, Guayaquil” en el cual se analizaron la efectividad de las estrategias de seguridad ciudadana para responder a la delincuencia en el barrio Las Malvinas, ciudad de Guayaquil, la cual se desarrolló con un tipo de investigación cuantitativa.

Con el uso de la investigación acción participativa se ha permitido la participación de los sujetos sociales, cuyas perspectivas diversas promoverán cambios al enfoque de la investigación y por ello se podrá generar cambios en el desarrollo de misma. Como resultados de dicha investigación obtuvo que, de acuerdo con la perspectiva de los moradores del sector, las estrategias de seguridad ciudadana no son efectivas para responder a la delincuencia en el sector, por lo que los moradores no están satisfechos con dicha gestión.

Por otra parte, Quintero (2020) realizó un artículo en la revista científica General José María Córdova en Colombia, Bogotá, “Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina, 2020” misma que tenía como propósito formular y ejecutar

nuevas formas de gestión policial, aplicando las nociones de seguridad ciudadana y participación de las comunidades, con el fin de involucrar las poblaciones en los proyectos, programas y planes dirigidos a responder la seguridad de los territorios, desde una perspectiva orientada en la prevención más que en la represión.

Según los resultados, el autor llegó a la conclusión que, al afrontar efectiva y eficazmente las nuevas demandas de seguridad en cada país, es inevitable que todo el cuerpo policial rija sus esfuerzos hacia la obtención de tales objetivos; en otras palabras, se trata de gestionar acciones institucionales que avalen la protección de los habitantes de los territorios, al tiempo que, por medio de la atención de los nuevos modelos, se promueva su participación en la disminución de los delitos.

## **4.2 Bases teóricas**

### **4.2.1 Teoría de la seguridad ciudadana**

El supuesto teórico involucra el concepto de seguridad en los ámbitos públicos, ciudadano y humano. Los avances teóricos, aunque puedan tener orígenes comunes, pueden conducir a respuestas nacionales diferentes. El enfoque de la Seguridad Pública o Seguridad Nacional es el más clásico y aparece implícitamente en *Leviatán* de Hobbes y en el *Príncipe* de Maquiavelo, como expresión de soberanía que instituye los Derechos Humanos y el poder imperial del Estado-nación (Mendoza, 2021).

El origen de la teoría radica en el modelo realista de las relaciones de poder Estado-Nación en este modelo, la seguridad se entiende como la ausencia de amenazas al Estado, tanto internas como externas. Los medios utilizados para este fin son principalmente militares en los individuos, las comunidades y las minorías no son relevantes porque el valor que debe protegerse es la soberanía y la integridad del Estado en el orden socioeconómico como máxima prioridad (Ortega & Pino, 2021). Por tanto, el orden es un mandato imperativo dado a alguien desarrollado activamente en las tres estructuras institucionales más grandes: Iglesia, Ejército, Administración. La idea de orden social sugiere la existencia de un principio ordenador interno de los fenómenos sociales que implica ordenanzas que al tiempo que tiene una fuerte responsabilidad ontológica que plantea supuestos de unicidad e integridad. Es decir, la gente entiende que para que aparezca el orden debe existir un principio único que ordene los fenómenos sociales, y además todos los fenómenos sociales deben obedecer a este principio para poder distinguir el orden y desorden (Aldaza, 2021).

De lo anterior, el enfoque de seguridad pública requiere originalidad e inclusividad, lo que presenta los actos de intolerancia y represión como un aspecto negativo. Incluso en un sistema democrático, republicano y formalista como el ecuatoriano se enfatiza la obsolescencia del modelo de seguridad centralizado en la protección de personas. Por lo tanto, el Estado, ante las amenazas militares, necesita ampliar el alcance de comprensión de este concepto, relacionado con los derechos y crear una constitucionalización práctica para crear un ambiente seguro y pleno. Por lo tanto, parece probable que la referencia explícita a las propuestas de seguridad pública en el siglo XXI quede obsoleta. Sin embargo, la evidencia es contraintuitiva. Evitar la militarización de la vida cotidiana y la seguridad de las ciudades es un desafío para América Latina, y especialmente para Ecuador. Un desafío que requiere pasar de un enfoque de seguridad para la guerra a un enfoque de seguridad para la paz con una visión única y distinta de la seguridad, a una visión diversa y flexible (Tejada & Palafox, 2021).

En la teoría la seguridad ciudadana se centra en lo humano y el liberalismo que aporta la visión kantiana de la seguridad, se concibe la ciudadanía como el fin último de la seguridad y no como otro medio para mantener la hegemonía. En este enfoque, aparece un giro significativo hacia los individuos. Es una visión de seguridad constitucionalizada, filtrada a través de los derechos humanos y civiles. La protección de derechos de primera y segunda generación es popular y tienden a mejorar la calidad de vida. Las amenazas ya no estarán ligadas a la hegemonía político-militar, sino que entrarán en el ámbito de la delincuencia convencional, el asesinato y el robo (Morán, 2023).

La seguridad ciudadana debe eliminar o al menos limitar la delincuencia. En cuanto a los medios utilizados, cabe mencionar que la tríada estructural: policía-juez-cárcel sigue teniendo una influencia importante, pero este enfoque suma herramientas preventivas y un deseo de enfrentamiento al crimen sin recurrencia ni aumento de la violencia en los espacios democráticos de participación y fortalecimiento institucional. Se trata de un enfoque de seguridad más flexible y diverso, que pretende integrar una visión no militar de las operaciones policiales y preocupaciones preventivas como medio eficaz para generar resultados sostenibles con medidas preventivas básicas y de menor reactividad (Tipian et al., 2021).

La seguridad humana ha sido introducida por varios teóricos sobre cuestiones de seguridad en los últimos veinte años y sostienen que tiene una estrecha conexión con el concepto de desarrollo humano, de esta forma se pone en evidencia la ampliación del concepto de seguridad y se busca integrar derechos de tercera y cuarta generación. Su objetivo es un

concepto global que beneficie a la comunidad y genere una vida más estable y pacífica. Si bien la seguridad pública tiene sus raíces en argumentos políticos prácticos e ideas de soberanía nacional, la seguridad ciudadana integra la filosofía de la libertad y el espíritu de la democracia y la seguridad humana está imbuida de la socialdemocracia y del espíritu de un Estado social y democrático de derecho (Vargas et al., 2020).

Tanto la seguridad ciudadana como la seguridad humana están centradas en las personas, pero la primera apunta a abordar la raíz del problema, no simplemente los síntomas más obvios, sino que busca superar los problemas de seguridad tradicionales e ir más allá, al eliminar las amenazas de la vida cotidiana de las personas. Por lo tanto, se consideran amenazas los siguientes factores: delincuencia, desempleo, hambre, enfermedades, violencia doméstica, falta de oportunidades, discriminación, riesgos ambientales, derecho penal, conflicto social y políticas represivas (Gratius & Rodríguez, 2021).

La seguridad humana integra a las personas como beneficiarias de la seguridad, continuando en este sentido el legado de seguridad ciudadana, pero amplificándolo junto con la idea de dignidad. De esta manera universaliza la seguridad y la pone en una categoría superior de análisis, no obstante, por su amplitud termina siendo muy difícil de instrumentalizar (Zapata, 2020).

#### ***4.2.2 Teoría del control de la seguridad del ciudadano***

Afirma que las personas siguen normas porque la sociedad ejerce control sobre ellas. Las personas con pocas relaciones sociales tienden a cometer delitos con mayor facilidad. Por el contrario, las personas no cometerán delitos si están conectadas emocionalmente, racionalizan las consecuencias negativas de violar la ley, participan en actividades constructivas y atractivas y mantienen la creencia de que las normas son un valor social que vale la pena preservar (Chasco, 2020).

La teoría explica que los mecanismos disponibles en la sociedad para evitar comportamientos diferenciales, parte del *Ubi societas ibi ius*, o sea, que están en la sociedad misma y se basa en el hecho de que las relaciones sociales no siempre son armoniosas. Por tanto, las reglas de conducta aprendidas durante las diferentes etapas de socialización de los individuos incluyen diversas formas de control conductual (Vargas et al., 2020)

Estas formas de control ciudadano pueden ser sanciones sociales que los individuos internalizan y respetan como parte de la convivencia social de manera aprendida, pero también pueden referirse a una forma de control social coercitivo, impuesto por la ley y castigando el

comportamiento que se desvían de lo que es socialmente aceptable. En otras palabras, la teoría del control ciudadano no se pregunta por qué un individuo comete un delito; pero sí por qué lo hacen y qué hace que un individuo se comporte dentro del marco de lo establecido por la sociedad. El control ciudadano es un método de participación ciudadana en el trabajo común con contenidos de supervisión, crítica, seguimiento, evaluación, consideración y sanción; basada en la autonomía e independencia de los sujetos sociales y en los poderes sociales disponibles para crear consecuencias (Zapata, 2020).

#### **4.2.3 Teorías de la seguridad del humano**

Diferentes teorías del desarrollo humano reconocen el derecho a la seguridad y a la integridad física como un derecho humano básico de todo individuo. Convención Internacional de Derechos del Ciudadano (1966), en el artículo 9 del Ministerio de Asuntos Civiles y Política (1966) establece que la libertad individual y seguridad del individuo es un derecho que ampara a todos. Además, la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) reconoce, en el artículo 11, los preceptos más importantes el derecho a la vida, libertad y seguridad personal (Chasco, 2020).

Las diferentes teorías utilizadas para la seguridad civil consideran algunos enfoques de expertos nacionales e internacionales cuyos conceptos han influido para el estudio de sus orígenes, causas y consecuencias del delito. Básicamente, intentan lograr una fórmula unificada para resolver las situaciones complejas que involucran un término o concepto. El enfoque conceptual de la seguridad civil, parte de la perspectiva de los derechos humanos en el ámbito de la seguridad civil para que puedan funcionar en la vida diaria con el mínimo riesgo posible para su integridad personal, garantías y derechos civiles (Vásquez, 2020).

#### **4.2.4 Teoría de los modelos policiales**

La teoría de los modelos policiales de (Guillén, 2016) se centra en la descripción y análisis de los diferentes enfoques y estrategias que las instituciones policiales utilizan para prevenir y combatir el delito. Los modelos policiales se basan en la idea de que la policía debe ser una institución que se adapte a las necesidades y prioridades de la sociedad, y que debe ser capaz de responder a las necesidades de la comunidad de manera efectiva.

Los modelos policiales se pueden clasificar de varias maneras, pero el modelo que más se alinea a la investigación del proyecto es modelo comunitario descrito a continuación:

**Modelo comunitario:** Este modelo policial surgió en el Siglo XIX, en Inglaterra, cuando Sir Robert Peel creó la Policía Metropolitana de Londres en 1829. La idea de Peel es

que los policías forman parte de la sociedad, y que tienen que ser ciudadanos que estén al servicio de la comunidad a la cual pertenecen. A través de la frase “the police are the public and the public are the police” (la policía es el público y el público es la policía) también hizo referencia a que los agentes no pueden hacer solos todo el trabajo, porque para tener éxito, necesariamente tienen que contar con la comunidad.

Este modelo se enfoca en la colaboración entre la policía y la comunidad, y se caracteriza por una estructura descentralizada y participativa. La policía se enfoca en la prevención y solución de problemas, y se basa en la participación activa de la comunidad. La teoría del modelo comunitario de Guillén se enfoca en la prevención del delito a través de la colaboración de la ciudadanía y el fortalecimiento de los factores protectores en las comunidades. Este enfoque se basa en la idea de que la policía y la comunidad deben trabajar juntas para prevenir el crimen y mejorar la calidad de vida en las comunidades. La teoría sostiene que la participación activa de la ciudadanía es fundamental para identificar los problemas de inseguridad y que la policía debe adaptarse a las necesidades y prioridades de las comunidades para ser efectiva.

Guillén argumenta que la policía comunitaria debe ser un modelo que integre diferentes niveles de actuación, desde la proximidad y el civismo hasta la investigación especializada y las intervenciones especiales. La policía comunitaria debe ser flexible y capaz de adaptarse a diferentes entornos y situaciones, y debe establecer instrumentos de colaboración efectivos para coordinar las acciones de los diferentes servicios de policía. La teoría también destaca la importancia de la comunicación y la cooperación entre la policía y la comunidad para prevenir el delito y mejorar la seguridad. Guillén sostiene que la policía comunitaria debe ser un modelo que se centre en la prevención del delito y no solo en la represión del crimen después de que ocurra.

### **4.3 Marco legal**

#### **4.3.1 Constitución de la República del Ecuador**

La Constitución de la República del Ecuador en su artículo 3, literal 8, establece que son deberes primordiales del Estado 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, todo ecuatoriano de nacimiento o por nacionalidad tendrá derecho a una vida digna libre de violencia y con garantías constitucionales de seguridad.

También, en el numeral 4 del artículo de la constitución indica que son deberes y responsabilidades de los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la constitución y la ley, colaborar en el mantenimiento de la paz y de la seguridad. el Art. 95 de la Constitución consagra el derecho de participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público y prevé que las ciudadanas y los ciudadanos, en forma individual o colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano (Asamblea Nacional, 2008).

A sí mismo el artículo 158 y 163, Fuerzas armadas y Policía Nacional, manifiesta que las fuerzas del orden tienen carácter disuasivo, restauraran el orden público y promueven acciones para establecer armonía, además la constitución promoverá el bienestar a las personas a través de políticas." La policía nacional es una institución estatal de carácter civil, armada, técnica, jerarquizada, disciplinada, profesional y altamente especializada, cuya misión es atender la seguridad ciudadana y el orden público (Asamblea Nacional, 2008).

#### **4.3.2 Ley de Seguridad Pública y del Estado**

La Ley de Seguridad Pública y del Estado en su Artículo. 3.- De la garantía de seguridad pública. - Es deber del Estado promover y garantizar la seguridad de todos los habitantes, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos del Ecuador, y de la estructura del Estado, a través del Sistema de Seguridad Pública y del Estado, responsable de la seguridad pública y del Estado con el fin de coadyuvar al bienestar colectivo, al desarrollo integral, al ejercicio pleno de los derechos humanos y de los derechos y garantías constitucionales (Asamblea Nacional, 2009).

Además, en su Artículo. 23.- De la seguridad ciudadana, menciona que esta 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 (Asamblea Nacional, 2009).

Con el fin de lograr la solidaridad y la reconstitución del tejido social, se orientará a la creación de adecuadas condiciones de prevención y control de la delincuencia; del crimen organizado; del secuestro, de la trata de personas; del contrabando; del coyoterismo; del

narcotráfico, tráfico de armas, tráfico de órganos y de cualquier otro tipo de delito; de la violencia social; y, de la violación a los derechos humanos (Asamblea Nacional, 2009).

