

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO



CENTRO DE POSGRADOS

MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP) EN COMUNICACIÓN COHORTE 2021

Tema: EL MANEJO DE COMUNICACIÓN DIGITAL EN WHATSAPP POR PARTE DEL CONSEJO MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA (COMSECA) Y SU INCIDENCIA PARA FOMENTAR LA SEGURIDAD CIUDADANA EN BARRIOS URBANOS DE AMBATO.

Trabajo de Titulación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Comunicación

Modalidad del Trabajo de Titulación: Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada y Desarrollo

Autor: Licenciado Ney Germánico Salinas Robayo

Directora: Licenciada Nelly Gabriela Guamán Guadalima Master

Ambato – Ecuador

2022

A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados

El Tribunal receptor del Trabajo de Titulación, presidido por el Ingeniero Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD, e integrado por los señores: *Licenciada Fernanda Esperanza Tusa Jumbo PhD.*; *Licenciado Franklin Germánico Herdoíza Mancheno Magister*, designados por la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados de la Universidad Técnica de Ambato, para recibir el Trabajo de Titulación con el tema: “*El manejo de comunicación digital en WhatsApp por parte del Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana (COMSECA) y su incidencia para fomentar la seguridad ciudadana en barrios urbanos de Ambato*” elaborado y presentado por el *Licenciado Ney Germánico Salinas Robayo*, para optar por el Grado Académico de Magister en Comunicación; una vez escuchada la defensa oral del Trabajo de Titulación, el Tribunal aprueba y remite el trabajo para uso y custodia en las bibliotecas de la UTA.

Ing. Héctor Fernando Gómez Alvarado. PhD.
Presidente y Miembro del Tribunal

Lcda. Fernanda Esperanza Tusa Jumbo, PhD.
Miembro del Tribunal

Lcdo. Franklin Germánico Herdoíza Mancheno, Mgs.
Miembro del Tribunal

AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el Trabajo de Titulación presentado con el tema: El manejo de comunicación digital en WhatsApp por parte del Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana (COMSECA) y su incidencia para fomentar la seguridad ciudadana en barrios urbanos de Ambato, le corresponde exclusivamente al: Licenciado Ney Germánico Salinas Robayo, Autor bajo la Dirección de la Licenciada Nelly Gabriela Guamán Guadalima Master, Directora del Trabajo de Titulación, y el patrimonio intelectual a la Universidad Técnica de Ambato.

Licenciado Ney Germánico Salinas Robayo.

c.c.:1803260452

AUTOR

Licenciada Nelly Gabriela Guamán Guadalim Master

c.c.:1104120181

DIRECTORA

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que el Trabajo de Titulación, sirva como un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos de mi trabajo, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este, dentro de las regulaciones de la Universidad.

Licenciado Ney Germánico Salinas Robayo.
c.c.:1803260452

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Portada.....	i
A la Unidad Académica de Titulación del Centro de Posgrados.....	ii
AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	iii
DERECHOS DE AUTOR	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
AGRADECIMIENTO	ix
DEDICATORIA	x
RESUMEN EJECUTIVO.....	xi
EXECUTIVE SUMMARY.....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
1.1. Introducción.....	1
1.2. Justificación.....	2
1.3. Objetivos	3
CAPÍTULO II	5
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	5
2.2. Categorías Fundamentales.....	10
1.Comunicación Digital	10
2. Seguridad Ciudadana.....	20
3. Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana (COMSECA)	31
4. Casos de éxito del uso de WhatsApp para seguridad ciudadana.....	37
CAPÍTULO III	46
3.1. Ubicación.....	46

3.2. Equipos y materiales	46
3.3. Tipo de investigación	46
3.4. Población o muestra:	47
3.5. Recolección de información:	48
3.6. Procesamiento de la información y análisis de contenido cualitativo	49
3.7. Variables respuesta o resultados alcanzados	49
CAPÍTULO IV	51
4.1. Análisis de entrevistas	51
CAPÍTULO V	59
5.1. Conclusiones	59
5.2. Recomendaciones	60
5.3. BIBLIOGRAFÍA.....	61
5.4. ANEXOS	68
5.4.1. Anexo 1 (Entrevistas).....	68
5.4.2 Matriz de análisis (Anexo 2).....	94
5.4.3 Manual de buen uso de los grupos de WhatsApp (Anexo 3).....	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1: Misión y Visión de COMSECA.....	32
---	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura # 1: Grupo de WhatsApp del barrio Rumipamba, ciudad de Latacunga.....	43
Figura # 2: Conversaciones del grupo de WhatsApp del barrio Rumipamba	44
Figura # 3: Conversaciones del grupo de WhatsApp del barrio Rumipamba.....	45
Figura # 4: Grupos de WhatsApp en ciudades de México.....	55
Figura # 5: Grupos de WhatsApp en la ciudad argentina de Río Grande.....	56
Figura # 6: Chats comunitarios de WhatsApp en Ecuador	57
Figura # 7: Entrevistas a expertos	58

AGRADECIMIENTO.

A mi Tutora.

Dra. Nelly Gabriela Guamán Guadalupe, sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado. Sus consejos fueron útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado al finalizar esta etapa. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales, muchas gracias por todas las sesiones trabajadas, por sus palabras de aliento, cuando más las necesité y por estar ahí cuando mis horas de trabajo se hacían confusas. Gracias por su apoyo y su tiempo.

A mis Docentes.

Gracias a todos, sus palabras fueron sabias, sus conocimientos rigurosos y precisos, a ustedes les debo mis conocimientos. Donde vaya los llevaré conmigo en mi transitar profesional, su semilla de conocimientos germinó en mi alma y mi espíritu. Gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos por su dedicación y perseverancia.

A mis Compañeros.

Compañeros de viaje, hoy terminamos esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar las tardes y noches de trabajo a lo largo de nuestra formación. Hoy nos toca cerrar este capítulo maravilloso de esta historia de vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia al estar en las horas más difíciles. Gracias por estar siempre.

DEDICATORIA.

El resultado de este trabajo lo dedico a toda mi familia; principalmente a mis padres que me apoyaron y contuvieron los momentos buenos y malos, gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la cabeza ni morir en el intento. Uds. me enseñaron a ser la persona que ahora soy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. Gracias por darme todo sin pedir nada a cambio.

Quiero dedicarle este trabajo a mi compañera de vida Angélica, gracias por tú paciencia, por tú comprensión, por tú empeño, por tú fuerza, por tú amor y tú apoyo; realmente me ayudaste a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial; nunca dejaré de estar agradecido por tanto.

También dedico este trabajo a mi hija Zoé Martina, debo pedirte perdón por todo este tiempo que me llevó el trabajo realizado, gracias por darme el último empujón que me faltaba para terminar este proyecto.

Hoy cuando concluyo mis estudios les dedico a ustedes este logro como una meta más conquistada y que estén a mi lado en este momento tan importante. Gracias por ser quienes son, por creer y estar en mí”.

Les amo.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP)
EN COMUNICACIÓN
COHORTE 2021

TEMA:

EL MANEJO DE COMUNICACIÓN DIGITAL EN WHATSAPP POR PARTE DEL CONSEJO MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA (COMSECA) Y SU INCIDENCIA PARA FOMENTAR LA SEGURIDAD CIUDADANA EN BARRIOS URBANOS DE AMBATO

MODALIDAD DE TITULACIÓN: *Proyecto de Titulación con Componentes de Investigación Aplicada y Desarrollo*

AUTOR: *Licenciado Ney Germánico Salinas Robayo*

DIRECTORA: *Licenciada Nelly Gabriela Guamán Guadalima Master*

FECHA: *Nueve de noviembre de dos mil veinte y dos*

RESUMEN EJECUTIVO.

El Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana de Ambato (COMSECA) es una entidad que trabaja para dotar de seguridad a los barrios urbanos de la ciudad de Ambato y, para hacerlo, busca de manera constante estrategias que le permitan fortalecerla. Como es de conocimiento general, el servicio de mensajería de WhatsApp ha llegado a convertirse en una aplicación que se encuentra presente en el diario vivir de las personas y, debido a su popularidad, se analizó la pertinencia de utilizar esta herramienta como parte de las estrategias de comunicación digital, a fin de impulsar la seguridad vecinal y brindar a la gente de los barrios una manera práctica para conocerse, organizarse y ser parte activa en la lucha contra la delincuencia.