Se privilegiarán medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía, registro y acceso a información, la ejecución de programas ciudadanos de prevención del delito y de erradicación de violencia de cualquier tipo, mejora de la relación entre la policía y la comunidad, la provisión y medición de la calidad en cada uno de los servicios, mecanismos de vigilancia, auxilio y respuesta, equipamiento tecnológico que permita a las instituciones vigilar, controlar, auxiliar e investigar los eventos que se producen y que amenazan a la ciudadanía (Asamblea Nacional, 2009).

Además, en el Art. 45.- De la Participación ciudadana.- La ciudadanía podrá ejercer su derecho de participación en el Sistema de Seguridad Pública, de conformidad con lo prescrito en la Constitución, las normas legales de participación ciudadana y control social, de modo individual u organizado, en los procesos de definición de las políticas públicas y acciones de planificación, evaluación y control para los fines de la presente ley; exceptuando la participación en la aplicación del uso de la fuerza, que es de responsabilidad del Estado, a cargo de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional. Es deber y responsabilidad de los habitantes de la República colaborar con el mantenimiento de la paz y la seguridad.

#### ***4.3.3 Ley Orgánica de la Policía Nacional***

La Ley Orgánica de la Policía Nacional en su artículo 2, establece la misión que tiene el cual es garantizar el orden interno y la seguridad individual y social. Además, en su artículo 3 establece que la Policía Nacional podrá establecer los servicios que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones específicas. También menciona las funciones que tiene como Policía Nacional, alguna de ellas es:

Mantener la paz, el orden y la seguridad pública;

Prevenir la comisión de delitos y participar en la investigación de las infracciones comunes utilizando los medios autorizados por la Ley, con el fin de asegurar una convivencia pacífica de los habitantes del territorio nacional;

g) Participar en la planificación, ejecutar y controlar las actividades del tránsito y transporte terrestres en las jurisdicciones que la Ley le autorice; (Congreso Nacional, 2008).

#### **4.3.4 Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público**

En el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público en su artículo 1 establece que tiene por objetivo regular la organización, funcionamiento institucional, regímenes de carrera profesional y administrativo-disciplinario del personal de las entidades de seguridad ciudadana y orden público, con fundamento en los derechos, garantías y principios establecidos en la Constitución de la República. En su artículo 2 nos da a conocer que las disposiciones de este Código son de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional y se rigen al mismo las diferentes entidades, tomando como principal a la Policía Nacional (Asamblea Nacional, 2017)

En este sentido, se destaca la importancia del libro que se mencionará a continuación: Libro 1 Policía Nacional. - menciona que el ejercicio de las funciones comprende la prevención, disuasión, reacción, uso legítimo, progresivo y proporcionado de la fuerza, investigación de la infracción e inteligencia antidelincuencial. Su finalidad es precautelar el libre ejercicio de los derechos, la seguridad ciudadana, la protección interna y el orden público, con sujeción al ministerio rector de la seguridad ciudadana, protección interna y orden público. Y además tiene como funciones implementar planes, programas y proyectos elaborados por el ministerio rector de la seguridad ciudadana, protección interna y orden público; impulsar y facilitar la participación comunitaria en materia de seguridad ciudadana, protección interna y en el mantenimiento del orden público, de la paz y seguridad, conforme establece el art. 61 del mismo. (Asamblea Nacional, 2017)

Así mismo, tienen como derecho las y los servidores policiales, contar con uniformes, equipamiento, instrumentos, útiles de trabajo y armas, según su actividad, de conformidad con el reglamento respectivo, esto conforme lo establece el art. 97 del Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público.

#### **4.3.5 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)**

El COOTAD en su artículo 64, establece que se le atribuirán diferentes funciones al gobierno autónomo descentralizado parroquial rural, en el cual en su literal **m** menciona que deberá coordinar con la Policía Nacional, la sociedad y otros organismos lo relacionado con la seguridad ciudadana, en el ámbito de sus competencias. Además, se le atribuye al presidente o presidenta de la junta parroquial rural, la coordinación de un plan de seguridad ciudadana, acorde con la realidad de la parroquia y en armonía con el plan cantonal y nacional de seguridad

ciudadana, articulando, para tal efecto, el gobierno parroquial rural, el gobierno central a través del organismo correspondiente, la ciudadanía y la Policía Nacional conforme lo estipula el art, 70 literal n de la presente ley (COOTAD, 2019)

#### **4.4 Marco conceptual**

##### **4.4.1 Servicio de la Policía Nacional**

La Policía Nacional de Ecuador tiene como objetivo principal garantizar la seguridad y protección de los ciudadanos, así como mantener el orden público y prevenir y combatir la delincuencia. Para lograr esto, la institución se basa en principios como la transparencia, la responsabilidad, la eficiencia y el respeto a los derechos humanos. Así mismo, la Policía Nacional, es la institución responsable constitucionalmente de la seguridad ciudadana, el control del orden público, la protección de los derechos, garantías ciudadanas y la seguridad de las personas en el territorio ecuatoriano; por esta razón en la actualidad está en marcha el Plan Estratégico vigente, el mismo que permite que esta alianza estratégica esté fortalecida con la participación activa de las autoridades, comunidad y personal policial (Policía Nacional del Ecuador, 2021).

La importancia de esta entidad que ayuda a la seguridad de la ciudadanía es fundamental y algunos de los servicios que la Policía Nacional brinda es el patrullaje, el cual consta de la realización de patrullajes en las calles de las ciudades y población del país, esto con el fin de prevenir la comisión de delitos, garantizando así la seguridad de la ciudadanía. La atención a víctimas de delitos es otro servicio, en el cual la Policía Nacional ofrece atención y asesoramiento a las víctimas de delitos, a través de sus unidades especializadas en atención a la ciudadanía y el seguimiento de denuncias. Además, la Policía Nacional tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad vial en las carreteras y ciudades del país, mediante la regulación del tránsito y la prevención de accidentes de tránsito (Policía Nacional del Ecuador, 2021).

La expedición de documentos de identidad ayuda a la identificación y ubicación de personas involucradas en delitos, todo esto es responsabilidad de la Policía Nacional. La orientación en seguridad ciudadana es uno de tantos servicios que la Policía Nacional del Ecuador brinda, esta consiste en la orientación a la ciudadanía sobre medidas de seguridad y prevención del delito, a través de charlas y campañas de sensibilización en las comunidades (Ministerio del Interior, 2021)

#### **4.4.2 Ética**

La ética pública es un concepto que "examina y analiza el perfil, la formación, el comportamiento responsable y comprometido de quienes intervienen en los asuntos públicos, inculcando valores de servicio público e induciendo un cambio de actitud". Esta disciplina es un elemento fundamental en el cumplimiento de la función pública, ya que define los parámetros y directrices que deben regir la actuación de cada funcionario público y, por lo tanto, tiene un impacto directo en la calidad del desempeño público y de la administración pública (Bernal, 2019).

La ética pública y los derechos humanos están estrechamente vinculados. Su objetivo es garantizar que los funcionarios públicos desempeñen sus funciones con eficacia, de acuerdo con un conjunto de principios y valores, pero sobre todo de forma que se protejan la dignidad, las libertades y los derechos fundamentales de las personas a las que sirven. Además de las normas administrativas que rigen la función pública, es necesaria una nueva percepción de la realidad, basada en la protección de los derechos humanos mediante un perfil adecuado de los funcionarios (Bernal, 2019).

De igual manera, la ética policial resulta más fácil de entender cuando se integra con la ética cívica, en la que la policía se entiende como un miembro cívicamente responsable de una sociedad democrática y como una institución cuyo papel es permitir que otros ciudadanos tomen decisiones libres y responsables sobre sus propias vidas (Losada y Contreras, 2022).

#### **4.4.3 Calidad del desempeño público**

Los procesos de evaluación del rendimiento establecen normas de calidad sobre la forma en que se llevan a cabo las funciones y los procedimientos. Puede decirse que las evaluaciones muestran cambios significativos en relación con el grupo destinatario. Las evaluaciones del rendimiento se basan en la necesidad de mejorar las actividades realizadas en un puesto o tarea concretos. Con el tiempo, las técnicas de evaluación se han ido adaptando a las necesidades de las organizaciones y se han adaptado a los distintos sistemas de producción. Puede decirse que el objetivo principal de cualquier sistema de evaluación del rendimiento es medir y mejorar o alcanzar el nivel de rendimiento en las distintas (Ordaz, 2021).

Por otro lado, la calidad del desempeño del servicio público se configura en la mente de los usuarios o consumidores del servicio y se basa en conocer las necesidades de los clientes y superar las expectativas o esperanzas que los usuarios depositan en un determinado servicio. En esta lógica, la calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del

cliente; los usuarios que reciben servicios de calidad se sienten más satisfechos, lo que a su vez induce a la satisfacción y los persuade a volver a la transacción del servicio y a tomar las acciones recomendadas por el proveedor del servicio (Izquierdo, 2021).

#### **4.4.4 Efectividad policial**

La efectividad policial, se centra en la calidad de la respuesta de la policía a las demandas de seguridad y convivencia de los ciudadanos, que está estrechamente vinculada a su misión institucional de garantizar un entorno pacífico a la sociedad en la que opera, prevenir, disuadir y combatir la delincuencia y la violencia en todas sus formas (Bonilla, 2018).

Por otro lado, los juicios de efectividad policial podrían ser un determinante importante de la confianza en la policía. Aunque la mayoría de las pruebas sugieren que el impacto de la imparcialidad procesal en la confianza es mayor que el de la eficacia, algunas investigaciones sugieren que las percepciones de la capacidad de la policía para restablecer la ley y el orden tienen un impacto positivo mucho mayor. Los ciudadanos evalúan la eficacia de la policía en función de su percepción de la seguridad en el barrio, la capacidad de la policía para responder a las llamadas y prevenir la delincuencia, y su experiencia directa de victimización (Anrango y Medina, 2022).

#### **4.4.5 Imparcialidad**

La imparcialidad puede entenderse como un principio que guía la actuación de un funcionario o empleado de policía y culmina cualquier acción realizada en el desempeño de sus funciones, centrándose en la neutralidad, la objetividad y posiblemente otros factores, con el objetivo de obtener una respuesta positiva y legítima. La imparcialidad puede entenderse como un criterio de equidad basado en decisiones tomadas objetivamente, lo que significa que la persona responsable de tomar una decisión o de conocer de un caso debe permanecer imparcial y no dejarse influir por prejuicios o intereses que puedan llevarle a favorecer a una de las partes (Carrera, 2021).

En contraste, la imparcialidad representa el mediador policial debe conducir el procedimiento con objetividad y evitar expresar juicios, opiniones, prejuicios, favoritismos, inclinaciones o preferencias que favorezcan a una u otra parte. De igual manera, actúan siempre con independencia e imparcialidad, sin juzgar, tomar decisiones ni intervenir en la mediación si están implicados familiares, amigos o personas con intereses similares, a menos que todos estén de acuerdo con su participación (Steele, 2018).

#### **4.4.6 Legalidad**

La legitimidad policial mide en qué medida las prácticas policiales se ajustan o no a las directrices de ética policial<sup>11</sup>, así como si las actuaciones de los miembros de la institución evolucionan en términos de adhesión o violación de los códigos internos y externos de conducta y disciplina, respeto a la constitución y las leyes, respeto a la dignidad de las personas y protección de los derechos humanos. Los indicadores utilizados para medir esta dimensión están relacionados con los procesos de corrupción y la vinculación de los policías con delitos, así como con las faltas disciplinarias ordinarias o agravadas que puedan cometer (Bonilla, 2018).

Del mismo modo, para regular la actuación de las fuerzas del Estado, en este caso la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas, el Estado ecuatoriano debe establecer normas específicas dentro de la legislación que regulen el uso de la fuerza; es decir, brindar seguridad jurídica para que, en caso de un proceso judicial, pueda informar si actuó dentro de los parámetros establecidos y defenderse ante la autoridad competente en relación a su actuación dentro de su jurisdicción; por lo tanto, se necesita una norma suficientemente clara y restrictiva para determinar la responsabilidad en caso de arbitrariedad (Benavides, et al., 2021).

#### **4.4.7 Percepción de la seguridad**

La percepción de la seguridad desempeña un papel muy importante porque ciertas morfologías o disposiciones espaciales favorecen determinados sentidos o porque ciertos usos los cargan de contenido relacionado con la seguridad. Así mismo, el enfoque de seguridad pública utiliza el poder del Estado para combatir la violencia y la delincuencia con el fin de mantener el orden público. Las estrategias de seguridad se basan en medidas represivas sin tener en cuenta o restando importancia a otros aspectos que podrían estar directamente relacionados con el bienestar de las personas, por el contrario, el enfoque de seguridad ciudadana, junto con el enfoque basado en los derechos humanos utilizado en esta investigación, se centra en el bienestar de los ciudadanos (Tejeda y Palafox, 2021).

En el sector de la seguridad, la delincuencia percibida se ha utilizado históricamente como referencia para evaluar la actuación de instituciones como la policía, la fiscalía, los servicios de inteligencia y las organizaciones de seguridad pública. Sin embargo, la evidencia empírica sugiere que este tipo de indicadores no cambian significativamente con el tiempo (Gélvez, 2018).

#### **4.4.8 Percepción de ciudadanos.**

La percepción de los ciudadanos se define por diferentes dimensiones y niveles, especialmente por su carácter elusivo y subjetivo. En términos generales, los autores la definen como la preocupación por la calidad de vida y la dignidad humana en términos de libertad, acceso al mercado y oportunidades sociales (Anrango y Medina, 2022). Del mismo modo, la percepción ciudadana es la forma más completa de medir la realidad social de una región. La medición del sentimiento suele utilizarse como mecanismo para evaluar la actuación y la eficacia del gobierno en diversos asuntos públicos y cuestiones de interés público a partir de las percepciones sobre un país, sus instituciones o sus políticas públicas (Gélvez, 2018).

#### **4.5 Seguridad ciudadana**

La seguridad ciudadana se refiere a las medidas y acciones implementadas para proteger a los ciudadanos y mantener el orden público en una comunidad o sociedad. Esto implica la prevención y control de delitos, la promoción de la paz y el bienestar de los individuos, así como la garantía de sus derechos y libertades fundamentales. Según el Plan Específico de Seguridad Pública y Ciudadana (2019):

*La seguridad ciudadana comprende el conjunto de acciones que tiene por finalidad consolidar la convivencia pacífica, el respeto a los derechos humanos y la prevención de todo tipo de violencia a través la interacción de actores públicos, privados, con la participación activa de la ciudadanía. (p. 23)*

Es decir, son las condiciones sociales que permiten vivir a una comunidad con tranquilidad, entendiéndose por tranquilidad a la acción efectiva que cumplen los organismos estatales ante la presencia de la delincuencia o cualquier otro tipo de amenaza que perturbe la paz ciudadana. El ministerio del interior y la Policía Nacional contribuyen a la reducción de los factores de vulnerabilidad y al incremento de aquellos de protección, mediante el fortalecimiento de la confianza y la relación Estado-sociedad, con el objetivo de disminuir los índices delincuenciales y controlar los comportamientos contrarios a la convivencia social en todo territorio nacional.

*En el libro de "Seguridad ciudadana, espejismo o realidad" uno de los criterios es la relación entre la pobreza y la delincuencia. En el capítulo "Seguridad ciudadana y políticas sociales", Fernando Carrión y Ana Cristina Vera mencionan que "la desigualdad social, la marginalidad y la exclusión son un caldo de cultivo propicio para la aparición y el desarrollo de la delincuencia" (p. 87).*

Este libro es una obra que aborda la problemática de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe, en él se hace un análisis crítico sobre la forma en que se trata la seguridad ciudadana en la región y se cuestiona la eficacia de las políticas implementadas para su solución. Los autores argumentan que la seguridad ciudadana no puede ser abordada desde una perspectiva puramente policial o de seguridad nacional, sino que debe ser considerada como un problema multidimensional, que involucra aspectos sociales, políticos y económicos. Asimismo, se menciona la necesidad de fortalecer las instituciones encargadas de la seguridad en la región y la importancia de la participación ciudadana en la construcción de soluciones a largo plazo.

La seguridad ciudadana no es solamente la respuesta que da la Policía Nacional frente al cometimiento de un delito, es, primordialmente la capacidad del Estado de consolidar las políticas necesarias para la erradicación de la violencia, inseguridad y la convivencia pacífica de su comunidad, para poder fortalecer a futuro la actividad productiva, económica y social de nuestro país con la participación activa de todos los actores involucrados en la seguridad. La inseguridad ciudadana ha pasado a ser en los últimos tiempos uno de los temas centrales de preocupación de los ciudadanos y, por tanto, una de las cuestiones a resolver por los responsables políticos de principios de este siglo. De este modo, Kris Bonner dice:

*“El interés de la población que hace referencia a la delincuencia ha aumentado enormemente en los últimos años. (...). La seguridad es una condición necesaria para el funcionamiento de la sociedad y uno de los principales criterios para asegurar la calidad de vida”.*

La preocupación que genera la situación de inseguridad y violencia que se vive actualmente en el país, no solo inundan las conversaciones cotidianas, sino también se han convertido en tema de discusión en ámbitos académicos.

Entre los factores que inciden en la seguridad ciudadana destaca, según Cadena y Letelier (2018): la desigualdad socioeconómica, la brecha entre ricos y pobres puede generar tensiones sociales y aumentar la delincuencia; el desempleo, con las altas tasas de desempleo pueden conducir a situaciones de desesperación y delincuencia; la educación deficiente, con la falta de acceso a una educación de calidad puede limitar las oportunidades y aumentar las probabilidades de involucrarse en actividades ilegales; las drogas y alcohol, con el consumo y tráfico de drogas, así como el abuso de alcohol, pueden aumentar la criminalidad y la violencia;

la desintegración familiar, la falta de apoyo familiar y de valores puede llevar a conductas delictivas.

De igual manera, Cadena y Letelier (2018) enfatizaron en la corrupción, lo cual debilita las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley y fomenta la impunidad; la urbanización rápida y desorganizada: El crecimiento no planificado de las ciudades puede generar problemas de seguridad debido a la falta de servicios básicos y el aumento de la marginalidad; la falta de participación ciudadana: Cuando los ciudadanos no se sienten involucrados en la toma de decisiones y en la solución de problemas, puede haber un deterioro de la seguridad; la violencia y conflicto armado, y la falta de recursos y capacidad institucional, lo cual puede dificultar la protección de los ciudadanos.

Del mismo modo, el Plan Específico de Seguridad Pública y Ciudadana (2019), la seguridad ciudadana en el Ecuador en estos últimos años no está siendo eficiente, ya que existen diferentes factores que afectan desde ya varios años, estos han traído riesgos para la población en general, cabe destacar factores sociales como la migración que ha transcurrido de forma permanente en nuestro territorio, por ser un país dolarizado y por estar en medio de conflictos sociales, como los problemas de las guerrillas en Colombia y la crisis política y económica de Venezuela. Además, se ha evidenciado inestabilidad en la seguridad ciudadana y no está de más mencionar a la seguridad pública, las cuales han colapsado por completo, ya que últimamente se ha evidenciado el poder que tienen las bandas delictivas, las crisis penitenciarias que se dan cada vez, la expedición de drogas por parte de grandes redes de narcotráfico que existen dentro de todo el territorio ecuatoriano.

La seguridad ciudadana en Ecuador ha sido un tema de preocupación constante durante los últimos años, esta situación no ha mejorado y en lo que va del 2022 y 2023 se ha evidenciado mucho más. Aunque se han implementado algunas medidas para reforzar la seguridad, como el aumento de la presencia policial en las calles y la implementación de programas de prevención del delito, los índices de criminalidad siguen siendo alarmantes. La seguridad ciudadana es el derecho que tiene la ciudadanía de vivir en paz, sin temor a ser víctima de ningún tipo de robo, asalto violencia física, material o psicológica.

#### **4.5.1 Participación ciudadana**

La participación ciudadana es el poder o medio democrático por el que los ciudadanos de un país pueden participar en la configuración y gestión de los asuntos públicos, expresar e influir en sus opiniones y tener la facultad de controlar el ejercicio del poder por parte de

quienes lo ejercen. Es esencial para apoyar el proceso de descentralización (Hurtado, 2022). Mientras que la participación ciudadana es el proceso que desarrolla la ciudadanía con la intención de involucrarse en la gestión de los recursos públicos y en la ejecución de acciones que produzcan un efecto en el grupo. La participación ciudadana se basa en el concepto de ciudadanía, entendido como la pertenencia a una comunidad política que otorga derechos y deberes a sus miembros, que implica una participación activa y responsable en la vida pública (Aguirre, 2019).

La participación ciudadana se puede manifestar de diferentes formas y niveles, según el grado de influencia y decisión que tengan los ciudadanos en los asuntos públicos. Algunas de estas formas son la consulta, la deliberación, la colaboración, el control, la co-gestión y la autogestión. Asimismo, la participación ciudadana se puede realizar mediante diversos mecanismos e instrumentos, tanto formales como informales, que facilitan la interacción entre los ciudadanos y las autoridades. Algunos de estos mecanismos son el referéndum, la iniciativa legislativa popular, el presupuesto participativo, el cabildo abierto, el consejo consultivo, entre otros (Aguirre, 2019).

La participación ciudadana tiene una gran importancia para la democracia y el desarrollo social, ya que permite que los ciudadanos ejerzan sus derechos, expresen sus opiniones, demanden sus necesidades, fiscalicen la gestión pública, propongan soluciones y se comprometan con el bien común. La participación ciudadana también contribuye a mejorar la calidad y eficacia de las políticas públicas, al incorporar la diversidad y pluralidad de voces e intereses de la sociedad (Aguirre, 2019).

Sin embargo, el papel del ciudadano no se limita a la participación en la formulación y aplicación de todas las medidas necesarias para alcanzar los objetivos del Estado a través del entonces gobernante, sino que se extiende al control de la conducta del gobierno en el ejercicio de sus funciones; es un mecanismo para garantizar que quienes representan al Estado actúen correctamente en el ejercicio de sus funciones, en particular para impedir el desvío indebido de fondos públicos a manos de terceros o del propio gobernante, y así influir en la población reduciendo sus beneficios mediante actos delictivos (Hurtado, 2022).

#### ***4.5.2 Percepción de la seguridad de los ciudadanos***

La percepción de la seguridad de los ciudadanos es una cuestión que afecta no sólo a un aspecto de la vida de las personas, sino también a su bienestar general. Por tanto, requiere un enfoque holístico y no unidireccional. El enfoque de la seguridad ciudadana, junto con el

enfoque de los derechos humanos utilizado en este estudio, se centra en el bienestar de los ciudadanos. Debido a su naturaleza difícil de definir y subjetiva, la seguridad cívica se define en muchas dimensiones y niveles. En general, los autores la definen como una preocupación por la calidad de vida y la dignidad humana en términos de libertad, acceso al mercado y oportunidades sociales (Tejeda y Palafox, 2021).

Desde otra perspectiva, la seguridad ciudadana debe ser la máxima prioridad en todas las intervenciones estatales. Además, se ha convertido en una búsqueda personal e individual en cada sujeto por el papel que desempeña en el desarrollo y la auto realización del individuo, y por tanto tiene una repercusión social en el conjunto de sujetos que conforman nuestra sociedad y el desarrollo de nuevas tecnologías de seguridad que tengan como objetivo no sólo las amenazas tradicionales, sino también las personas y su libertad. Es importante subrayar que el concepto de seguridad humana no pretende sustituir a los enfoques tradicionales de seguridad, sino más bien complementarlos e integrarlos, con el denominador común del ser humano (Español, 2021).

#### **4.6 Plan de mejora**

Un plan de mejora es una herramienta de planificación para mejorar la calidad de los procesos y resultados. Estos planes a menudo se elaboran con anticipación identificando fortalezas y debilidades. Un plan resulta de un tipo de estudio de evaluación que se lleva a cabo en relación con la implementación de un programa de mejora para evaluar su implementación y desarrollo, posee base científica de respaldo y apoyo a las decisiones relacionadas con la planificación, el apoyo, la mejora y la implementación (García y Arvelo, 2021).

Es decir, es un documento que contiene información, tácticas y objetivos para optimizar los procesos y aumentar su eficiencia. Está diseñado utilizando un enfoque sistemático y estructurado para lograr cambios efectivos conducido por objetivos y promueve el crecimiento continuo (Clavijo, 2023).

Un plan de mejoras puede incluir diferentes elementos dependiendo del contexto y los objetivos específicos de la organización. A continuación, se mencionan algunos elementos comunes que pueden estar presentes en un plan de mejoras:

- **Identificación de áreas de mejora:** El primer paso es identificar las áreas o procesos que requieren mejoras. Esto implica analizar el funcionamiento actual de la organización y detectar las brechas entre el estado actual y el estado deseado.

- Establecimiento de objetivos: Es importante establecer objetivos claros y medibles que se desean lograr a través del plan de mejoras. Estos objetivos deben ser específicos, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo.
- Análisis de causas raíz: Una vez identificadas las áreas de mejora, es necesario analizar las causas subyacentes de los problemas o deficiencias. Esto implica investigar y comprender las razones detrás de los desafíos identificados.
- Desarrollo de estrategias y acciones: En esta etapa, se definen las estrategias y acciones necesarias para abordar las áreas de mejora identificadas. Estas estrategias pueden incluir cambios en los procesos, capacitación del personal, adopción de nuevas tecnologías, mejoras en la comunicación, entre otros.
- Asignación de responsabilidades y recursos: Es importante asignar responsabilidades claras a las personas o equipos encargados de implementar las acciones de mejora. Además, se deben asignar los recursos necesarios, como presupuesto, personal y tiempo, para llevar a cabo las mejoras de manera efectiva.
- Seguimiento y evaluación: Un plan de mejoras debe incluir mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el progreso y el impacto de las acciones implementadas. Esto puede implicar la definición de indicadores clave de desempeño, la realización de evaluaciones periódicas y la adaptación del plan según sea necesario.
- Mejora continua: Un plan de mejoras no es un proceso estático, sino que debe fomentar la cultura de mejora continua en la organización. Esto implica estar abierto a la retroalimentación, aprender de los resultados obtenidos y realizar ajustes en el plan de acuerdo con las lecciones aprendidas.

## 5. Metodología

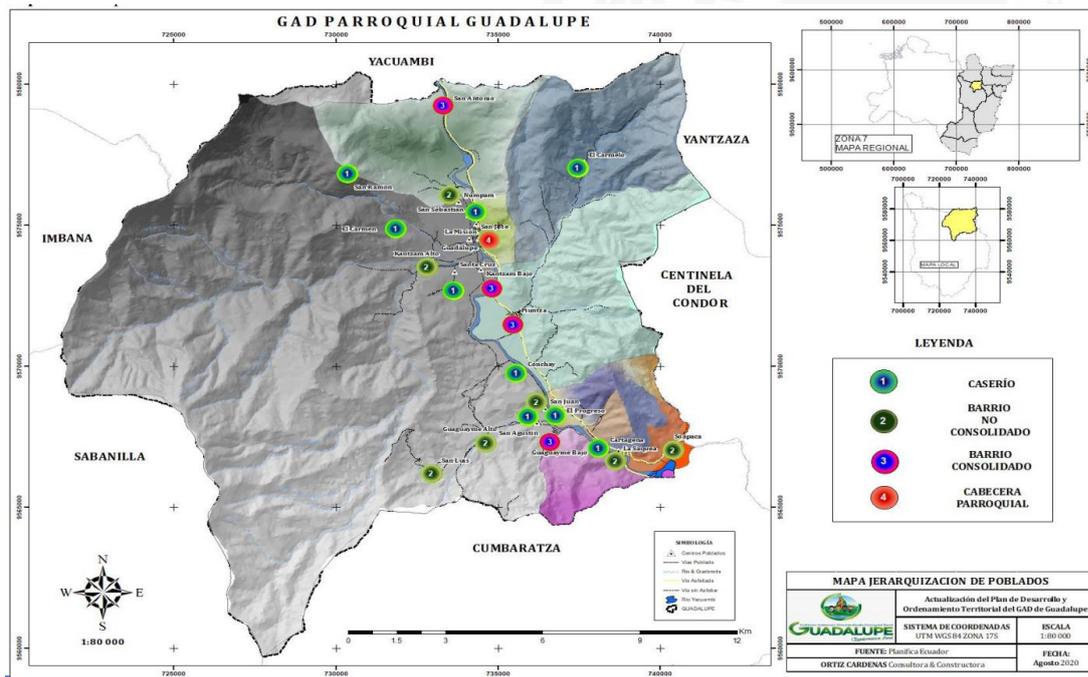
El presente trabajo de integración curricular denominado Servicio de la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe, Cantón Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe y su incidencia en la seguridad ciudadana, año 2022 tuvo como finalidad realizar un diagnóstico del servicio que presta la policía Nacional y como incide en la seguridad ciudadana de la parroquia.

### 5.1 Área de estudio

La parroquia Guadalupe se encuentra situada al noreste del cantón Zamora. Sus límites territoriales son: Norte con la parroquia La Paz, perteneciente al cantón Yacuambi, Sur con la parroquia Cumbaratza; Este con los cantones Centinela del Cóndor y Yantzaza; y, Oeste con las parroquias Imbana y Sabanilla.

Su extensión territorial según el acuerdo ministerial Nro. 175 que aprueba la ordenanza de creación de la parroquia rural Guadalupe, publicado en el registro oficial Nro. 262 emitido el 28 de noviembre de 1967 establece una extensión de 25 215.76 Ha (CONALI, 2018).

**Figura 1.** Mapa de la Parroquia Guadalupe



*Nota.* El Mapa muestra la jerarquización según la población. Fuentes PDOT del GAD parroquial (2020).