En el presente trabajo de investigación cuyo objetivo es fomentar la seguridad que brinda el COMSECA en los barrios urbanos del cantón Ambato, a través de estrategias de comunicación digital enfocadas en el uso de mensajería en grupos de WhatsApp, se

analizaron los casos de éxito que obtuvieron los mencionados grupos cuando fueron aplicados en los distintos barrios, tanto a nivel local como internacional, y con base en el estudio de estos casos se elaboró una matriz de análisis que permitió aprovechar el conocimiento de quienes ya obtuvieron buenos resultados. Además, se entrevistó a personas expertas en el tema, así como a funcionarios de la institución, que están directamente relacionados con la dirección y la comunicación, para tener una visión de primera mano que permitió aprovechar esta herramienta tecnológica para establecer estrategias comunicacionales orientadas a lograr un mayor acercamiento entre autoridades y ciudadanía a fin de incrementar los niveles de seguridad de la comunidad.

Para que la participación en estos grupos sea de manera ordenada, se creó un manual de buenas prácticas comunicacionales en WhatsApp, con la finalidad de que sea utilizada en labores de capacitación.

DESCRIPTORES: *BARRIOS URBANOS, CAPACITACIÓN, COMUNICACIÓN, COMUNICACIÓN DIGITAL, COMUNIDAD, ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES, HERRAMIENTAS DIGITALES, PARTICIPACIÓN, SEGURIDAD CIUDADANA, WHATSAPP.*

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
CENTRO DE POSGRADOS
MAESTRÍA ACADÉMICA (MA) CON TRAYECTORIA PROFESIONAL (TP)
EN COMUNICACIÓN
COHORTE 2021

THEME:

THE MANAGEMENT OF DIGITAL COMMUNICATION IN WHATSAPP BY THE MUNICIPAL COUNCIL OF CITIZEN SECURITY (COMSECA) AND ITS INCIDENCE TO PROMOTE CITIZEN SECURITY IN URBAN NEIGHBORHOODS OF AMBATO

DEGREE MODALITY: *Graduation Project with Applied Research and Development Components*

AUTHOR: Graduate Ney Germánico Salinas Robayo

DIRECTED BY: *Graduate Nelly Gabriela Guamán Guadalima Master*

DATE: *November ninth two thousand and twenty two*

EXECUTIVE SUMMARY

The Municipal Council for Citizen Security of Ambato (COMSECA) is an entity that works to provide security to the urban neighborhoods of the city of Ambato and, to do so, constantly seeks strategies that allow it to be strengthened. As is generally known, the WhatsApp messaging service has become an application that is present in people's daily lives and, due to its popularity, the relevance of using this tool as part of communication strategies was analyzed. digital communication, in order to promote neighborhood safety and provide people in the neighborhoods with a practical way to get to know each other, organize and be an active part in the fight against crime.

In the present research work whose objective is to promote the security provided by COMSECA in the urban neighborhoods of the Ambato canton, through digital communication strategies focused on the use of messaging in WhatsApp groups, the

success cases obtained were analyzed. the aforementioned groups when they were applied in the different neighborhoods, both locally and internationally, and based on the study of these cases, an analysis matrix was elaborated that allowed taking advantage of the knowledge of those who had already obtained good results. In addition, experts on the subject were interviewed, as well as officials of the institution, who are directly related to management and communication, to have a first-hand view that allowed taking advantage of this technological tool to establish communication strategies aimed at achieving greater rapprochement between authorities and citizens in order to increase the levels of security in the community.

In order for participation in these groups to be in an orderly manner, a manual of good communication practices was created on WhatsApp, in order to be used in training tasks.

KEYWORDS: *CITIZEN SECURITY, COMMUNICATION, COMMUNICATION STRATEGIES, COMMUNITY, DIGITAL COMMUNICATION, DIGITAL TOOLS, PARTICIPATION, PUBLIC SECURITY, TRAINING, URBAN NEIGHBORHOODS, WHATSAPP.*

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Introducción

La presente investigación busca generar estrategias de comunicación digital enfocadas en el uso de la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp que sirvan para fomentar la seguridad ciudadana y que puedan ser utilizadas fácilmente por el COMSECA y por las personas que habitan en los barrios urbanos del cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

Para lograr lo planteado, se realizó el presente trabajo que se encuentra estructurado de la siguiente forma:

Capítulo I: El Problema: En este capítulo se plantea una visión general acerca de la gestión comunicacional que se desarrolla en el Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana (COMSECA), tanto en medios de información tradicionales como digitales, para, a partir de allí, argumentar la justificación, hipótesis y objetivos planteados.

Capítulo II: Antecedentes Investigativos: En esta parte de la investigación se recopilan y analizan antecedentes de la investigación, fundamentando el caso y con sustento en las variables propuestas. Se incluye información de estudios realizados sobre la temática y se definen las categorías de la investigación.

Capítulo III: Marco Metodológico: Aquí se puntualizará el lugar donde se realiza el proceso de investigación, el tipo al que pertenece, el enfoque que tendrá, así como los equipos y materiales que se necesitarán. Además, se señalará la hipótesis, se determinará la muestra con la que se trabajará, se recolectará la información y se la procesará para en base a esto mostrar los resultados alcanzados.

Capítulo IV: Resultados y discusión: Luego de realizar el correspondiente análisis, se presenta la exposición de los resultados obtenidos presentados en forma clara, precisa,

integrada y secuencial mediante tablas o auto explicativos que muestren claramente el análisis estadístico utilizado para validarlos y para explicitar su significancia y poder confrontarlos de forma objetiva entre sí, en relación con los objetivos establecidos en la investigación.

Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones: Consiste en la exposición de las afirmaciones que surgieron del proceso de análisis y discusión de los resultados de la investigación en respuestas a los objetivos planteados con la finalidad de colaborar con ideas complementarias a la investigación original.

1.2. Justificación

Las tecnologías disponibles actualmente han ocasionado que los procesos de comunicación tengan más versatilidad, pues “toman elementos, recursos y características de los medios tradicionales además incorporan tanto un nivel de interacción como un modelo de negocio más magro” (Campos, 2008, p. 285). Y es precisamente este nivel de interacción el que ha posicionado a WhatsApp como una herramienta de comunicación que se caracteriza por tener una tasa alta de apertura de los mensajes que allí se comparten y que es de un 98%, acorde a lo que señala Delmonte (2019) en el sitio web de Forbes, por lo que esta herramienta puede ser utilizada como un elemento estratégico de difusión. Debido a esto se considera que esta investigación ayudará a solucionar en parte el problema de la inseguridad ciudadana, beneficiando a las personas que habitan en los barrios urbanos de la ciudad de Ambato.

La investigación es de interés, debido a que la ciudadanía del cantón Ambato requiere sentirse más segura, más aún con el alarmante incremento de los actos delincuenciales. Su importancia radica en que se trata de un tema que cada vez adquiere mayor significación, al constatar la creciente inseguridad en la población, cuyo 91% siente temor de ser víctima de algún acto delincencial, de acuerdo con la encuesta de inseguridad y delincuencia en Ambato realizado por OBEST y CEDATOS. (Sánchez, Vayas, Mayorga, y Freire, 2021, p. 3).

La originalidad se presenta al proponer por vez primera en COMSECA el uso del servicio de mensajería WhatsApp como una herramienta digital para comunicar a la ciudadanía ambateña acerca de los puntos de implementación de las alarmas comunitarias y los sistemas de video vigilancia.

El proyecto investigativo está acorde con la misión - visión institucional del COMSECA, una división del GAD Municipal, que se encarga de definir, planificar, ejecutar, controlar y evaluar políticas locales de seguridad y convivencia ciudadana, mediante la coordinación interinstitucional, en concordancia con competencias y facultades de las entidades y actores vinculados a la seguridad ciudadana, se estará aportando a la realización de estos fines.

En cuanto a la factibilidad, su realización es posible ya que se dispone del apoyo de los personeros de la institución, así como de los elementos y recursos necesarios para el desarrollo de esta investigación.