### 5.2 Enfoque

El presente proyecto de investigación fue abordado con un enfoque de carácter cuantitativo, debido a que se obtuvo información a través de encuestas a la muestra poblacional en relación a la seguridad, el cual combinó una investigación de campo con la aplicación de

encuestas a los ciudadanos de la Parroquia de Guadalupe y complementariamente una entrevista al jefe de la Policía y al expresidente del GAD parroquial.

### 5.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue de tipo descriptiva, en este tipo de estudio se observan, describen y documentan distintos aspectos de un fenómeno; no se manipulan las variables ni se busca una relación causal entre ellas (Arias, et al., 2020). Por lo cual, se identificó información relacionada a la seguridad ciudadana y se describió las situaciones encontradas en relación del problema investigado.

### 5.4 Población y muestra

Según datos del último censo realizado en el 2010 por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), la parroquia de Guadalupe para ese año tenía una población de 2857 habitantes y para el año 2022 tuvo una población de 3333 personas comprendidas entre todas las edades, con la finalidad de realizar el estudio en la parroquia se tomó en a consideración a personas comprendidas entre las edades de 15 a 64 años, dejando un número menor al inicial quedando 2134 personas, por tal razón fue necesario realizar el cálculo de una muestra poblacional a través de la siguiente formula:

**Tabla 1.** *Proyección poblacional de la parroquia Guadalupe*

Tasa de crecimiento	Edad	2019	2020	2021	2022
1.20%	De 15 a 19 años	310	314	317	321
	De 20 a 24 años	327	331	335	339
	De 25 a 29 años	301	305	308	312
	De 30 a 34 años	208	210	213	216
	De 35 a 39 años	229	232	235	237
	De 40 a 44 años	195	197	200	202
	De 45 a 49 años	170	172	174	176
	De 50 a 54 años	127	129	130	132
	De 55 a 59 años	95	96	97	98
	De 60 a 64 años	97	98	99	101
	Total	2059	2084	2109	2134

*Nota. Datos tomados del PDOT parroquial*

#### **Cálculo de la muestra:**

**Z**= nivel de confianza (1,96)

**P**= proporción esperada positiva (0,5)

**Q**= proporción no esperada negativa (0,5)

**E**= error (0,05)

**N**= población (2134)

**Formula:**

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{2134 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(2134) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 325.554,151$$

**Muestra = 326**

Se obtiene una muestra poblacional de un total de 326 habitantes a ser encuestados. En base al número de la muestra poblacional obtenida se distribuyó un número de encuestas según su jerarquización a cada uno de los barrios como se presentan en la siguiente tabla.

**Tabla 2.** *Clasificación y jerarquización de los asentamientos humanos*

Nro .	Elemento	Tipo de asentamiento	Barrios	Jerarquización	Habitantes por barrio	N° de encuestas	% por encuestas				
1	Cabecera	Urbano-Rural	Piuntza	4	2250-500	30	9.20%				
2	Parroquial		Guadalupe			30	9.20%				
3			Soapaca			30	9.20%				
4	Barrio Consolidado	Rural	Guaguayme Bajo	3	500-150	30	9.20%				
5			San Antonio			30	9.20%				
6			Guaguayme Alto			31	9.51%				
7			San Juan			8	2.45%				
8			San Luis			9	2.76%				
9			El Progreso			10	3.07%				
10			El Carmelo			8	2.45%				
11			San Sebastián			8	2.45%				
12			Barrio No Consolidado			Rural	Numpam	2	150-26	8	2.45%
13							El Carmen			8	2.45%
14	Cantzama Bajo	10		3.07%							
15	Cartagena	8		2.45%							
16	San José	10		3.07%							
17	Kantzam Alto	8		2.45%							
18	La Saquea	10		3.07%							
19	San Ramon	8		2.45%							
20	San Agustín	8	2.45%								
21	Caserío	Rural	Conchay	1	≥25	8	2.45%				
22			Los Hachos			5	1.53%				
23			El Naranjal			5	1.53%				
24			Santa Cruz			6	1.84%				
Total						326	100%				

*Nota. Datos tomados del PDOT parroquial de Guadalupe (2020).*

## 5.5 Métodos

En el transcurso de la investigación se apoyó en el método deductivo el cual permitió recopilar información de tipo bibliográfica, permitiendo tener mejor conocimiento sobre la realidad de la seguridad ciudadana y una mejor relación con la localidad de estudio.

### **5.5.1 Método deductivo**

Con la aplicación de este método se pudo obtener información general sobre la seguridad ciudadana la misma que fue investigada a partir de un marco teórico que fundamenta la investigación, asociado a ello la recolección de datos mediante entrevistas y encuestas, con los datos recogidos se determinó los factores que provocan inseguridad, se establecieron los mecanismos de control y las acciones que realizan los organismos de control frente a la seguridad ciudadana, de esa manera se estudió la problemática en la localidad.

## **5.6 Técnicas**

Las técnicas de investigación que se aplicaron fueron la encuesta y la entrevista. La encuesta a la muestra poblacional y complementariamente una entrevista al expresidente del Gad parroquial y jefe de la policía de la parroquia.

### **5.6.1 Entrevista**

Se diseñó la guía de entrevista la misma que cuenta con siete preguntas abiertas, el tiempo que duró la entrevista fue de 60 minutos, esta entrevista fue aplicada de manera asistida al Cabo segundo de la policía, y de manera virtual al ex presidente del GAD parroquial, la finalidad de esta entrevista fue para obtener información relacionada a los servicios y las limitaciones que estos organismos de control tienen para velar por la seguridad de la ciudadanía.

### **5.6.2 Encuestas**

Para la aplicación de la encuesta previamente se diseñó una guía de encuesta, la encuesta se realizó por medio de un muestreo aleatorio simple, estructurada por 13 preguntas cerradas con opciones relacionadas al tema de estudio y una duración de 5 a 7 minutos por cada encuesta, la misma que se aplicó a una muestra de la población de Guadalupe, esta aplicación fue de manera asistida con el objeto de obtener información sobre el servicio que brinda la policía para velar por la seguridad de la ciudadanía, además de poder determinar las limitaciones que tienen como institución.

## 6. Resultados

### 6.1 Objetivo Específico 1. - Identificar los servicios que ha implementado la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe para velar por la seguridad de la ciudadanía.

**Tabla 3.** *Servicios implementados por la Policía Nacional en la parroquia.*

Nro.	Tipo	Servicio	Objetivo	Descripción	Beneficio	Implementado
		Patrullaje preventivo en calles, barrios y sectores rurales.	Disuadir la delincuencia y prevenir actos delictivos.	Recorridos constantes de unidades policiales por calles, barrios y sectores rurales para vigilar y mantener la seguridad.	Reducción de la delincuencia, mayor sensación de seguridad en la ciudadanía.	Si
		Control de aglomeraciones y eventos públicos.	Garantizar el orden público y la seguridad en eventos que reúnen gran cantidad de personas.	Presencia policial en eventos como conciertos, partidos deportivos, manifestaciones, etc., para prevenir disturbios y garantizar la seguridad de los asistentes.	Desarrollo de eventos seguros y ordenados, protección de los derechos de los ciudadanos.	Si
1	Prevención	Campañas de educación y sensibilización ciudadana sobre seguridad.	Informar y concienciar a la ciudadanía sobre medidas de seguridad para prevenir delitos.	Realización de charlas, talleres, distribución de material informativo, etc., para educar a la población sobre cómo prevenir robos, asaltos, estafas, entre otros delitos.	Mayor conocimiento de la ciudadanía sobre medidas de seguridad, reducción de la victimización.	Si
		Asesoría y acompañamiento a	Brindar apoyo y protección a las	Atención personalizada a víctimas de violencia,	Protección de las víctimas de violencia,	Si

<b>Nro.</b>	<b>Tipo</b>	<b>Servicio</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Implementado</b>
		víctimas de violencia intrafamiliar.	víctimas de violencia intrafamiliar.	brindándoles información sobre sus derechos, acompañamiento en procesos legales y psicológicos, y derivación a otras instituciones de apoyo.	acceso a la justicia, recuperación emocional.	
		Programas de seguridad escolar y comunitaria.	Fortalecer la seguridad en escuelas y comunidades a través de la participación ciudadana.	Implementación de programas que involucran a la comunidad escolar y a los vecinos para prevenir delitos en escuelas y barrios, como charlas, talleres, formación de brigadas de seguridad, etc.	Entornos escolares y comunitarios más seguros, mayor participación ciudadana en la prevención del delito.	Si
		Investigación de delitos contra personas, propiedad y Estado.	Identificar a los autores de los delitos y esclarecer los hechos.	Recopilación de pruebas, análisis de información, interrogatorios a testigos y sospechosos, realización de pericias, etc., para determinar la responsabilidad de los autores de delitos como homicidios, robos, estafas, corrupción, entre otros.	Acceso a la justicia para las víctimas, reducción de la impunidad, prevención de futuros delitos.	Si
<b>2</b>	<b>Investigación</b>	Búsqueda y captura de delincuentes.	Localizar y detener a los autores de delitos	Monitoreo de bases de datos, seguimiento de pistas,	Mayor seguridad ciudadana, reducción	

Nro.	Tipo	Servicio	Objetivo	Descripción	Beneficio	Implementado
			para ponerlos a disposición de la justicia.	a allanamientos, operaciones encubiertas, etc., para capturar a los responsables de delitos y evitar que continúen delinquiendo.	de la reincidencia delictiva, fortalecimiento del Estado de derecho.	Si
		Protección a víctimas y testigos de delitos.	Garantizar la seguridad de las víctimas y testigos de delitos para que puedan colaborar con la investigación sin temor a represalias.	Implementación de medidas de protección como custodia policial, cambio de domicilio, etc., para proteger a las personas que han sido afectadas por un delito y que pueden aportar información valiosa para la investigación.	Mayor confianza en las instituciones, colaboración efectiva en la investigación, acceso a la justicia para las víctimas.	Si
		Control de manifestaciones y protestas sociales.	de Garantizar el derecho a la protesta social y el orden público durante manifestaciones y eventos similares.	Implementación de medidas de seguridad y control de tránsito para proteger a los manifestantes, evitar disturbios y garantizar el derecho a la protesta pacífica.	Desarrollo de manifestaciones libres y seguras, protección de los derechos de los ciudadanos, prevención de la violencia y el vandalismo.	Si
3	Orden Público	Mantenimiento del orden público en zonas conflictivas.	Prevenir y controlar la violencia y el desorden en áreas con alta	Patrullaje policial intensivo, presencia policial visible, operativos de control y desarme, coordinación con	Mayor seguridad en zonas conflictivas, reducción de la violencia y el crimen,	Si

<b>Nro.</b>	<b>Tipo</b>	<b>Servicio</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Implementado</b>
			incidencia delictiva o conflictividad social.	otras autoridades, etc., para reducir la violencia, prevenir disturbios y garantizar la seguridad ciudadana.	recuperación de la confianza ciudadana en las instituciones.	
		Control de armas de fuego y explosivos.	Prevenir la circulación ilegal de armas de fuego y explosivos para reducir la violencia y la delincuencia.	Realización de operativos de control en calles, carreteras y puntos de ingreso al país, incautación de armas y explosivos ilegales, investigación de tráfico de armas, etc., para reducir la disponibilidad de armas en manos de delincuentes.	Mayor seguridad ciudadana, reducción de homicidios, robos y otros delitos violentos, protección de la vida y bienes de las personas.	Si
		Control de tráfico y seguridad vial.	Regular el flujo vehicular y garantizar la seguridad en las vías de tránsito.	Presencia policial en calles y carreteras, control de velocidad, señalización de vías, regulación del tránsito en intersecciones, etc., para prevenir accidentes y garantizar la fluidez del tráfico.	Mayor seguridad vial, reducción de accidentes de tránsito, protección de la vida y bienes de las personas.	Si
		Investigación de accidentes de tránsito.	Determinar las causas de y responsabilidades de los accidentes de tránsito.	Recopilación de información en el lugar del accidente, realización de pruebas de alcoholemia y drogas, análisis de testimonios, peritajes técnicos, etc., para identificar a los responsables y prevenir futuros accidentes.	Aclaración de responsabilidades, aplicación de sanciones a los infractores, prevención de accidentes futuros.	Si

<b>Nro.</b>	<b>Tipo</b>	<b>Servicio</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Beneficio</b>	<b>Implementado</b>
		Educación vial para conductores y peatones.	Sensibilizar a la población sobre la importancia de la seguridad vial y promover conductas responsables.	Implementación de campañas educativas, charlas en escuelas y comunidades, distribución de material informativo, etc., para enseñar a conductores y peatones las normas de tránsito y la importancia de respetarlas.	Mayor conocimiento de las normas de tránsito, reducción de comportamientos imprudentes al volante, disminución de accidentes de tránsito.	Si
		Control de velocidad y consumo de alcohol al volante.	Prevenir accidentes de tránsito causados por exceso de velocidad y consumo de alcohol.	Realización de controles de velocidad en calles y carreteras, sanciones a conductores que excedan los límites de velocidad o conduzcan bajo la influencia del alcohol, etc., para reducir los comportamientos de riesgo al volante.	Mayor seguridad vial, reducción de accidentes graves, protección de la vida y bienes de las personas.	Si

*Nota. Elaboración propia la presente matriz indica los servicios implementados en la parroquia. Datos obtenidos a partir de la entrevista realizada al jefe de la Policía Nacional.*

De la entrevista realizada al jefe de la policía de la parroquia de Guadalupe, se obtuvo la siguiente información que cada uno de los servicios realizados por parte de la unidad policial son necesarias y útiles para restaurar el orden público y mejorar la seguridad en cada uno de los barrios de la parroquia, además, ayudan a tener mayor armonía y bienestar a las personas a través de las mismas. Se puede apreciar en la matriz que en ella se resaltan 4 tipos los cuales son: Prevención, investigación, orden público y tránsito, de los cuales se desglosan servicios por cada uno de ellos, se describe su objetivo y beneficio por cada uno de los servicios implementados por la policía nacional en la parroquia.

Todos los tipos de servicios que se pueden observar en la matriz son muy importantes ya que cada uno de ellos cumple una función diferente e importante que ayudan a velar por la seguridad de la ciudadanía, el servicio de prevención ayuda en su mayoría, ya que con ella se han implementado diferentes servicios de cuales resalta el patrullaje preventivo en calles, barrios y sectores rurales, el cual tiene por objetivo disuadir la delincuencia y prevenir actos delictivos en la parroquia, es decir recorridos constantes de unidades policiales por calles, barrios y sectores rurales para vigilar y mantener la seguridad, obteniendo como beneficio la reducción de la delincuencia y mayor sensación de seguridad en la ciudadanía.

También, en el servicio de tipo orden público se desglosa el siguiente servicio que es muy importante dentro de la parroquia para mantener la seguridad e integridad de los habitantes de la parroquia, el mantenimiento del orden público en zonas conflictivas es un servicio importante ya que tiene como objetivo prevenir y controlar la violencia y el desorden en áreas con alta incidencia delictiva o conflictividad social, dando como beneficio mayor seguridad en zonas conflictivas, reducción de la violencia y el crimen, recuperación de la confianza ciudadana en las instituciones.

Estos son solo algunos de los servicios que se realizan en la parroquia de Guadalupe para garantizar la seguridad ciudadana es por ello que se continúa trabajando para dar cumplimiento a otras más. La labor que se realiza a diario se da en estrecha colaboración con las autoridades locales y otras entidades competentes para mejorar los controles y medidas de seguridad y prevenir así la delincuencia o cualquier otro tipo de desmanes que ocurran en la parroquia.

**Tabla 4.** *Conocimiento de los servicios implementados por la Policía Nacional en la parroquia Guadalupe.*

Nro.	Barrio	No	Si	Total general
1	Cantzama Bajo	2.76%	0.31%	3.07%
2	Cartagena	2.45%	0.00%	2.45%
3	Conchay	2.45%	0.00%	2.45%
4	El Carmelo	0.00%	2.45%	2.45%
5	El carmen	2.45%	0.00%	2.45%
6	El Naranjal	1.53%	0.00%	1.53%
7	El Progreso	3.07%	0.00%	3.07%
8	Guadalupe	6.44%	2.76%	9.20%
9	Guaguayme Alto	8.59%	0.92%	9.51%
10	Guaguayme Bajo	9.20%	0.00%	9.20%
11	Kantzama Alto	2.45%	0.00%	2.45%
12	La Saquea	3.07%	0.00%	3.07%
13	Los Hachos	1.53%	0.00%	1.53%
14	Numpam	2.45%	0.00%	2.45%
15	Piuntza	7.98%	1.23%	9.20%
16	San Agustín	2.15%	0.31%	2.45%
17	San Antonio	9.20%	0.00%	9.20%
18	San José	3.07%	0.00%	3.07%
19	San Juan	2.45%	0.00%	2.45%
20	San Luis	2.76%	0.00%	2.76%
21	San Ramón	2.45%	0.00%	2.45%
22	San Sebastián	2.45%	0.00%	2.45%
23	Santa Cruz	1.84%	0.00%	1.84%
24	Soapaca	8.59%	0.61%	9.20%
Total general		91.41%	8.59%	100.00%

*Nota. Elaboración propia, la presente tabla indica el conocimiento de los servicios implementados en la parroquia. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los habitantes por cada uno de los barrios.*

Se puede observar en la tabla 4 que la mayoría de las personas el 91.41% afirman no conocer los servicios que brinda la policía para velar por la seguridad ciudadana y solo el 8.59% conoce de los servicios que brinda la policía en la parroquia. Este bajo conocimiento de las personas puede deberse a la poca socialización de los servicios que brindan a la parroquia en general.

**6.2 Objetivo específico 2.** - Determinar las limitaciones que la Policía Nacional tiene para la prestación de los servicios de seguridad a la población de la parroquia.

**Tabla 5.** *Limitaciones en la prestación de servicios de la Policía Nacional en la parroquia.*

<b>Nro.</b>	<b>Tipo</b>	<b>Servicio</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Limitante</b>
<b>1</b>	<b>Prevención</b>	Patrullaje preventivo en calles, barrios y sectores rurales.	Disuadir la delincuencia y prevenir actos delictivos.	Escasez de personal policial y unidades de transporte insuficiente.
		Control de aglomeraciones y eventos públicos.	Garantizar el orden público y la seguridad en eventos que reúnen gran cantidad de personas.	La falta de colaboración de la ciudadanía en cumplir con las disposiciones de la policía y coordinación con organizadores.
		Campañas de educación y sensibilización ciudadana sobre seguridad.	Informar y concienciar a la ciudadanía sobre medidas de seguridad para prevenir delitos.	Poco interés y baja participación de la ciudadanía
		Asesoría y acompañamiento a víctimas de violencia intrafamiliar.	Brindar apoyo y protección a las víctimas de violencia intrafamiliar.	No colaboración y miedo por parte de la víctima.
<b>2</b>	<b>Investigación</b>	Programas de seguridad escolar y comunitaria.	Fortalecer la seguridad en escuelas y comunidades a través de la participación ciudadana.	Falta de recursos para implementar programas en todas las escuelas y comunidades.
		Búsqueda y captura de delincuentes.	Localizar y detener a los autores de delitos para ponerlos a disposición de la justicia.	Dificultad para rastrear a delincuentes en zonas dispersas por la complicidad de familiares.
		Protección a víctimas y testigos de delitos.	Garantizar la seguridad de las víctimas y testigos de delitos para que puedan colaborar con la investigación sin temor a represalias.	Falta de recursos para programas de protección y barreras para la denuncia de delitos.

<b>Nro.</b>	<b>Tipo</b>	<b>Servicio</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Limitante</b>
<b>3</b>	<b>Orden Público</b>	Control de manifestaciones y protestas sociales.	Garantizar el derecho a la protesta social y el orden público durante manifestaciones y eventos similares.	No colaboración de los manifestantes o protestantes.
		Mantenimiento del orden público en zonas conflictivas.	Prevenir y controlar la violencia y el desorden en áreas con alta incidencia delictiva o conflictividad social.	No colaboración de ambas partes.
		Control de armas de fuego y explosivos.	Prevenir la circulación ilegal de armas de fuego y explosivos para reducir la violencia y la delincuencia.	Sobre aviso por parte de las personas ya requisadas.
<b>4</b>	<b>Tránsito</b>	Investigación de accidentes de tránsito.	Determinar las causas y responsabilidades de los accidentes de tránsito.	Falta de versiones
		Educación vial para conductores y peatones.	Sensibilizar a la población sobre la importancia de la seguridad vial y promover conductas responsables.	Falta de interés por parte de los ciudadanos conductores.

*Nota. Nota. Elaboración propia, la presente matriz indica las limitaciones en la prestación de servicios. Datos obtenidos a partir de la entrevista realizada al jefe de la Policía Nacional.*

De la entrevista realizada y el análisis de los servicios identificados aquí se puede determinar que los servicios que tienen mayores limitaciones en su implementación significativamente son: El servicios de tipo prevención, ya que cada uno de ellos tiene limitaciones para el cumplimiento de los servicios en un 100%, una de las limitantes que tiene este servicios son las unidades de transporte insuficiente para la realización de patrullajes preventivos en calles y sectores rurales de la parroquia, también la falta de colaboración de la ciudadanía en cumplir con las disposiciones de la policía y coordinación con organizadores para cumplir con el servicio de control de aglomeraciones y eventos públicos.

Además, el poco interés y baja participación de la ciudadanía es una limitante para poder cumplir con el servicio que brinda la policía en las campañas de educación y sensibilización ciudadana sobre seguridad. También se brinda asesoría y acompañamiento a víctimas de violencia intrafamiliar, pero el miedo por parte de la víctima hace que no sea efectiva su colaboración y así poder dar cumplimiento. No obstante, la falta de recursos para implementar programas en todas las escuelas y comunidades es una de las limitantes que en su mayoría tienen las instituciones para poder desarrollar los programas de seguridad escolar y comunitaria.

La parroquia de Guadalupe cuenta con dos unidades de policía comunitaria, las cuales se encuentran centralizadas, una en la cabecera parroquial y otra en el barrio con un número de habitantes bastante considerable, pero eso no hace que sea efectivo pues para algunos servicios existen algunas limitantes ya que la mayor parte de los barrios se encuentran dispersos, teniendo al barrio San Luis ubicado a una hora de la zona central, con esto se puede argumentar lo siguiente, para el servicio de investigación se tiene previsto realizar la búsqueda y captura de delincuentes, pero para ello nos encontramos con dificultades para rastrear a delincuentes en zonas dispersas y por la complicidad de familiares.

Para mantener el orden público en la parroquia se necesita de la colaboración de la ciudadanía y la intervención de las autoridades de control es decir de la policía nacional, pero de ella surgen limitantes de acuerdo al servicio que se implementa, estas limitantes surgen cuando se presta el servicio de control de manifestaciones y protestas sociales, ocurre la no colaboración de los manifestantes o protestantes. El servicio de tránsito brinda el servicio de educación vial para conductores y peatones, pero la falta de interés de parte de los ciudadanos conductores es una de las limitantes que se debe tratar de mejorar y así poder dar un servicio

efectivo a los ciudadanos de la parroquia evitando posibles accidentes de tránsito y educación a peatones en este caso los habitantes de los barrios de la parroquia.

**Tabla 6.** *Percepción de la ciudadanía sobre las limitaciones que tiene la Policía Nacional en la parroquia.*

Nro	Barrio	Falta de personal policial	Falta de transporte	Falta de infraestructura	Comunicación con la ciudadanía	Falta de presupuesto	Total
1	Piuntza	1.2%	0.9%	2.1%	3.4%	1.5%	9.2%
2	Guadalupe	1.5%	1.8%	2.1%	3.1%	0.6%	9.2%
3	Soapaca	2.8%	1.8%	1.5%	3.1%	0.0%	9.2%
4	Guaguayme Bajo	1.2%	2.8%	0.9%	2.8%	1.5%	9.2%
5	San Antonio	2.5%	0.6%	1.2%	4.3%	0.6%	9.2%
6	Guaguayme Alto	2.1%	1.2%	0.3%	3.7%	2.1%	9.5%
7	San Juan	0.6%	0.6%	0.0%	0.9%	0.3%	2.5%
8	San Luis	0.6%	0.3%	0.0%	1.2%	0.6%	2.8%
9	El Progreso	0.3%	0.3%	0.9%	0.9%	0.6%	3.1%
10	El Carmelo	0.3%	0.9%	0.3%	0.6%	0.3%	2.5%
11	San Sebastián	0.9%	0.0%	0.3%	1.2%	0.0%	2.5%
12	Numpam	0.6%	0.0%	0.3%	1.2%	0.3%	2.5%
13	El Carmen	0.6%	0.9%	0.3%	0.6%	0.0%	2.5%
14	Cantzama Bajo	1.8%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	3.1%
15	Cartagena	0.6%	0.3%	0.3%	0.9%	0.3%	2.5%
16	San José	0.6%	0.0%	0.6%	1.5%	0.3%	3.1%
17	Kantzam Alto	0.3%	0.6%	0.3%	0.6%	0.6%	2.5%
18	La Saquea	1.5%	0.6%	0.3%	0.6%	0.0%	3.1%
19	San Ramon	1.2%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%	2.5%
20	San Agustín	0.6%	0.6%	0.0%	0.6%	0.6%	2.5%
21	Conchay	0.3%	0.6%	0.0%	1.5%	0.0%	2.5%
22	Los Hachos	0.3%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%	1.5%
23	El Naranjal	0.3%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%	1.5%
24	Santa Cruz	0.9%	0.0%	0.6%	0.3%	0.0%	1.8%
Total		23.9%	16.9%	13.2%	35.6%	10.4%	100%

*Nota. Elaboración propia, la presente tabla indica la percepción de los ciudadanos sobre las limitaciones. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los habitantes por cada uno de los barrios.*

En tabla 6 se puede evidenciar que como principal limitante según la percepción de la ciudadanía que tuvo la policía fue la falta de comunicación con la ciudadanía la cual representa un 36% del total de la población, seguido de la falta de presencia policial con un 24%, la falta de transporte es otro factor que limita a la policía con un 17%, la falta de infraestructura

representa un 13% y el 10% restante de las personas encuestadas manifiesta que la falta de presupuesto es la principal limitación o deficiencia que la policía tendría como institución encargada por velar por la seguridad de la población.

**Tabla 7.** *Colaboración de la ciudadanía con la Policía Nacional para reducir la delincuencia.*

Nro	Barrio	Información acerca de delitos	Busca ayuda de la policía	Coopera con la PC del sector	Comunica el mal uso de espacios públicos	No ha colaborado	Total, general
1	Piuntza	0.9%	1.8%	0.3%	0.9%	5.2%	9.2%
2	Guadalupe	1.5%	1.5%	0.9%	0.9%	4.3%	9.2%
3	Soapaca	1.8%	0.9%	0.0%	1.8%	4.6%	9.2%
4	Guaguayme Bajo	0.0%	1.2%	0.3%	0.9%	6.7%	9.2%
5	San Antonio	0.6%	1.2%	0.6%	0.6%	6.1%	9.2%
6	Guaguayme Alto	1.5%	1.2%	0.3%	1.8%	4.6%	9.5%
7	San Juan	0.3%	0.3%	0.0%	1.2%	0.6%	2.5%
8	San Luis	1.2%	0.3%	0.0%	0.9%	0.3%	2.8%
9	El Progreso	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	1.8%	3.1%
10	El Carmelo	0.3%	0.3%	0.0%	0.0%	1.8%	2.5%
11	San Sebastián	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	1.8%	2.5%
12	Numpam	0.3%	0.6%	0.0%	0.0%	1.5%	2.5%
13	El Carmen	0.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.9%	2.5%
14	Cantzama Bajo	0.3%	0.6%	0.0%	0.6%	1.5%	3.1%
15	Cartagena	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	1.2%	2.5%
16	San José	0.6%	0.6%	0.0%	0.3%	1.5%	3.1%
17	Kantzam Alto	0.3%	1.2%	0.0%	0.0%	0.9%	2.5%
18	La Saquea	1.2%	0.9%	0.0%	0.0%	0.9%	3.1%
19	San Ramon	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	1.5%	2.5%
20	San Agustín	0.3%	0.0%	0.0%	1.5%	0.6%	2.5%
21	Conchay	0.9%	1.2%	0.0%	0.0%	0.3%	2.5%
22	Los Hachos	0.3%	0.0%	0.0%	0.3%	0.9%	1.5%
23	El Naranjal	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.9%	1.5%
24	Santa Cruz	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	1.8%
Total, general		14.1%	18.4%	2.5%	12.9%	52.1%	100%

*Nota. Elaboración propia, la presente tabla indica la colaboración de la ciudadanía para reducir la delincuencia en la parroquia. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los habitantes por cada uno de los barrios.*

En la tabla 7 se puede observar la colaboración de la ciudadanía con la policía para reducir la delincuencia, en la cual la mayoría de personas respondieron que no colaboran con

la policía el cual genero un porcentaje al 52.1%, seguido de ello con un 18.4% manifestó que buscan ayuda de en caso de problemas personales y familiares, el 14.1% de personas brinda información acerca de delitos y actividades sospechosas, el 12.9% de las personas comunica a la policía el mal uso de los espacios públicos, y el 2.5% restante coopera con la policía comunitaria del sector en las campañas y programas de prevención.