El propósito es mejorar el manejo de la seguridad ciudadana que realiza el Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana (COMSECA) en el cantón Ambato, a través de una comunicación apropiada en medios digitales, específicamente con el uso de WhatsApp, para que llegue oportunamente a la comunidad ambateña.

1.3. Objetivos

1.3.1. General

Apoyar a las acciones de seguridad que brinda el Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana (COMSECA) en los barrios urbanos del cantón Ambato, a través de estrategias de comunicación digital enfocadas en el uso de mensajería en grupos de WhatsApp.

1.3.2. Específicos

- Diagnosticar el manejo comunicacional digital que realiza el COMSECA a través del uso de WhatsApp.
- Analizar los casos de éxito de grupos de WhatsApp a nivel de barrios, tanto a nivel local como internacional.
- Analizar las herramientas digitales que permitan potenciar el uso de WhatsApp como estrategia de comunicación digital.
- Diseñar un manual de buenas prácticas comunicacionales en WhatsApp para fomentar la seguridad en la comunidad.

CAPÍTULO II

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Para la base científica que sustenta el presente trabajo de titulación se han tomado en consideración varios textos tales como artículos, investigaciones, libros y documentos de sitios web, entre otros, que permitirán tener una visión más amplia acerca del tema investigado.

En esta era de la información en la que priman el emisor y el prosumidor, debido a que las tecnologías han hecho posible que las personas sean tanto emisores como receptores, así como productores y consumidores de mensajes, sigue faltando la capacidad de elaborar mensajes de una manera eficaz y responsable, ya que se ha podido evidenciar que es posible ser mediáticamente competente sin el dominio del sentido crítico, de la capacidad de detectar y gestionar los valores explícitos o latentes en los mensajes mediáticos, ni de la multiplicidad de códigos que hacen posible estas formas de comunicación.

Debido a esto, Aguaded y Romero (2018, pp. 13-14) señalan que “se habla de tecnología, de medios digitales emergentes, de la convergencia digital, pero también de las brechas instrumentales” en las competencias digitales que ya poseen la mayoría de personas que utilizan redes sociales y servicios de mensajería tales como WhatsApp u otras aplicaciones, y que han ocasionado que la forma de comunicarse sea diametralmente opuesta a la que se hacía hace unos 12 años atrás debido a la inmensa velocidad con la que aparecen y se reestructuran estas herramientas, permitiendo cada vez nuevas formas de relación y haciendo casi imposible el vislumbrar con una mayor claridad lo que depara el futuro.

Sin embargo, se podrían aprovechar estas competencias digitales, con que ya cuentan un número amplio de personas, para potenciar el alcance que tienen estos medios online y elaborar así propuestas educacionales para los medios públicos y de servicio público en este entorno digital en el que los dispositivos móviles son prácticamente un miembro más de las actuales familias hiperconectadas.

Por otra parte, Egas (2021) menciona que “el gran impacto que ha generado la transformación digital en los entornos organizacionales ha generado cambios significativos en los esquemas de comunicación” (p. 8) en los que se torna necesario abordar esta nueva realidad de la interacción con los públicos desde una mirada más amplia, “cambiando de esta manera el modelo tradicional de comunicación vertical - generación de información de forma simétrica: de uno a muchos- por un esquema

relacional o multidireccional, que convierta a los receptores de mensajes en generadores de contenido” (Labate y Arrueta, 2017, p. 224).

En este sentido, la transformación digital ha ocasionado que en el actual campo de las comunicaciones exista un modelo más participativo de cultura, comportamiento e involucramiento de los usuarios que, hoy por hoy, generan, comparten y fusionan contenidos provenientes de diversas fuentes mediáticas para crear así su propia realidad y percepción respecto a las marcas, organizaciones e instituciones, con lo que la relevancia de los mensajes ya no se encuentra basada en los criterios de notoriedad o posicionamiento tradicionales, sino más bien por los intereses específicos de las personas que participan en dicha conversación e intercambio.

En este nuevo escenario digital es posible apreciar que para generar procesos de comunicación con un público “proactivo, informado e hiper segmentado, en algunos casos se facilitará la labor debido al interés previo; y en otros, se dificultará el diálogo debido al poder de selección, creación y filtración de la información” (Ramos, 2012, p. 75).

Por lo tanto, una propuesta que se enmarque en medios digitales deberá incluir varias herramientas y acciones basadas en el uso activo de redes sociales o canales de comunicación que motiven a los actores a involucrarse en la generación de contenidos alineados al plan estratégico de comunicación que se planteará, con lo que se crearán las denominadas comunidades que de acuerdo con Moreno (2016, p.19) son “grupos de personas vinculadas por intereses en común o comparten una misma opinión sobre algún tema en particular y su principal objetivo es permitir el intercambio de información y conocimientos para la creación de nuevos contenidos”. Sin embargo, hay que tomar en consideración que “a diferencia de las comunidades físicas, en las digitales los usuarios constituyen grupos efímeros y de permanencia relativa, creada fundamentalmente para lograr una actividad determinada” (Schwingel, 2019, p. 5).

En este contexto es que las comunidades digitales se constituyen en una plataforma con contenidos de interacción, entre cuyas características más importantes se encuentran la

libertad, la apertura y el permitir a los usuarios establecer relaciones multidireccionales entre sí. Esto supone “una nueva infraestructura online para la interacción social y la creatividad, que logró penetrar hasta en lo más recóndito de la cultura contemporánea” (Van Dijck, 2016, p. 11).

Si se toma en consideración que las mencionadas plataformas con contenidos de interacción, que se construyen en las comunidades digitales, nacieron como espacios comunitarios para el intercambio de contenidos comunicacionales y creativos, se puede evidenciar la forma en que actualmente impactan de manera directa la interacción de los seres humanos tanto a nivel individual como comunitario, por lo que términos como participación y colaboración adquieren un novedoso sentido dentro de estos medios en los que los contenidos circulan entre comunidades, en las que se reformulan, repotencian y aportan al crecimiento y consolidación de otras comunidades.

Estas comunidades se encuentran conformadas por personas que se relacionan entre sí y comparten información e intereses para satisfacer las necesidades de un contexto en el que existen consumidores multiplataforma y multitarea “capaces de ver online un programa de televisión mientras participan activamente en sesiones de chat o interactúan a través de canales de dicho programa en la red” (Jódar, 2010, p. 7). Ante esto, Manovich (2006, p.17) afirma que “los medios de comunicación expuestos a este proceso de evolución no desaparecen sino más bien se adaptan o transforman según las necesidades”.

Dicha adaptabilidad se puede evidenciar en la telefonía celular que ha ido evolucionando hasta llegar al actual smartphone que es un teléfono que “permite la instalación de programas para incrementar el proceso de datos o la conectividad” (Contreras, 2014, p. 23) y cuya interfaz se caracteriza por “contar con un sistema operativo el cual le permite: organizar la información personal, la instalación de aplicaciones, el intercambio de información con otros equipos, acceso a internet a través de wi-fi” (Arias, 2012, p. 22).

Este incremento de la conectividad ha traído como consecuencia que las organizaciones incluyan de forma estratégica a los medios sociales en la gestión de una comunicación

integrada en la que, aparte de los medios tradicionales, se utilicen aquellos medios online que mejor se amolden a los objetivos de comunicación fijados por una organización, teniendo en cuenta, por supuesto, a qué tipo de público objetivo buscan dirigirse, contando para ello con el trabajo de un “encargado de gestionar la comunidad [...] nexo de unión entre la organización y sus públicos en internet” (Aced, 2013, p. 53).

Por lo tanto, la forma de estructurar esta gestión de unir a la organización con sus públicos, con lógica, coherencia, propósito y efectividad debe ser realizada a través de la elaboración de planes estratégicos de comunicación que “requieren de la interacción con ‘públicos’ de diferente índole para lograr sus objetivos.” (Aljure, 2015, p. 19).

En este sentido, estos planes estratégicos de comunicación deben ser vistos como un proceso en constante revisión y adaptación a las realidades cambiantes en que se desarrolla una organización, para dar así un orden creativo, proactivo y holístico a las acciones tácticas que se ejecutan en el día a día, más aún si se toma en cuenta que “un plan se convierte en una trampa cuando no se considera las condiciones de inestabilidad y las pequeñas sutilezas que marcan diferencias. Un proceso estratégico implica manejar la coyuntura y el desarrollo a largo plazo” (Manucci, Comunicación Corporativa estratégica. De la persuasión a la creación construcción de realidades compartidas., 2005)

En este escenario de inestabilidad que requiere una mayor coyuntura, debido a que no existe un único punto de emisión ni de recepción, los medios de información masiva deben tomarle el relevo a los medios sociales en los que, “la comunicación se establece por conexiones voluntarias entre nodos” (Polo y Polo, 2012, p. 287), lo que ha dado lugar a la denominada “inteligencia colectiva”, por lo que hoy en día ganarse un sitio en los medios ya no es solamente sinónimo de aparecer en prensa, radio o televisión, sino que también puede significar ser mencionado en las redes sociales, en las que las personas tienen un rol activo potenciado “por el desarrollo de las nuevas tecnologías y una socialización en un contexto de elevada presión comunicativa por parte de las organizaciones” (Gil y Romero, 2008, p. 245).

La señalada *inteligencia colectiva* se basa en la premisa que sostiene que “nadie lo sabe todo, pero todo el mundo sabe algo” (Levy, 2004, p. 7) y que el uso de internet la fortalece enormemente en un contexto “que se caracteriza por la conversación y la relación, en el que aparecen nuevas formas de organización social” (Reig, 2012, p. 38) en las que “el nuevo y potente nosotros es mucho más inteligente que cualquier yo singular” (Libert y Spector, 2008, p. 133).

Sin embargo, hay que tener en consideración que, aunque las herramientas tecnológicas que hacen uso de internet facilitan la comunicación, las personas no siempre producen inteligencia y conocimiento, pues lo cierto es que también pueden generar contenidos carentes de valor y que las razones que motivan a los usuarios a participar pueden ser diversas.

Los aspectos referentes a la incorporación de herramientas tecnológicas como apoyo para facilitar la comunicación que han sido analizados hasta este punto ayudan a comprender que el nuevo contexto comunicativo no servirá de mucho si los profesionales de la comunicación no tienen una predisposición positiva hacia lo digital y que como lo dice Manucci (2007):

(...) cambiar las perspectivas de la realidad corporativa, redefinir espacios de intervención y desarrollar nuevas herramientas de cambio es el desafío actual que lleva a las organizaciones a trascender un espacio construido previsible y determinado para integrar la dinámica de una trama de posibilidades, para trazar nuevos rumbos que le permitan crecer, participar y ser protagonistas de bifurcaciones históricas en la complejidad del incipiente siglo XXI. (p. 24).

Por lo tanto, la dinámica de la convergencia no es solo una cuestión tecnológica, sino que requiere además de una decisión que permita recuperar el discurso y la práctica de la exigencia de la calidad para conjuntar la manera tradicional en la que se comunicaba a los públicos objetivos con las herramientas digitales y fortalecer así el nexo comunicacional entre las organizaciones y la comunidad.

2.2. Categorías Fundamentales

5.1.1. Comunicación Digital.- El ámbito digital ofrece un extenso abanico de oportunidades para que las organizaciones puedan comunicarse con sus públicos, más aún si se toma en consideración las novedades que continuamente está aportando internet a este mundo tan vivo y en constante evolución, lo que ocasiona que cada día se vean técnicas mucho más evolucionadas, tales como la realidad virtual y el metaverso, algunas de las cuales, hasta hace muy poco tiempo, ni siquiera se podían imaginar.

Se ha popularizado la frase aquel que menciona el hecho de que “lo que no se comunica, no existe”; puede que no sea así, que aquello que no se comunica exista tan solo para unas pocas personas, pero las organizaciones no pueden permitirse el lujo de no contar con una estrategia de comunicación que les sirva de guía para comunicarse con sus públicos, más aún en este mundo globalizado en el que las redes sociales están provocando la “desmediación” masiva y el empoderamiento de las personas que pueden llegar a una audiencia masiva sin tener que pasar por los medios, y si se toma en cuenta que TODO comunica y que las empresas “no se diferencian por sus productos, sino por la imagen que proyectan en la sociedad, lo que sitúa (o debería situar) a la comunicación en la estrategia de cualquier organización” (Morató, 2011, p. 23).

La importancia de la comunicación digital radica sobre todo en el hecho de que los nuevos canales están saturados de información mezclada con ruido, de infinidad de mensajes muy diversos emitidos en tiempo real y masificados en grandes plataformas de contenidos, por lo que se hace necesario escuchar con inteligencia las expectativas de los grupos de interés, a fin de proporcionarles formatos audiovisuales e interactivos, con planteamientos transmedia, en este reto de competir por captar la atención.

En definitiva, se puede afirmar que el propósito de la comunicación digital estratégica consiste en “establecer y/o mantener relaciones de confianza y de interés mutuo entre las

organizaciones y sus públicos o, al menos, evitar un clima de desconfianza entre los pares” (Xifra, 2010, p. 60)

1.1. Gestión de la comunicación digital

Al igual que sucede con la comunicación corporativa, el principal objetivo de la comunicación digital es dar a conocer la organización y crear una buena imagen de ella ante sus públicos, con la diferencia de que para hacerlo se utilizan las herramientas que se encuentran presentes en internet. Por lo tanto, es posible señalar que la comunicación digital se encarga de gestionar la identidad, imagen y reputación entre los usuarios de los canales de comunicación online que tiene la organización.

El primer paso, por lo tanto, será que la organización tenga bien definida su identidad corporativa o conjunto de atributos que definen su carácter o personalidad; es decir, son las características centrales, perdurables y distintivas que identifican a la organización que será “la encargada de definirla y proyectarla entre sus públicos para conseguir que éstos se formen una buena imagen de ella” (Villafañe, 1999, p. 129).

Cabe aclarar que, aunque identidad e imagen son utilizados por muchas personas como sinónimos en el día a día, en realidad, no son lo mismo ya que mientras la identidad es el conjunto de aspectos que definen la personalidad de una organización y es dicha organización la que debe definirlos, la imagen se refiere a la forma en que perciben esta identidad los públicos de interés. Si se piensa en el esquema básico de comunicación de Shannon – Weaver, la identidad es un concepto que depende del emisor, mientras que la imagen depende del receptor.

Con referencia a la reputación, también es un concepto que depende de la recepción y hace referencia a cómo es percibida la empresa por los grupos de interés o stakeholders; es decir, “es la opinión que los demás tienen de la empresa” (Aced, Arqués, Benítez, Llodrá, y Sanagustín, 2009, p. 15), el prestigio que ésta tiene, que depende de dos factores:

lo que la organización dice de sí misma y lo que los demás dicen de ella a partir de su experiencia directa o indirecta con la misma.

Como se puede apreciar, tanto la imagen como la reputación son conceptos abstractos que dependen de la percepción de los públicos, por lo que, para estar al tanto de la forma en que ésta cambia, resultan de gran ayuda los comentarios que se hacen en redes sociales o en blogs. Pese a que esto es una realidad intangible, las organizaciones no deberían dudar de la necesidad de gestionar la comunicación digital de una forma estratégica, ya que se encuentra en juego la forma en que los públicos la perciben (imagen) y la opinión que se forman de ella (reputación), dos factores que pueden incidir directamente en la opinión pública.

Trasladando esto al ámbito de la comunicación digital, como se señaló en el primer párrafo de este apartado, será necesario trabajar la identidad, la imagen y la reputación de COMSECA en las redes sociales en las que tiene presencia, para lo que se requerirá de una gestión estratégica que contemple el público objetivo al que se quiere llegar y el mensaje que se desea posicionar.

1.2. Redes sociales digitales en tendencia

De acuerdo con el análisis realizado en el portal de InboundCycle (Miñarro, 2021), en el que se hace un análisis de las tendencias a nivel mundial, Facebook continúa en la cima de las redes sociales, seguido muy de cerca por YouTube y luego vienen redes más actuales tales como Instagram y TikTok. En apartados posteriores se analiza cada una de estas redes y su incidencia en Ecuador.