**6.3 Objetivo específico 3. - Plantear una propuesta de un plan de mejoras para propiciar el involucramiento de la ciudadanía con la policía nacional para mejorar la seguridad ciudadana.**

Con lo recabado del primer objetivo específico se logró obtener la información necesaria para poder elaborar el plan de mejoras, en el cual nos permitió conocer los servicios que la policía nacional tiene implementados en la parroquia, también conocer si la ciudadanía tiene conocimiento de los mismos. Dentro del segundo objetivo específico se logró determinar cuáles son las limitaciones para dar cumplimiento efectivo de los servicios, a continuación, se tiene previsto para el cumplimiento del tercer objetivo, proponer un plan de mejoras para propiciar el involucramiento de la ciudadanía con la policía nacional para mejorar la seguridad ciudadana en la parroquia de Guadalupe tomando en cuenta variables que nos servirán para el planteamiento del mismo.

Además, se tomó a consideración a la ciudadanía preguntando si le gustaría ser partícipes de algún programa en caso de que la policía tome la decisión de implementar el plan de mejoras en la parroquia. Tomando a consideración para la elaboración del plan, a continuación, se presenta la siguiente tabla el cual nos enseñara el programa con mayor interés por parte de la ciudadanía para con la comunidad en la que habitan.

En la tabla 8 de la siguiente página se puede apreciar que la mayor proporción (33.44%) de las personas están interesadas en participar en capacitaciones articuladas con la policía, seguido del porcentaje de personas que fueron encuestas no están interesadas en ser partícipes de algún programa (24.54%), el participar en la rendición de cuentas de los órganos de control es de interés para una proporción del 19.02%, el interés por participar en campañas de prevención del delito es de un 15.34%, las rondas ciudadanas es de interés para un 7.36% a diferencia de las brigadas de seguridad que solo el 0.31% (1 persona) recomendó hacer este tipo de actividad o programa.

**Tabla 8.** *Programas de interés por parte de los encuestados.*

Nro.	Barrio	Brigadas de seguridad	Campañas de prevención del delito	Capacitaciones articuladas con la policía	Ninguna	Participar en la rendición de cuentas	Rondas ciudadanas	Total, general
1	Cantzama Bajo	0.00%	0.31%	1.84%	0.31%	0.61%	0.00%	3.07%
2	Cartagena	0.00%	0.00%	1.23%	0.61%	0.61%	0.00%	2.45%
3	Conchay	0.31%	0.00%	1.23%	0.31%	0.61%	0.00%	2.45%
4	El Carmelo	0.00%	0.31%	0.92%	0.31%	0.61%	0.31%	2.45%
5	El Carmen	0.00%	0.31%	0.92%	0.00%	1.23%	0.00%	2.45%
6	El Naranjal	0.00%	0.31%	0.61%	0.31%	0.00%	0.31%	1.53%
7	El Progreso	0.00%	0.92%	0.61%	0.31%	1.23%	0.00%	3.07%
8	Guadalupe	0.00%	1.53%	3.99%	2.15%	1.53%	0.00%	9.20%
9	Guaguayme Alto	0.00%	0.31%	4.91%	1.84%	1.23%	1.23%	9.51%
10	Guaguayme Bajo	0.00%	1.53%	3.07%	1.53%	2.15%	0.92%	9.20%
11	Kantzama Alto	0.00%	0.61%	0.31%	0.61%	0.92%	0.00%	2.45%
12	La Saquea	0.00%	0.31%	1.53%	0.61%	0.61%	0.00%	3.07%
13	Los Hachos	0.00%	0.61%	0.31%	0.31%	0.31%	0.00%	1.53%
14	Numpam	0.00%	0.31%	0.92%	0.61%	0.31%	0.31%	2.45%
15	Piuntza	0.00%	1.23%	0.61%	4.91%	0.92%	1.53%	9.20%
16	San Agustín	0.00%	0.31%	0.31%	1.23%	0.61%	0.00%	2.45%
17	San Antonio	0.00%	0.61%	3.99%	3.07%	1.53%	0.00%	9.20%
18	San José	0.00%	0.61%	0.92%	0.61%	0.31%	0.61%	3.07%
19	San Juan	0.00%	1.23%	0.61%	0.61%	0.00%	0.00%	2.45%
20	San Luis	0.00%	0.92%	0.92%	0.61%	0.00%	0.31%	2.76%
21	San Ramón	0.00%	0.00%	1.23%	0.31%	0.31%	0.61%	2.45%
22	San Sebastián	0.00%	0.92%	0.61%	0.61%	0.31%	0.00%	2.45%
23	Santa Cruz	0.00%	0.92%	0.61%	0.31%	0.00%	0.00%	1.84%
24	Soapaca	0.00%	1.23%	1.23%	2.45%	3.07%	1.23%	9.20%
	Total general	0.31%	15.34%	33.44%	24.54%	19.02%	7.36%	100.00%

*Nota. Elaboración propia, la presente tabla indica el porcentaje de personas que eligieron un programa de su interés. Datos obtenidos a partir de la encuesta realizada a los habitantes por cada uno de los barrios.*



Universidad  
Nacional  
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PLAN DE MEJORAS**

**INVOLUCRAMIENTO CIUDADANO PARA MEJORAR LA  
SEGURIDAD DE LA PARROQUIA GUADALUPE**

María Belén Tene Medina

**Autor/a:**

Loja – Ecuador

2024

## **Introducción**

La seguridad ciudadana es un tema de vital importancia para el desarrollo social, económico y personal de las comunidades. Un entorno seguro permite que las personas vivan con tranquilidad, desarrollen sus actividades con plena libertad y contribuyan al bienestar general de la sociedad. Sin embargo, en muchas comunidades alrededor del mundo, la seguridad ciudadana se ve amenazada por diversos factores como la delincuencia, la violencia, el tráfico de drogas y la falta de oportunidades.

En este contexto, el involucramiento activo de la ciudadanía se convierte en un elemento fundamental para fortalecer la seguridad y construir entornos más pacíficos y resilientes. La participación ciudadana no solo aporta una perspectiva valiosa sobre los problemas de seguridad que afectan a las comunidades, sino que también permite sumar esfuerzos, compartir responsabilidades y trabajar en conjunto con las autoridades para encontrar soluciones efectivas y duraderas.

Es por ello que la seguridad ciudadana es uno de los principales derechos de la población y una de las principales responsabilidades del Estado, por el cual es necesario que se lleven a cabo acciones y estrategias efectivas para mejorar la seguridad en las comunidades. En este sentido, el involucramiento ciudadano en la prevención y lucha contra la delincuencia es esencial para garantizar la seguridad en las comunidades. Siempre teniendo en cuenta que la seguridad ciudadana es un tema de vital importancia en cualquier sociedad, para garantizarla de manera efectiva, es fundamental promover el involucramiento activo de la ciudadanía en las labores de seguridad y fortalecer la relación entre la Policía Nacional y la comunidad.

El promover la participación ciudadana en la construcción de un entorno seguro, presentamos el Plan de Mejoras involucramiento ciudadano para mejorar la Seguridad de la parroquia Guadalupe. Este plan se enmarca en la importancia de la colaboración entre la Policía Nacional y la comunidad para enfrentar los retos en seguridad y generar una mayor confianza en el ámbito local.

### **Justificación:**

La seguridad ciudadana es un derecho fundamental consagrado en la Constitución de la República del Ecuador y un requisito indispensable para el desarrollo social y económico de las comunidades. Un entorno seguro permite que las personas puedan vivir con tranquilidad, desarrollar sus actividades con plena libertad y contribuir al bienestar general de la sociedad. El tema de seguridad en el territorio ecuatoriano ha sido en los últimos años uno de los más escuchados y vividos en diferentes provincias del Ecuador, en la provincia de Zamora Chinchipe durante los meses de marzo-abril bandas delictivas violaron la seguridad de la provincia en el cual hubo detonaciones de bombas en diferentes puntos céntricos de la ciudad. Es por ello que se ha propuesto realizar este plan de mejoras que involucra a la ciudadanía con la policía en temas de seguridad de la parroquia Guadalupe.

El involucramiento activo de la comunidad en las estrategias de seguridad permite identificar problemas de manera más precisa, diseñar soluciones más efectivas y fortalecer la confianza en las instituciones. Fortalecer el involucramiento ciudadano en conjunto con la Policía Nacional es un pilar fundamental para prevenir y reducir el delito. La falta de comunicación y coordinación puede ser una barrera para alcanzar un ambiente seguro y confiable. Este plan busca establecer un enfoque integral que promueva la participación activa de la comunidad, a través de estrategias que incentiven la denuncia, la prevención y la colaboración.

“Fortalecer la participación de la ciudadanía organizada y proactiva en la solución de los problemas referidos a la violencia en sus distintas manifestaciones” (Jarrín, 2005, pág. 48). Relación social entre Estado y sociedad, la participación constituye un elemento esencial que logra que los ciudadanos tengan la predisposición de interactuar y trabajar por el bien común, a través las instituciones del Estado.

Es por ello que se ha elaborado una propuesta para colaborar con la policía y la ciudadanía de la parroquia, ya que con estudios previos se pudo evidenciar la falta de involucramiento de la ciudadanía para con la policía, llevando así a un problema en el cual la ciudadanía no tenga esa confianza para colaborar con la prevención de posibles delitos, realizar denuncias y no ser partícipes de programas o actividades realizadas por parte de la policía.

## **Objetivo General:**

- ✚ Impulsar una mayor participación y colaboración de la ciudadanía con la policía nacional, con el fin de mejorar la seguridad.

## **Objetivos Específicos:**

- ✚ Implementar programas de capacitación para empoderar a los ciudadanos en temas de seguridad y prevención del delito.
- ✚ Desarrollar iniciativas para fomentar la confianza y la cooperación entre la policía y la ciudadanía.

## **Estrategias y acciones:**

### **Creación de espacios de diálogo y participación:**

- Espacios de dialogo y reuniones periódicas de coordinación: Se programarán reuniones regulares entre la Policía Nacional y líderes comunitarios para abordar temas de seguridad y establecer estrategias de colaboración. Estas reuniones permitirán mantener una comunicación fluida y establecer acciones conjuntas.

### **Campañas de sensibilización y educación:**

- Campañas de sensibilización: Se diseñarán campañas de difusión en medios locales, redes sociales y espacios públicos para concienciar a la comunidad sobre la importancia de la denuncia de delitos y la prevención de situaciones de riesgo.
- Talleres y charlas educativas: Se organizarán talleres y charlas educativas en escuelas, colegios y centros comunitarios para informar a los ciudadanos sobre medidas de prevención y autoprotección, así como sus derechos y responsabilidades en temas de seguridad.

### **Programa de capacitación en seguridad ciudadana:**

- Organizar talleres y charlas en colaboración con la policía nacional, donde se enseñen técnicas de prevención del delito y seguridad en el hogar.
- Impartir cursos de primeros auxilios y resolución pacífica de conflictos para fortalecer la capacidad de respuesta de los ciudadanos en situaciones de emergencia.

### **Eventos de integración y confianza:**

- Realizar jornadas de puertas abiertas en las unidades policiales (UPC) para que los ciudadanos conozcan de cerca el trabajo de la policía y sus instalaciones.
- Organizar actividades recreativas y deportivas conjuntas, como torneos deportivos y festivales, para promover la interacción y confianza entre la policía y la comunidad.

### **Fortalecimiento de la vigilancia y control ciudadano:**

- Programas de capacitación en seguridad: Se desarrollarán programas de capacitación para los ciudadanos en temas básicos de seguridad, incluyendo la identificación de situaciones de riesgo, medidas de autoprotección y primeros auxilios.
- Comités de Vigilancia Vecinal: Se promoverá la creación de comités de vigilancia vecinal en diferentes barrios y comunidades, para que los ciudadanos colaboren en la identificación y denuncia de actividades delictivas.

### **Consejo de seguridad ciudadana:**

- Establecer un consejo de seguridad ciudadana conformado por representantes de la policía, líderes comunitarios y ciudadanos interesados en la seguridad.
- Realizar reuniones periódicas donde se presenten informes sobre la situación de seguridad en la comunidad y se propongan medidas para abordar los desafíos identificados.

## Matriz de estrategias y acciones

Nro.	Estrategias	Actividades	Mejoras	Tiempo	Responsables
1	Creación de espacios de diálogo y participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reuniones periódicas de coordinación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colaboración efectiva entre Policía y comunidad</li> </ul>	Por definirse	Jefe de la policía y líderes comunitarios
2	Campañas de sensibilización y educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campañas de sensibilización</li> <li>▪ Talleres y charlas educativas dirigida a los estudiantes de la Unidad Educativa “Daniel Martínez Ordoñez”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aumento de la conciencia sobre la seguridad ciudadana</li> <li>▪ Ciudadanos más informados y capacitados</li> </ul>	Por definirse	<p>Policía de la parroquia</p> <p>Rector de la Unidad y estudiantes</p>
3	Programa de capacitación en seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Talleres y charlas de prevención del delito y seguridad en el hogar.</li> <li>▪ Cursos de primeros auxilios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ciudadanos empoderados en prevención del delito</li> <li>▪ Respuesta efectiva en situaciones de emergencia</li> </ul>	Por definirse	Policía de la parroquia, comunidad y personal de salud de la parroquia.
4	Eventos de integración y confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actividades recreativas y deportivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecimiento de la confianza y cooperación</li> </ul>	Por definirse	Policía de la parroquia y la comunidad

<b>Nro.</b>	<b>Estrategias</b>	<b>Actividades</b>	<b>Mejoras</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsables</b>
5	Fortalecimiento de la vigilancia y control ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programas de capacitación en seguridad</li> <li>▪ Comités de vigilancia ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mayor participación ciudadana en la prevención del delito</li> <li>▪ Comunidades más vigilantes y colaborativas</li> </ul>	Por definirse	Policía de la parroquia y coordinadores de comités
6	Consejo de seguridad ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecimiento del consejo</li> <li>▪ Reuniones periódicas del consejo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colaboración estratégica para abordar desafíos</li> <li>▪ Planificación efectiva de medidas de seguridad</li> </ul>	Por definirse	Jefe de la policía y consejo de seguridad

*Nota. Cada acción tiene un responsable designado y una fecha estimada para su implementación, lo cual garantiza una ejecución eficiente y una evaluación continua de los resultados obtenidos.*

**6.4 Objetivo General.** - Diagnosticar el servicio que presta la Policía Nacional y su incidencia en la seguridad ciudadana en la parroquia Guadalupe en el año 2022.

En los objetivos específicos se logró identificar los servicios que implementa la policía y también las limitaciones que tiene para el cumplimiento de los mismos, los servicios se encuentran divididos en cuatro tipos, cada uno de ellos desglosa su actividad, el servicio de prevención, investigación, orden público y tránsito. Las limitaciones que puede tener cada una de las actividades va a depender de su gravedad o dificultad, y éstas ayudaron para la creación de una propuesta de un plan de mejoras con el fin de propiciar el involucramiento de la ciudadanía con la policía mejorando así una relación entre la policía y la comunidad de la parroquia de Guadalupe, en el plan se han determinados acciones y estrategias cada uno con su responsable designado y una fecha estimada para su implementación, estas acciones están encaminadas a dar cumplimiento al objetivo principal del plan de mejoras el cual se centra en impulsar una mayor participación y colaboración de la ciudadanía con la policía nacional, con el fin de mejorar la seguridad.

Además, se pudo determinar los factores que ayudaron a mejorar la seguridad en la parroquia y cada uno de sus sectores o barrios que lo conforman, las capacitaciones y charlas en conjunto con la policía fueron las acciones que la ciudadanía eligió y éstas ayudaron para la creación de una propuesta de un plan de mejoras.

## 7. Discusión

**7.1 Objetivo específico 1.** - Identificar los servicios que ha implementado la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe para velar por la seguridad de la ciudadanía.

Los resultados de la entrevista realizada al jefe de la policía de la parroquia de Guadalupe proveen una visión valiosa sobre la efectividad y percepción de los servicios policiales en la comunidad. Se identifican cuatro categorías principales de servicios: prevención, investigación, orden público y tránsito, cada uno con beneficios y objetivos específicos para la seguridad de la parroquia. Es así que la identificación de estos servicios policiales en la parroquia de Guadalupe muestra una estructura organizativa adecuada, la cual se encuentra alineada con las funciones establecidas en la Constitución del Ecuador.

Los miembros de la Policía Nacional tendrán una formación basada en derechos humanos, investigación especializada, prevención, control y prevención del delito y utilización de medios de disuasión y conciliación como alternativas al uso de la fuerza. Corroborando efectivamente con los servicios de prevención y orden público que se mencionan en los resultados de este primer objetivo. Con esto se evidencia que los servicios brindados por la policía nacional implementados en la parroquia Guadalupe atienden a lo que manifiesta la constitución, la cual brinda seguridad ciudadana y ayuda a mantener el orden público.

El servicio de prevención, que incluye el patrullaje preventivo en calles, barrios y sectores rurales, tiene como objetivo principal disuadir la delincuencia y prevenir actos delictivos, lo que resulta en una reducción de la delincuencia y una mayor sensación de seguridad ciudadana. Este servicio es de vital importancia, porque contribuye directamente a la tranquilidad y al bienestar de los habitantes de la parroquia. Además, la Policía Nacional tiene la responsabilidad de garantizar la seguridad vial en las carreteras y ciudades del país, mediante la regulación del tránsito y la prevención de accidentes de tránsito (Policía Nacional del Ecuador, 2021).

Por otro lado, el servicio de orden público se enfoca en el mantenimiento del orden en zonas de alta incidencia delictiva o conflictividad social. Este servicio, que promueve la seguridad en estas zonas y contribuye a la reducción de la violencia y el crimen, está en concordancia con lo establecido en el artículo 163 de la Constitución de la República del Ecuador, que otorga a la Policía Nacional la responsabilidad de "garantizar el orden interno, la seguridad pública y controlar las fronteras".

Estos servicios, fundamentados en la Constitución de la República de Ecuador, son esenciales para garantizar la seguridad ciudadana en la parroquia de Guadalupe. Sin embargo, aunque respaldados por la ley, los resultados obtenidos muestran que el 91.41% de las personas desconocen los servicios que brinda la Policía para velar por la seguridad ciudadana. Este bajo conocimiento puede deberse a la poca socialización de los servicios que brindan a la parroquia en general. Este hallazgo sugiere la necesidad de incrementar los esfuerzos de socialización y la divulgación de los servicios policiales en la comunidad para aumentar su conocimiento y eficacia.

Entonces, se puede afirmar que no se está cumpliendo con lo prescrito en la Constitución del Ecuador en su art. 95, en el cual menciona que la participación de la ciudadanía es un derecho, ya que pueden participar en todos los asuntos de interés público y prevé que las ciudadanas y los ciudadanos, en forma individual o colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano (Asamblea Nacional, 2008).

**7.2 Objetivo específico 2.** - Determinar las limitaciones que la Policía Nacional tiene para la prestación de los servicios de seguridad a la población de la parroquia.

Las limitaciones que se presentan para la prestación de los servicios son principalmente las unidades de transporte insuficiente, el poco interés y baja participación de la ciudadanía, lo cual contradice a lo determinado a la Constitución del Ecuador en el art. 95 el cual menciona al derecho de la participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público y prevé que las ciudadanas y los ciudadanos, en forma individual o colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

De igual manera Aguirre (2019) manifiesta que la participación ciudadana tiene gran importancia y el desarrollo social, ya que permite que los ciudadanos ejerzan sus derechos, expresen sus opiniones, demanden sus necesidades, propongan soluciones y se comprometan con el bien común, derecho al cual los ciudadanos de la parroquia Guadalupe no están haciendo uso de ello al evadir participar o colaborar con la policía. De igual manera en el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público menciona que la Policía Nacional tiene como una de sus funciones el implementar planes, programas y proyectos

elaborados por el ministerio rector de la seguridad ciudadana, protección interna y orden público; impulsar y facilitar la participación comunitaria en materia de seguridad ciudadana, protección interna y en el mantenimiento del orden público, de la paz y seguridad, conforme establece el art. 61 del mismo. (Asamblea Nacional, 2017)

Las unidades de transporte insuficientes en la parroquia de Guadalupe es una de las limitantes al momento de prestar el servicio de patrullaje en las diferentes zonal de la parroquia, a pesar de que las y los servidores policiales tiene como derecho, contar con uniformes, equipamiento, instrumentos, útiles de trabajo y armas, según su actividad, de conformidad con el reglamento respectivo, esto conforme lo establece el art. 97 del Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público. Por otra parte en el art. 23 de la Ley de Seguridad Pública y del Estado párrafo, tercero menciona que se privilegiarán medidas preventivas y de servicio a la ciudadanía, registro y acceso a información, la ejecución de programas ciudadanos de prevención del delito y de erradicación de violencia de cualquier tipo, mejora de la relación entre la policía y la comunidad, la provisión y medición de la calidad en cada uno de los servicios, mecanismos de vigilancia, auxilio y respuesta, equipamiento tecnológico que permita a las instituciones vigilar, controlar, auxiliar e investigar los eventos que se producen y que amenazan a la ciudadanía.

Misma que no se cumple, porque la Policía no cuenta con equipamiento tecnológico y tampoco se relacionan con la comunidad logrando tener como resultado estas limitaciones que en si agravan la armonía de los barrios, es por ello que es importante que se creen espacios de diálogo los cuales ayudaran a establecer estos lazos de confianza entre la policía y la comunidad. Para Bonilla (2018) la efectividad policial, se centra en la calidad de la respuesta de la policía a las demandas de seguridad y convivencia de los ciudadanos, que está estrechamente vinculada a su misión institucional de garantizar un entorno pacífico a la sociedad en la que opera, prevenir, disuadir y combatir la delincuencia y la violencia en todas sus formas.

También el servicio de tránsito que en la Ley Orgánica de la Policía Nacional en su art. 3 literal g) Participar en la planificación, ejecutar y controlar las actividades del tránsito y transporte terrestres en las jurisdicciones que la Ley le autorice. En el cual la Policía cumple con este servicio, pero tiene como limitante la falta de interés por parte de la ciudadanía.

Así mismo, la Policía Nacional, es la institución responsable constitucionalmente de la seguridad ciudadana, el control del orden público, la protección de los derechos, garantías

ciudadanas y la seguridad de las personas en el territorio ecuatoriano; por esta razón en la actualidad está en marcha el Plan Estratégico vigente, el mismo que permite que esta alianza estratégica esté fortalecida con la participación activa de las autoridades, comunidad y personal policial (Policía Nacional del Ecuador, 2021).

Analizando con el estudio teórico de Guillén (2016) en su modelo comunitario, nos damos cuenta que refuta con los resultados ya obtenidos puesto que para este autor, la Policía debe estar a disposición de la ciudadanía y la ciudadanía a disposición de la Policía con la finalidad de apoyarse en asuntos de seguridad y así mismo generar confianza y vínculos entre la Policía y el ciudadano. Entonces, podemos argumentar que existen las limitaciones porque la comunidad no colabora con la policía para estos asuntos de seguridad.

**7.3 Objetivo específico 3.** - Plantear una propuesta de un plan de mejoras para propiciar el involucramiento de la ciudadanía con la policía nacional para mejorar la seguridad ciudadana.

La propuesta de un plan de mejoras es una respuesta lógica a las limitaciones identificadas, como por ejemplo el poco interés y falta de colaboración de la ciudadanía para con la Policía. Además, la falta de colaboración de la ciudadanía es una de las principales limitaciones para la policía, ya que la comunicación deficiente o inexistente con la comunidad dificulta el involucramiento ciudadano. Para los autores García y Arvelo (2021) un plan de mejora es una herramienta de planificación para mejorar la calidad de los procesos y resultados. Estos planes a menudo se elaboran con anticipación identificando fortalezas y debilidades. En este caso se identificaron las limitaciones y en base a ello se propuso la elaboración del plan de mejora.

En relación a la comparación teórica de la investigación de Guillén (2016) manifiesta que la policía debe ser una institución que se adapte a las necesidades y prioridades de la sociedad, y que debe ser capaz de responder a las necesidades de la comunidad de manera efectiva.

Por lo tanto, los resultados obtenidos en esta investigación guardan relación con la investigación, porque se enfoca en la prevención del delito a través de la colaboración de la ciudadanía y el fortalecimiento de los factores protectores en las comunidades. Este enfoque se basa en la idea de que la policía y la comunidad deben trabajar juntas para prevenir el crimen y mejorar la calidad de vida en las comunidades.

La colaboración entre la policía y la comunidad es crucial por varias razones. En primer lugar, el involucramiento activo de la comunidad en las estrategias de seguridad permite

identificar problemas de manera más precisa, diseñar soluciones más efectivas y fortalecer la confianza en las instituciones. Es por ello que, la colaboración entre la policía y la comunidad es esencial para prevenir y reducir el delito, promoviendo un ambiente seguro y confiable. Fortalecer la participación ciudadana en conjunto con la Policía Nacional es fundamental para mejorar la seguridad en la parroquia de Guadalupe.

**7.4 Objetivo General.** - Diagnosticar el servicio que presta la Policía Nacional y su incidencia en la seguridad ciudadana en la parroquia Guadalupe en el año 2022.

La seguridad ciudadana es una prioridad fundamental en cualquier sociedad democrática, en Ecuador, como en muchos otros países, se reconoce la importancia de garantizar un entorno seguro para los ciudadanos, y la Policía Nacional es la institución encargada de mantener ese orden y seguridad. Sin embargo, evaluar la efectividad de la policía y su impacto en la seguridad ciudadana es un proceso esencial para garantizar que esta responsabilidad se cumpla de manera adecuada.

Este objetivo es crucial por varias razones, primero, proporciona una oportunidad para conocer la eficacia de servicios y limitaciones de la Policía Nacional en un contexto local específico. Esto es importante porque la seguridad ciudadana puede variar considerablemente de un lugar a otro, y las soluciones efectivas deben ser adecuadas a las necesidades y desafíos locales.

En segundo lugar, este diagnóstico ayuda a identificar áreas de mejora tanto en la prestación de servicios policiales como en la coordinación entre la policía y la comunidad. Esto es fundamental para garantizar que se utilicen eficazmente los recursos y que las políticas se ajusten a las necesidades reales de la parroquia. Además, alineándonos con las leyes ecuatorianas, como la Constitución y la Ley Orgánica de Seguridad Pública y del Estado, este objetivo refuerza la importancia de la responsabilidad del Estado en la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos fundamentales de los ciudadanos.

## 8. Conclusiones

Luego de los resultados alcanzados y su discusión se plantean las siguientes conclusiones:

- Los servicios implementados por la policía de la parroquia son importantes, la falta de socialización por parte de la policía hacia las personas de la parroquia es un determinante para que la ciudadanía no haga uso de ellos, esta falta de socialización hace que la ciudadanía no tenga conocimiento sobre los servicios que pueden hacer uso y ser beneficiarios.
- La falta de colaboración de la ciudadanía es una de las principales limitaciones para la policía, esto debido a que no hay una buena comunicación o hay una falta de comunicación de la policía con la comunidad por ello no hay involucramiento ciudadano. También la falta de unidades de transporte, ya que al contar solo con una se limitan para poder asistir a llamados de la ciudadanía en diferentes barrios en especial a los barrios más lejanos de la unidad policial.
- Este Plan de Mejoras tiene como objetivo fundamental promover un cambio positivo en la seguridad de la parroquia, involucrando activamente a la comunidad en la prevención y el combate del delito. A través de la implementación de estrategias concretas, se busca crear un ambiente donde la colaboración y la confianza entre la Policía Nacional y los ciudadanos sean la base para construir un entorno seguro, sólido y unido.
- El objetivo de diagnosticar el servicio policial y su influencia en la seguridad ciudadana en Guadalupe en 2022 es para conocer la efectividad de la Policía Nacional en un contexto local específico permite la adaptación de estrategias y recursos para abordar desafíos únicos. Esto, en consonancia con las leyes ecuatorianas, fortalece la seguridad ciudadana, un diagnóstico exhaustivo y transparente servirá como base para políticas más efectivas y una mayor protección de los derechos de los ciudadanos.

## 9. Recomendaciones

Luego de realizado los resultados y la discusión de la investigación se puede determinar lo siguiente:

- Se recomienda a la Policía de la parroquia involucrar a la comunidad, socializar los servicios que como ciudadanía tiene derecho a exigir su cumplimiento e implementación. Es importante la implementación de programas que vinculen a las comunidades con los funcionarios policiales, para que los ciudadanos tengan el conocimiento y puedan hacer el uso de las mismas y así puedan tener un involucramiento mayor de las personas con la Policía.
- Las limitaciones identificadas deben ser superadas con la comunidad, es decir que se establezcan lineamientos que permitan el cumplimiento de estos servicios en su totalidad, además trabajar con las comunidades para que exista un vínculo y se pueda generar confianza y con ello disminuir la poca colaboración de la ciudadanía para con la Policía. Se recomienda a la ciudadanía colaborar con la Policía informando sobre actividades sospechosas para prevenir el delito y así mejorar la seguridad, además, se recomienda al personal policial tener en cuenta la socialización de actividades que vayan encaminadas a mejorar la convivencia en cada uno de los barrios, con la finalidad de crear un vínculo entre la ciudadanía y la autoridad policial.
- El plan de mejoras es un instrumento que servirá de gran ayuda a la Policía de la parroquia es por ello que se recomienda hacer uso del mismo, para que se ayude a mejorar la seguridad ciudadana, ya que este instrumento se ha elaborado previamente mediante un estudio minucioso.
- Se recomienda al gobierno parroquial coordinar con la Policía Nacional y tomar en consideración la propuesta del plan de mejoras el mismo que ayudara a tener un mayor involucramiento tanto por parte de la policía y de la ciudadanía, Además, con cada una de las estrategias y acciones se lograra tener resultados favorables en la parroquia, generando un vínculo entre la comunidad y la policía.