En cuanto a los servicios de mensajería instantánea, WhatsApp continúa a la cabeza, siendo éste el motivo para haber elegido esta aplicación como la herramienta de comunicación que se busca implementar como parte del sistema de seguridad ciudadana de COMSECA, pues se podría modelar algo similar a lo que se muestra en el sitio web de la policía nacional con relación a su chat comunitario cuya implementación “en lo que va

del año 2020 ha permitido la desarticulación de bandas delincuenciales dedicadas al asalto y robo a domicilios, estafa e incluso la recuperación sana y salva de una recién nacida que fue abandonada por su progenitora” (Pareja, 2020)

1.2.1. Conceptualización Redes Sociales

Los medios digitales son herramientas que facilitan la interacción de las personas a través de las diferentes plataformas y medios virtuales. Se comparte con Hutt (2012) su concepto de que “las redes sociales son lugares en internet donde las personas publican y comparten todo tipo de información personal y profesional, con terceras personas, conocidos y absolutos desconocidos” (p. 123).

Por su parte, Merodio (2010) manifiesta que “las Redes Sociales no son más que la evolución de las tradicionales maneras de comunicación del ser humano, que han avanzado con el uso de nuevos canales, y que se basan en la co-creación, conocimiento colectivo y confianza generalizada.” (p. 6). Esta idea contrasta con lo señalado por Echeverría (2011), quien argumenta que “hay redes sociales y de comunicación que emergen tras procesos interactivos complejos, de modo que los objetivos compartidos, caso de existir, se van configurando conforme las redes se constituyen, sin estar prefijados desde el principio” (p. 199).

El auge de estos medios digitales se debe a que internet hizo posible que las personas se comuniquen de una forma que resultaba impensable con los medios de información masivos: de persona a persona, de tú a tú, pero también de formas muy segmentadas de muchas personas a una, de una persona a muchas, de muchos a muchos, mediante nuevas formas de comunicación englobadas bajo el concepto de “auto comunicación de masas” (Castells, 2009, p. 46) debido a que quien genera el mensaje lo puede difundir y es capaz de llegar a una audiencia global.

1.2.2. Tipos

1.2.2.1. Redes sociales Directas

Parafraseando a Flores, Morán, y Rodríguez (2009) son aquellas que se dan entre grupos de personas que tienen intereses mutuos y en las que los usuarios crean sus perfiles y gestionan de manera privada su información personal, así como la relación que tienen con otros usuarios.

Este tipo de medios digitales pueden clasificarse según su finalidad, según su modo de funcionamiento, según su grado de apertura, según su nivel de integración, según su localización geográfica y según su plataforma.

Según su finalidad se clasifican en:

- De ocio: Se basan en el entretenimiento y mejora de las redes interpersonales de los usuarios.
- De uso profesional: En estas, el usuario busca generar relaciones profesionales con otros usuarios.
- Mixtas: ofrecen un entorno con características específicas a los diversos usuarios u organizaciones para el desarrollo personal y profesional en torno a los perfiles. (Ureña, 2011, p. 13).

Según modo de funcionamiento:

- De contenidos: el usuario crea contenidos escritos o audiovisuales que luego distribuye a través de las medios digitales con otros usuarios
- Basada en perfiles: son fichas donde los usuarios colocan información privada tanto en el ámbito personal como en el ámbito profesional junto con una foto del usuario.

- Microbloggings: diseñadas para compartir pequeños paquetes de información, donde mayormente son emitidos de un dispositivo fijo o móvil facilitando así el seguimiento de los usuarios (Anyosa, 2017, p. 22).

Según grado de apertura:

- Publicas: Disponibles para todo tipo de usuario, no es necesario el pertenecer a un grupo u organización en especial.
- Privadas: Solo pueden acceder personas que pertenezcan a un grupo u organización en específico en el ámbito privado (Ureña, 2011, p. 14).

Según nivel de integración:

- Horizontal: Disponible para todos los usuarios sin características específicas, por lo que se conocen también como genéricas. Entre estas están Facebook y Google+
- Vertical: Dirigido a un grupo de usuarios con una misma formación, interés o profesión. Un ejemplo de éstas es LinkedIn. (Anyosa, 2017, p. 23).

Según localización geográfica:

- Sedentarias: funciona en base a las relaciones interpersonales, en la información compartida y en los eventos que se crean.
- Nómadas: son las características de las redes sedentarias más la localización geográfica del sujeto (Flores, Morán, y Rodríguez, 2009, p. 7)

Según su Plataforma:

- Videojuego de rol multijugador masivos en línea MMORPG (por sus siglas en inglés) y metaversos (combinación de múltiples espacios virtuales diferentes): basados en la técnica Cliente-Servidor

- WEB: basada estructuralmente en la típica web. (Flores, Morán, y Rodríguez, 2009, p. 7)

Otro tipo de clasificación adicional que se podría citar es según si están centradas en el usuario como Facebook o Twitter, o en objetos, como Youtube o Flickr, donde lo que importa es el material que se comparte.

1.2.2.2. Redes sociales Indirectas

De acuerdo con Merodio (2010) son las que brindan servicios por medio del internet y tienen usuarios de los que no se tiene conocimiento de sus perfiles, con una persona o grupo de personas que maneja la información respecto a un tema (p. 9). Entre estas se encuentran los foros y los blogs.

Los foros tienen carácter informativo y son los servicios que se brindan a través de internet a un grupo de personas que conocen acerca de un área específica; en cuanto a los blogs, estos tienen como característica principal el recopilar información actualizada con frecuencia por uno o varios autores acerca de temáticas diferentes.

1.2.3. Facebook

Aunque el estudio de redes sociales 2022 mostrado en el portal de marketing4ecommerce señala que Facebook ha decaído, la red social continúa manteniéndose con el mayor número de usuarios hasta la actualidad de acuerdo con Bastero (2022). Esto es complementado por Galeano (2022) quien menciona que Facebook nació en el año 2004 y actualmente cuenta con 2910 millones de usuarios activos de acuerdo con los datos de la propia empresa.

En Ecuador, de acuerdo con Datareportal, Facebook cuenta con 12.7 millones de usuarios según lo señala Arboleda (2022). La llave de entrada a esta red social es el perfil personal y a partir de ahí se pueden crear páginas de empresa y grupos, que cuentan con la ventaja

de no tener un límite de seguidores, a diferencia del perfil en el que solamente se pueden tener hasta 5000 amigos. Otra ventaja de las páginas son las estadísticas que ayudan a que los administradores puedan reajustar continuamente la estrategia de contenidos al saber qué temas interesan más y qué aspectos generan mayor interacción.

La interacción en Facebook se basa en las reacciones y en los comentarios que se puede dejar en cada publicación. Es importante tener en cuenta que los contenidos que cada usuario ve en Facebook dependen de sus contactos y de las páginas que siga, es por ello por lo que esta red social muestra antes las actualizaciones de aquellos contactos a los que más veces se les ha dado “me gusta” cuando publican algo o a los que se han dejado más comentarios, es por eso por lo que las actualizaciones de aquellos “amigos” con los que apenas se interactúa pueden quedar relegadas a los últimos lugares y pasar desapercibidas.

1.2.4. Instagram

Bastero (2022) en su estudio muestra que Instagram es una aplicación que fue creada en el año 2010 para compartir fotos y con el tiempo se convirtió en una red social que está vinculada a Facebook y cuyo público objetivo se encuentra entre gente más joven que prefiere el dinamismo que esta red maneja mediante el uso de filtros y diferentes herramientas que les dan vida a las fotografías y los videos que aquí se publican, sobre todo con los ya famosos reels.

Actualmente, de acuerdo con Galeano (2022) quien cita los datos que se encuentran en Meta, Instagram cuenta con 1478 millones de usuarios. En Ecuador, según lo señalado por Arboleda (2022) existen 6.1 millones de usuarios de esta red, cuya audiencia está dividida entre el 54.2 de género femenino y el 45.8 de género masculino.

1.2.5. WhatsApp

Aunque hay quienes no consideran a este servicio de mensajería instantánea como una red social, debido a que no tiene las características propias de éstas, es innegable que su

popularidad le ha hecho posicionarse como la aplicación de mayor uso para el envío de mensajes. Cuenta con 2000 millones de usuarios y también pertenece a Meta (Bastero, 2022).

1.2.5.1. WhatsApp y la gestión de la comunicación en redes

La aplicación WhatsApp es un servicio de mensajería para dispositivos móviles y para ordenadores que permite a sus usuarios intercambiar mensajes de texto, mensajes de voz, documentos, fotografías, audios y videos de uno a uno, o entre usuarios que integren un chat grupal. Además, con esta aplicación, es posible realizar llamadas o videollamadas. Estas características han hecho que, de acuerdo con López (2016), “se establezca y facilite entre los usuarios una comunicación real, directa y a gran velocidad, conocida como mensajería instantánea”.

Esta facilidad para que los usuarios se comuniquen entre sí, es debido a la alta apertura que tienen sus mensajes por parte de los usuarios, con lo que es posible gestionar esta característica y explotarla en favor de la comunicación de las organizaciones cuando se establecen grupos o asociaciones de personas que giren en torno a intereses comunes.

En este sentido, WhatsApp cuenta con la posibilidad de ser utilizado como un canal de comunicación habitual para que las organizaciones socialicen con sus “stakeholders” la información acerca de las labores que realizan, así como la importancia de establecer una interacción permanente que brinde participación y retroalimentación en temas que resulten de interés mutuo.

En la realización de esta gestión contribuye el hecho de que el teléfono móvil continúa siendo el dispositivo principal utilizado por las personas para conectarse, ya que como lo señala Bastero (2022), esta aplicación ha alcanzado el primer puesto con una media de uso diario de 1 hora 35 minutos lo que, de acuerdo con Galeano (2022), la ha convertido en la preferida a nivel mundial.

2. Seguridad Ciudadana.

2.1. Seguridad vs. Inseguridad

El concepto de seguridad es muy amplio y abarca la seguridad social y la ciudadana, que tiene que ver con los objetos que se poseen, aquella que tiene vinculación con la responsabilidad civil por daños causados a terceros, la de los negocios jurídicos en los diversos aspectos de validez de estos, entre otros.

De acuerdo con Foucault (2010), la seguridad se refiere a una forma de gobernar con el objetivo de “garantizar que los individuos o la colectividad estén expuestos lo menos posible a los peligros” (p. 84), lo que ubica a este concepto dentro de un conjunto de leyes y organismos cuyo fin es proteger de antemano a que cualquier acontecimiento futuro, de posible producción, llegue a afectar a las personas y sus bienes por los futuros daños posibles y que, en caso de que ocurran, habrá quien se responsabilice por los mismos.

Por su parte, Montero (2013) señala que:

(...) en un contexto histórico en el que las amenazas a la seguridad ya no son producto de la lucha entre Estados, donde no existe una separación clara, sino una relación cada vez más fuerte entre asuntos internos y externos o locales y globales, y donde los nuevos riesgos provienen de actores que buscan permanecer ocultos, han surgido nuevas propuestas para el término identificadas, sobre todo, en la seguridad interior, la humana y la democrática. (p. 205).

Sin embargo, la configuración geopolítica en la que se evidencian fenómenos tales como grupos terroristas y crimen organizado, han llevado a reconfigurar este significado, originando así definiciones contemporáneas de seguridad “como producto del uso de la fuerza y como producto de la paz y del funcionamiento del Estado de derecho” (Barbé y Orienta, 2001, p. 4). En el primer caso, se ubica a las fuerzas armadas y a los cuerpos de policía para lograr el control y enfrentar el terrorismo o al crimen organizado, como lo

está haciendo el presidente salvadoreño Nayib Bukele, y, en el segundo, implica la existencia funcional de instituciones del gobierno para buscar la universalización de los derechos humanos y el desarrollo.

La complejidad de las amenazas y riesgos de seguridad actuales ha ocasionado que se viva con una sensación de inseguridad extrema, ya que no se perciben esfuerzos o estrategias integrales por parte de las entidades de gobierno para enfrentar problemas complejos como el crimen organizado y las crecientes amenazas contra la integridad personal debido al incremento de la violencia han expuesto “la incapacidad de los gobiernos para enfrentarlos, con las herramientas de la seguridad pública, y han tenido que apoyarse en los responsables de la seguridad nacional” (Dammert y Arias, 2007, p. 36).

2.2. Seguridad Nacional

El concepto tradicional de seguridad nacional hacía uso de la dicotomía “amigo/enemigo” en la que “existía una claridad de los enemigos, determinada por las fronteras de los Estados” (Saint Pierre, 2012, p. 43). Sin embargo, las actuales amenazas entre las que se encuentran el terrorismo y el crimen organizado, representados por organizaciones que no se restringen por las fronteras, debería hacer que se tomen acciones para modificar de manera sustancial las políticas públicas en la materia, a fin de establecer estrategias que permitan combatir estas amenazas para la seguridad nacional.

En este sentido, la seguridad nacional requiere controles de otros poderes constitucionales para fortalecer la capacidad del Estado para brindar seguridad y contribuir “a mantener la estabilidad, eficiencia y permanencia de los regímenes democráticos” (Benítez, 2012, p. 48). Esto evidencia que, la seguridad nacional “no sólo está en función de intereses militares, sino también en la política, el medio ambiente, la seguridad social, la cultura y la economía” (Sánchez y Rodríguez, 2007, p. 168).

En el caso de Ecuador, un informe presentado por los representantes de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) que visitaron el país en diciembre del año 2021 señala que “Una ausencia de control efectivo por parte del Estado de los centros penitenciarios, sistemas de autogobierno, corrupción e insuficiencia de personal de seguridad son parte de las principales causas de la violencia intercarcelaria” (El Universo, 2022).

Este informe presentado por la CIDH denota la casi nula capacidad gubernamental para combatir la delincuencia y el crimen organizado que han llegado al extremo de tomarse las cárceles del país, por lo que, en materia de seguridad pública, la ciudadanía se siente indefensa y desprotegida al enterarse a través de los diferentes medios de información que desde febrero de 2021 han muerto cerca de 400 personas en las distintas prisiones del país y que en el año 2021 la nación cerró con una tasa de 14 asesinatos por cada 100000 personas, casi el doble que en 2020 (Semana, 2022). En este sentido, un artículo de investigación publicado por la Revista de Derecho Foro señala que “No hace falta ser político, periodista o sociólogo para notar que este suceso es un problema con múltiples matices, pero que su principal responsable es el encargado de instaurar, ejecutar y vigilar el sistema, esto es, ¡el Estado!” (Carvalho, Monteiro, y Charry, 2022, p. 161).

2.3.Seguridad Pública

La seguridad pública está asociada a la función gubernamental y tiene que ver con “la acción del gobierno para lograr el control de la sociedad, mediante instituciones como la policía, los sistemas penales y penitenciarios” (Foucault, 2010, p. 359). De este concepto se desprende que la seguridad pública es responsabilidad de todo el gobierno y se refiere “al mantenimiento de la paz, la ley y el orden públicos” (Rosas, 2012, p. 15). Lo señalado se puede entender como “la imposición del orden a través del Estado de derecho y de la represión mediante las sanciones judiciales y la acción policial” (Saint Pierre, 2012, p. 44).

Además de mantener el orden, es deber de la seguridad pública establecer un equilibrio entre los intereses constitucionales que se encuentren en conflicto o, en otras palabras, resolver problemas entre los integrantes de una misma sociedad, por medio de la impartición de justicia, por lo que se encuentra determinada tanto por las instituciones que constituyen el Estado de derecho como por las herramientas que permiten imponerlo.

La herramienta más visible es la fuerza pública que “no sólo está conformada por la policía, sino que incorpora la aplicación de sanciones administrativas, penales y la ejecución de resoluciones judiciales” (Yáñez, 2003, p. 3). La policía es por lo tanto responsable de mantener el orden y reprimir las conductas antisociales, pero necesita “el apoyo de los sistemas penal y penitenciario” (Saint Pierre, 2012, p. 44); a lo que debe agregarse que “la responsabilidad debe necesariamente surgir del mismo Estado de derecho, ya que de lo contrario la institución corre el riesgo de convertirse en lo que trata de combatir” (Nacos, 2010, p. 205).