## 10. Bibliografía:

- Aguirre, V. (2019). La consolidación de la participación ciudadana a través de los órganos jurisdiccionales. El caso de la política pública de salud. *Revista de Ciencia Política y gobierno*, 1(1), 105-125. Obtenido de Downloads/22545-Texto%20del%20artículo-88780-1-10-20200813.pdf
- Anrango, D., & Medina, J. (2022). Percepciones ciudadanas sobre la Policía de Ecuador: Estudio de los factores que influyen sobre la confianza en la institución policial. *Scielo*, 17(34), 1-9. doi:http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33992022000200474
- Arias, J., Covino, M., & Cáceres, M. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina*, 4(2), 1-8. doi:https://doi.org/10.37811/cl\_rcm.v4i2.73
- Asamblea Nacional. (2017). *Código Orgánico de entidades de seguridad ciudadana y orden público*. Obtenido de <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Entidades-de-Seguridad-Ciudadana-y-Orden-P%C3%ABAblico.pdf>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf).
- Ayoví, R. (2021). *Estrategia de seguridad ciudadana en torno a la delincuencia en el barrio las Malvinas, Guayaquil*. Tesis de titulación de la carrera en Sociología y Ciencias Políticas de la Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Benavides, C., Benavides, J., & Santillán, A. (2021). Principios que rigen el uso progresivo de la fuerza y su aplicación en la Policía Nacional. *Scielo*, 8(3), 1-9. doi:https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2704

- Bernal, M. (2019). La función policial desde la perspectiva de los derechos humanos y la ética pública. *Redalyc*, 13(44), 251-279. doi:<https://doi.org/10.35487/rius.v13i44.2019.441>
- Bonilla, M. (2018). Propuesta de medición del desempeño policial en democracia. *Redalyc*, 1(22), 121-139. doi:<https://doi.org/10.18601/16578651.n22.07>
- Cadena, P., & Letelier, L. (2018). Factores determinantes de los Delitos de Mayor Connotación Social en la Región Metropolitana. Análisis en base a un modelo de regresión logística. *Scielo*, 13(26), 1-8. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33992018000201170>
- Carrera, C. (2021). Principio de imparcialidad de los servidores policiales. *Revista Científica de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes*, 1-3. Obtenido de <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/METANOIA/article/download/2777/2118/10926#:~:text=Imparcialidad%20Es%20la%20objetividad%20y,a%20persona%20o%20grupo%20alguno.>
- Collaguazo, J. (2019). *Repositorio Universidad Nacional de Loja* . Obtenido de Diagnóstico de la seguridad ciudadana en la parroquia de Vilcabamba de la provincia de Loja, periodo 2018.
- Congreso Nacional. (2008). *Ley Orgánica de la Policía Nacional* . Obtenido de Plenario de las Comisiones Legislativas : <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/03/LEY-ORGANICA-DE-LA-POLICIA-NACIONAL.pdf>
- COOTAD. (31 de Diciembre de 2019). *Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD*. Obtenido de <https://www.cpcs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>

- DefensaEc. (2019). *Plan específico de seguridad pública y ciudadana*. Ecuador: Ministerio del Interior. Obtenido de <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/plan-nacional-min-interior-web.pdf>
- Español, L. (2021). *Estudio de la percepción ciudadana de inseguridad en la población de fuenlabrada. Propuesta de una estrategia preventiva en zonas de riesgo*. Madrid: Comillas Universidad Pontificia ICAI. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/47581/TRABAJO%20DE%20FIN%20DE%20GRADO%20CRIMINOLOGIA.%20LORENA%20ESPANOL%20LUCAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gélvez, J. (2018). . ¿Cuáles determinantes se relacionan con la percepción de inseguridad? Un análisis estadístico y espacial para la ciudad de Bogotá D.C. *Revista Criminalidad*, 6(1), 69-84.
- Guillén Lasierra, F. (2016). Policía: modelos, estrategias y reformas. De la policía gubernativa a la seguridad plural. *Revista Policía Y Seguridad Pública*, 6(2), 205–234. <https://doi.org/10.5377/rpsp.v6i2.3003>
- Hurtado, C. (2022). El ejercicio de la participación ciudadana por los ciudadanos electos para un cargo público. *Scielo*, 17(12), 1-9. doi:<https://doi.org/10.35381/racji.v7i12.1584>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Revista USS*, 1(1), 1-9. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Leiva, A., & Ramírez, A. (2021). Efectos de la inseguridad Ciudadana en el bienestar de la población. *Ciencia Latina*, 1(1), 1-9. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/535/679>

- Losada, M., & Contreras, J. (2022). La ética policial en el marco de la ética cívica y la razón cordial. *Revista Logos Ciencia & Tecnología*, 14(3), 118-130. doi:<https://doi.org/10.22335/rlct.v14i3.1626>
- Martini, S. (2023). Lucha contra la corrupción y el debido proceso legal: una mirada desde el derecho interamericano de derecho humano. *Encuentros Multidisciplinarios*, 1(74), 1-9. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/17379/1/lucha-contra-corrupcion.pdf>
- MinInterGobEc. (2024). *El nuevo Ecuador*. Obtenido de Ministerio del Interior: <https://www.ministeriodelinterior.gob.ec/>
- Ministerio del Interior. (2019). *Plan específico de seguridad pública y ciudadana*. Ecuador: Ministerio del Interior. Obtenido de <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/plan-nacional-min-interior-web.pdf>
- Ministerio del Interior. (2019). Plan Específico de Seguridad Pública y Ciudadana 2019-2030. Obtenido de <https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/07/plan-nacional-min-interior-web.pdf>
- Ordaz, A. (2021). La evaluación del desempeño, una nueva herramienta de la cultura de la transparencia aplicada al sector público en México. *Scielo*, 6(18), 1-9. doi:<https://doi.org/10.36791/tcg.v0i18.126>
- Policía Nacional. (2023). *Portal Único de Trámites Ciudadanos*. Obtenido de Policía Nacional del Ecuador: <https://www.gob.ec/pn>
- Policia Nacional de Ecuador. (s.f.). Obtenido de <https://www.policia.gob.ec/mision/>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo . (Febrero de 2013). Obtenido de [https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/08022013\\_citizen\\_security\\_issue\\_brief%20\(spanish\).pdf](https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/publications/08022013_citizen_security_issue_brief%20(spanish).pdf).

Quintero Cordero, S. (2020). Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina. *Revista Científica General José María Córdova*, 18(29), 5-24. <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.561>

Steele, J. (2018). Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz. *Scielo*, 1(34), 1-9. doi:<https://doi.org/10.17081/just.23.34.3403>

Tejeda, G., & Palafox, C. (2021). Percepción sobre la seguridad ciudadana en Sonora. *Redalyc*, 33(1), 1-9. doi:<https://doi.org/10.22198/rys2021/33/1438>

## 11. Anexos

### Anexo 1: Formato de encuesta

		<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA</b> <b>FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA</b> <b>CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</b>		<table border="1"> <tr> <td>Fecha de la encuesta</td> </tr> <tr> <td style="height: 20px;"></td> </tr> </table>	Fecha de la encuesta	
Fecha de la encuesta						
<p>Saludos cordiales, mi nombre es María Belén Tene Medina, me dirijo a usted de la manera más comedida, se digne contestar la siguiente encuesta, la información servirá para la realización de nuestro objetivo, en cual es diagnosticar el servicio que presta la Policía Nacional y su incidencia en seguridad Ciudadana en la parroquia Guadalupe en el año 2022.</p>						
<b>INFORMACIÓN GENERAL</b>		4. Desde su perspectiva, ¿cuál cree usted que es el mayor problema de inseguridad en la parroquia?				
Barrio:		Robo ( ) Hurto ( ) Asalto ( ) Consumo y venta de drogas ( ) Alcoholismo ( ) Violaciones ( ) Prostitución ( ) Homicidios ( ) Movilidad humana Otros. ....				
Sexo:    Masculino ( )        Femenino ( )						
Edad:    15-19 ( )        35-39 ( )        55-59 ( ) 20-24 ( )        40-44 ( )        60-64 ( ) 25-29 ( )        45-49 ( ) 30-34 ( )        50-54 ( )						
1. En escala de 1 al 5 que tan seguro considera el barrio donde usted vive, considerando que 1 es el más bajo y 5 es más alto: Nada seguro ( ) Poco seguro ( ) Medianamente seguro ( ) Seguro ( ) Muy seguro ( )		5. De acuerdo a su percepción, cuál es la principal causa de inseguridad en la parroquia:				

<p>2. ¿Ha sido víctima de algún incidente en el barrio donde vive durante el año 2022?</p> <p>a) Robo ( )  b) Hurto ( )  c) Asalto ( )  d) Violencia ( )  e) Acoso ( )  f) Estafa ( )  g) Amenaza ( )  h) Accidente ( )  i) No paso nada ( )  j) Otros.....</p>	<p>Desigualdad socioeconómica ( )  Personas ajenas a la parroquia ( )  Falta de educación y oportunidades para jóvenes ( )  Consumo de drogas y adicciones ( )  Falta de presencia policial ( )  Violencia intrafamiliar ( )  Desempleo ( )  Falta de valores ( )  Otros. ....</p>																																				
<p>3. El día del incidente fue víctima con o sin violencia.  Con violencia ( )  Sin violencia ( )</p>	<p>6. En el barrio donde usted vive, conoce de los servicios que brinda la Policía Nacional de la parroquia.</p> <p>SI ( )                      NO ( )  Como se encuentra organizada.</p>																																				
<p>9. Cuál de los siguientes programas conoce que se han implementado por la policía nacional sobre temas de seguridad ciudadana, indique cual:</p> <p>Barrio seguro ( )  Botón de seguridad ( )  Parque seguro ( )  Escuela segura ( )  ECU 911 ( )  No conoce ( )  Ninguno ( )</p>	<p>7. En su barrio, cuando existen desmanes, es normal que:</p> <p>Se detenga legalmente al infractor ( )  Se le aplique la justicia indígena al infractor ( )  Se linche o castigue físicamente al infractor ( )  Se lo deje libre con advertencias ( )  Se lo expulse de la comunidad ( )</p>																																				
<p>10. De las siguientes acciones, cuál cree usted que mejoraría, en mayor medida, la seguridad en su sector:</p> <p>Aumentar el empleo ( )  Mejorar la Educación ( )  Aumentar la vigilancia policial ( )  Implementación de sistemas de vigilancia ( )  Mejorar la iluminación de calles y espacios públicos ( )  Desarrollo de actividades culturales y deportivas ( )  Desarrollar programas en las escuelas para prevenir la violencia ( )  Capacitación de la policía a la comunidad ( )  Creación de programas de prevención del delito ( )  Fomento de la participación ciudadana ( )  Otras.....</p>	<p>8. Cómo califica usted la labor que cumple la policía:</p> <table border="1" data-bbox="869 952 1476 1142"> <thead> <tr> <th></th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Muy buena</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Buena</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mala</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Muy mala</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		1	2	3	4	5	Muy buena						Buena						Regular						Mala						Muy mala					
	1	2	3	4	5																																
Muy buena																																					
Buena																																					
Regular																																					
Mala																																					
Muy mala																																					
<p>11. Le gustaría participar en algún programa para aportar a la seguridad ciudadana en su barrio, escoja uno:</p> <p>Rondas ciudadanas ( )  Campanas de prevención del delito ( )  Capacitaciones articuladas con la policía ( )  Participar en la rendición de cuentas de los órganos de control ( )  Otros.....</p>	<p>12. Según su criterio cuál es la principal limitación que tiene la Policía Nacional en la parroquia:</p> <p>Falta de personal policial ( )  Falta de transporte ( )  Falta de infraestructura ( )  Comunicación con ciudadana ( )  Falta de presupuesto  Otros.....</p> <p>13. Usted como parte de la comunidad ha colaborado con la policía nacional para reducir la delincuencia, indique de qué manera ha colaborado:</p> <p>Información acerca de delitos y actividades sospechosas ( )  Busca ayuda de la policía nacional en caso de problemas personales y familiares ( )  Coopera con la Policía Comunitaria del sector en las campañas y programas de prevención ( )</p> <p>Participa en veedurías para observar el rendimiento de la policía comunitaria ( )</p> <p>Comunica a la policía comunitaria el mal uso de los espacios públicos ( )</p> <p>Otros.....</p>																																				
<p>GRACIAS POR SU COLABORACIÓN</p>																																					

**Anexo 2: Fotos de encuestas realizadas**





**Anexo 3: Guía de Entrevista**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA**  
**FACULTAD JURIDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Guía de Entrevista

Dirigida al jefe de la Policía Nacional de la parroquia Guadalupe, la misma que me servirá para identificar las acciones que se realizan respecto a la Seguridad Ciudadana en la parroquia.

1. ¿La Policía Nacional en la parroquia cuenta con los insumos necesarios para brindar seguridad a la ciudadanía?
2. ¿Cuenta con el apoyo de sus superiores para garantizar la seguridad pública en la parroquia?
3. ¿Qué tipos de servicios de seguridad ha implementado la policía nacional en la parroquia para velar por la seguridad de la ciudadanía?
4. ¿La Policía Nacional ha implementado planes, programas o proyectos para fortalecer la seguridad ciudadana?
5. ¿Cree que estos controles son los adecuados, o se podrían implementar nuevos, para reforzar la seguridad, si es así por favor sugiera alguno/s?
6. ¿Cómo Policía Nacional cuales son las limitaciones que se presentan al momento de brindar los servicios para velar por la seguridad ciudadana?
7. ¿Cree usted que es importante que la ciudadanía colabora para combatir la delincuencia, ¿Cuál cree usted que es la manera correcta?

#### Anexo 4: Certificación de traducción Abstract



Loja, 02 de julio del 2024

Mgs. Jenny Montaña

**COORDINADORA ACADÉMICA DE “PLUS ENGLISH ONLINE ACADEMY”**

#### CERTIFICA:

Que la traducción del abstract de la tesis “Servicio de la Policía Nacional en la parroquia de Guadalupe, Cantón Zamora, Provincia de Zamora Chinchipe y su incidencia en la seguridad ciudadana, año 2022”, perteneciente a María Belén Tene Medina, con número de cédula 1900675404, ha sido realizada por esta escuela de idiomas certificada y reconocida por el Ministerio de Trabajo de Ecuador.

Lo certifico en honor a la verdad facultando a la interesada hacer uso de la presente para los fines que estime pertinente.

Contactos: [academiaplusenglish@gmail.com](mailto:academiaplusenglish@gmail.com)

WhatsApp: +593994857515

ACADEMIA CERTIFICADA



firmado electrónicamente por:  
JENNY XIMENA  
MONTAÑO GONZÁLEZ



**Jenny X. Montaña González**  
**LICENCIADA EN INGLÉS**  
**Reg. 1031-13-1247612**  
**MAGÍSTER EN ENSEÑANZA DE INGLÉS**  
**Reg. 1521173892**