En el contexto ecuatoriano, el enfoque de seguridad concibe a la Seguridad Pública dentro del concepto de “seguridad integral” de acuerdo con el artículo 3 de la actual Constitución y afirma que es deber primordial del Estado garantizar el “buen vivir” a todos los ecuatorianos y ecuatorianas.

La expresión “buen vivir” proviene del término indígena “Sumak Kawsay” que se encuentra vinculado a la visión del mundo de la región andina-amazónica y que de acuerdo con el Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE) “se relaciona con los siguientes principios de la vida: la reciprocidad, la solidaridad, el respeto, la complementariedad, la dignidad, la participación colectiva y la justicia social, en un sentido de la armonía con la madre naturaleza y la comunidad” (CELADE, 2014).

2.4. Seguridad Ciudadana

La seguridad ciudadana puede ser entendida como la puesta en marcha de operaciones que permiten disminuir las inseguridades a partir de políticas que protejan los derechos

humanos y las necesidades de la población, representando así la oportunidad de modificar las estrategias de intervención para afrontar la delincuencia y la violencia urbana, a través de acciones que “frenen su avance al intervenir los comportamientos antisociales y delictivos” (Goycoolea, 2006, p. 14).

Una de las consecuencias de la delincuencia es el debilitamiento de los vínculos en las relaciones sociales, con la consecuente “disminución de la confianza y credibilidad en las autoridades” (Cisneros, 2001, p. 209). De igual manera, las expresiones de violencia en el entorno urbano acarrearán la degradación de calles, áreas verdes y parques, que afectan la interacción al disminuir los espacios de convivencia e inician procesos de estigmatización que se construyen alrededor de estos espacios degradados a los que se los señala como de mayor incidencia para la ocurrencia de eventos delictivos.

Cabe señalar que la seguridad ciudadana enmarca diversos tipos de violencia, pero en el entorno urbano su ejercicio se desarrolla principalmente en la disminución de la delincuencia común, que responde a la necesidad de mostrar resultados cualitativos e inmediatos, por lo que los gobiernos locales deberán abrir espacios de participación en los que “la ciudadanía pueda expresar las problemáticas de su entorno para trasladarlas a la agenda pública, como parte del proceso de construcción de ciudadanía en el que se goce del conocimiento y goce de los derechos civiles, políticos y sociales” (Paz, 2007, p. 119).

Sin embargo, una de las dificultades que se presentan en esta participación es lograr un efecto participativo en el territorio, pues suele haber una baja organización para movilizar a los dirigentes y activar el proceso de inclusión de actores, además del rechazo al “otro” que se percibe como una amenaza para los habitantes de un territorio por lo que deberá trabajarse en “la proximidad como espacio desde el cual desarrollar nuevas políticas adaptadas a la diversidad y nuevos estilos de gobierno basados en la gestión de redes participativas” (Blanco y Gomà, 2003, p. 9).

En Ecuador, el tema de la Seguridad Ciudadana es un eje transversal en la Ley de Seguridad Pública y del Estado, en el que se busca privilegiar las medidas preventivas y

de servicio hacia la ciudadanía y crear mecanismos para el registro y acceso a la información, por lo que una medida importante es ejecutar programas ciudadanos orientados a la prevención del delito, a la erradicación de la violencia y a mejorar la relación con la comunidad.

2.5. Seguridad Humana

Es aquella que se enfoca “en las personas y las distintas fuentes de inseguridad que estas experimentan” (Tickner, 2020, p. 8) y considera las siguientes problemáticas que deben ser atendidas:

(...) la sostenibilidad o no, de una transformación cualitativa de las guerras y conflictos armados; el cambio en la naturaleza de las amenazas potenciales que puedan generar nuevas guerras; el impacto de las causas sociales, que involucran a nuevos agentes y el papel de la gobernanza local. (Hernández, 2007, p. 76)

Cabe mencionar que la presencia de otras amenazas para la vida humana trajo consigo la reformulación del concepto de seguridad humana en el que se abordan dos aspectos principales: “1) la seguridad contra amenazas crónicas como el hambre, la enfermedad y la represión y 2) la protección contra alteraciones súbitas y dolorosas de la vida cotidiana ya sea en el hogar, en el empleo o en la comunidad” (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 1994, pp. 5-6). Es decir, que la seguridad humana se concentra en el individuo y busca que la población no únicamente esté libre de temor, sino que, en lo posible, esté libre de carencias, pues considera la protección, defensa y universalización de los derechos humanos, así como el respeto a las garantías individuales como una condición previa para que el individuo pueda disfrutar de otros derechos.

Sin embargo, lo señalado en el párrafo precedente es poco aplicable a la realidad, sobre todo cuando se enfrentan cuestiones donde distintos derechos entran en conflicto y es

necesario establecer jerarquías y prioridades para encarar asuntos como el terrorismo y el crimen organizado. De allí que la seguridad humana haya generado debate en términos de su utilidad conceptual y su uso en la orientación de la política pública ya que:

(...) por un lado, ofrece la oportunidad de transitar hacia una noción de seguridad “con rostro humano”, y con ella de priorizar la protección y el bienestar de las personas y no del Estado. Por otro, se critica como una quimera que no tiene posibilidad alguna de materializarse, ya que es tan amplia e imprecisa que hace que el concepto mismo de la seguridad pierda sentido y valor práctico (Paris, 2001, p. 99).

Cabe señalar que en Ecuador el concepto de seguridad humana fue impulsado por actores provenientes del sector académico y que, debido a la falta de desarrollo conceptual del término y las dificultades en su operacionalización, en el país se lo sigue enfocando desde su versión más restringida: seguridad humana vinculada a la seguridad ciudadana.

2.6. Seguridad Democrática

La Seguridad Democrática se propone como una alternativa con carácter multidimensional y “aparece como un concepto que supone un modelo político operativo que demanda esfuerzos, tanto en el ámbito doméstico como en el internacional” (Sánchez y Rodríguez, 2007, p. 170). De manera complementaria, se opone a la suspensión o violación de los derechos humanos con el argumento de proteger la seguridad nacional, por ende, su eje rector es la universalización de los derechos humanos y su objetivo es la utilización de todas las capacidades del Estado para garantizarlos.

Esta propuesta de que la seguridad democrática sea tratada como una alternativa con carácter multidimensional deja un vacío, cuando se considera que para que el Estado pueda responder ante amenazas como la delincuencia organizada y los grupos criminales, que actualmente campean a sus anchas en Ecuador, se requiere “sacrificar o violar ciertos derechos humanos a cambio de garantizar otros, paradoja entendida como la disputa por el mal menor” (Ignatieff, 2004, p. 44). Sin embargo, el riesgo de esta visión es que la actuación fuera del Estado de derecho, con el argumento de privilegiar un “mal menor”,

implica “traicionar los valores y principios fundamentales que se busca proteger, convirtiéndose en lo que trata de combatir” (Wilkinson, 2006, p. 23).

Como se puede apreciar, los conceptos tanto de seguridad humana (tratado en el apartado anterior) como el de seguridad democrática, se tornan ambiguos y dificultan el diseño de una estrategia gubernamental concreta para enfrentar los retos actuales.

2.7. Seguridad Jurídica

La seguridad jurídica, inmaterial o formal, como también se la llama, es una condición básica para que un Estado pueda tener paz social y estabilidad política. En este sentido, la legítima preocupación que existe en el país por el papel que el sistema jurídico debe cumplir, a fin de crear las condiciones que propicien el desarrollo, consiste en la certeza del imperio de la Ley; esto es, en la garantía de que el ordenamiento jurídico, de acuerdo con los Elementos Constitutivos del Estado señalados en el Título I de la Constitución, será aplicado de manera objetiva como un principio fundamental del Estado de Derecho, que se traduce en el aval que éste ofrece a toda persona, de que serán respetados sus derechos consagrados en la Constitución y en las leyes, y que por tanto no serán alterados o vulnerados posteriormente, contraviniendo la norma jurídica en virtud de la cual han sido adquiridos.

En este sentido, la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 82 señala que:

el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes, que permite el conocimiento y la certeza que tienen los gobernados de qué es lo que contempla la ley como permitido o prohibido y, cuáles son los procedimientos que se deben llevar a cabo en cada caso, según lo establecido en la Constitución y demás normativas que conforman el marco jurídico legal de un país. (Asamblea Nacional, 2008, art. 82).

Desde otra perspectiva el artículo 25 del Código Orgánico de la Función Judicial expresa:

Principio de Seguridad Jurídica. - Las juezas y jueces tienen la obligación de velar por la constante, uniforme y fiel aplicación de la Constitución, los instrumentos internacionales de derechos humanos, los instrumentos internacionales ratificados por el Estado y las leyes y demás normas jurídicas. (Código Orgánico de la Función Judicial, 2015, p. 10).

En este sentido, la seguridad jurídica, de acuerdo con el portal Derechos Ecuador, no es otra cosa que “la posibilidad que el Estado debe darnos mediante el derecho, de prever los efectos y consecuencias de nuestros actos para realizarlos en los términos prescritos en la norma, y que surtan los efectos esperados” (García, 2013). Por lo tanto, para que exista seguridad jurídica en un Estado es necesario que se cumplan tres requisitos esenciales: 1.- la existencia de normas o leyes; 2.- la duración suficiente de estas normas o leyes; y, 3.- la eficacia del derecho y su aplicación.

2.8. Seguridad Laboral

La seguridad laboral es aquella que garantiza que las condiciones en que las personas que trabajan deben brindarles seguridad y no dejarles expuestas a peligros que puedan afectar su salud e incapacitarlas parcial o temporalmente; por lo tanto, se refiere al “conjunto de acciones que, aplicadas a los procesos productivos, al trabajo con máquinas, a las instalaciones y hasta a los hábitos del trabajador, pueden prevenir y evitar accidentes de trabajo” (González, López y Blanco, 2015, p. 7).

En un sentido más amplio, esta seguridad debería ir mucho más allá que una simple situación de seguridad física y propender hacia una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana en el marco de la actividad laboral contemporánea, ya que, según Rubio (2005) “la seguridad de empleo es incierta, los continuos reemplazos por ausentismo y rotación de puestos aumentan de forma indirecta

la predisposición a los accidentes y sus causas, lo que crea falta de seguridad en el trabajo” (p. 13).

2.9. Seguridad Informática

La información es uno de los principales activos de las organizaciones, y debido a que actualmente se utilizan dispositivos tecnológicos para almacenarla, se han acrecentado las amenazas para la seguridad de los equipos informáticos, por lo que es necesario contar con mecanismos preventivos y correctivos que permitan hacer frente a las vulnerabilidades y los riesgos que puedan encontrarse, así como las diferentes herramientas que puedan encontrarse para solucionar estos problemas.

Por lo tanto, se puede definir a la seguridad informática como “la disciplina encargada de plantear y diseñar las normas, procedimientos, métodos y técnicas con el fin de obtener que un sistema de información sea seguro, confiable y sobre todo que tenga disponibilidad” (Aguilera, 2011, p. 9).

En este sentido, la principal tarea de la seguridad informática es la de minimizar los riesgos, por lo que el libro electrónico de seguridad informática y criptografía que se encuentra en el portal de Criptored, hace alusión al “conjunto de métodos y de varias herramientas para proteger el principal activo de una organización como lo es la información o los sistemas ante una eventual amenaza que se pueda suscitar” (Aguirre, 2006) y que puede proceder desde los mismos usuarios o desde la propia infraestructura.

De acuerdo con el portal web de Criptored, que ya ha sido mencionado anteriormente:

la seguridad informática comprende mecanismos preventivos, correctivos y de detección. Como mecanismos preventivos de la seguridad informática, podrían citarse el respaldo de la información que frecuentemente se lo realiza en las horas de menos uso de los equipos, el control de los medios y la comprensión de la información, así como la actualización de los sistemas, el contar con un antivirus y tener contraseñas, entre otros. Los mecanismos correctivos son muy caros debido a que hay que contratar expertos para

resolver el problema en un tiempo muy limitado. Los de detección son los más complejos y requieren de un alto grado de conocimientos técnicos (Aguirre, 2006).

2.10. Ciberseguridad

La gran mayoría de las organizaciones utilizan o se encuentran conectadas a internet, debido a que desde allí pueden realizar actividades que les facilitan varias de las operaciones que antes se hacían de manera repetitiva y que exigían un tiempo mucho más extenso para ser ejecutadas; sin embargo, esto presenta también amenazas, riesgos y vulnerabilidades que son aprovechados por organizaciones ciber delincuenciales para cometer actos ilícitos.

Es por esto por lo que la información debe ser salvaguardada bajo sus tres pilares principales que son:

(...) la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad, entendidos como el aseguramiento de que solo el personal autorizado accede a la información que le corresponde, que la información no se pierde ni se ve comprometida voluntaria e involuntariamente y el que esté disponible únicamente para quien lo necesite (Romero y otros, 2018, p. 26).

El tomar en consideración estos 3 pilares ayudará a que la información se mantenga más segura y a que sea accedida solo por quienes tienen que ver con la misma.

3. Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana (COMSECA)

3.1. Cultura corporativa

En toda organización existe una cultura corporativa a través de la que se establecen las formas que buscan guiar la conducta de sus colaboradores de manera formal a través de un proceso de conformación de la identidad organizacional que contempla aspectos de la cultura corporativa y en la que se integran tanto elementos de ésta, como aspectos de

aceptación e involucramiento o disonancia y rechazo. Es por ello por lo que, citando a Alvesson (1993), Morgan y Urbiola (s/f) señalan que es “una herramienta para obtener efectividad y con esto se pueden establecer relaciones causales entre cultura y efectividad para influir en los fenómenos culturales (artefactos, valores y supuestos)” (p. 24).

Para ser considerada como tal la cultura corporativa debe cumplir las funciones de identificación y de orientación y proporcionar a los individuos y los grupos opciones de conducta que los hagan sentirse parte de la organización y relacionarse con los elementos del ambiente que los rodea. En lo referente a COMSECA, esta institución “se encarga de definir, planificar, ejecutar, controlar y evaluar políticas locales de seguridad y convivencia ciudadana, mediante la coordinación interinstitucional, en concordancia con competencias y facultades de las entidades y actores vinculados a la seguridad ciudadana”. (Artículo 2, Ordenanza COMSECA).

Tabla #1: Misión y Visión de COMSECA

MISIÓN	VISIÓN
Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del Cantón Ambato, salvaguardando la integridad de la colectividad, orientado a la prevención, a través de un trabajo conjunto, con la sociedad civil organizada, instituciones públicas y privadas.	Lograr una comunidad solidaria y participativa, fruto de un trabajo conjunto, que le permita vivir en un ambiente de paz y orden, respetando los derechos propios del ser humano.

Fuente: COMSECA

Elaborado por: Investigador.

3.2. Filosofía corporativa

Es la filosofía bajo la que actuará la organización y con cuya base se desarrollará la cultura organizacional, lo que demandará de parte de quienes la lideran el apego a ella a fin de que sean un ejemplo entre sus colaboradores, para que estos últimos vean en ellos una

figura de motivación al “inspirar una visión compartida que habilite a los demás a actuar” (Enderica, 2018, p. 4).

Es por ello por lo que en COMSECA se prioriza a la solidaridad y al trabajo como fundamento de la seguridad y a la represión como una necesidad posterior cuando no se acata esa política preventiva, debido a esto, su objetivo es implementar estrategias alternativas de seguridad integral ciudadana para disminuir las incidencias de inseguridad en el Cantón Ambato, sustentadas en el ámbito de la prevención.

3.3. Gestión de la comunicación

Las organizaciones, independientemente del sector al que pertenecen, dentro de su estructura organizacional deberían establecer canales de comunicación que se traduzcan en “interacciones y relaciones interdependientes con otras empresas, grupos y la sociedad en general” (Garrido, 2004, p. 40) ya que los resultados de su actividad van a depender en mayor o menor medida, de cómo aborden sus prácticas comunicativas. En este sentido, su labor debe estar gestionada a diseminar su identidad a través de la comunicación interna, para luego transformar estos rasgos de identidad en símbolos o señales que sean comunicados sistemáticamente a los públicos externos.

Desde esta posición se aprecia que toda gestión que se realice en las organizaciones tiene una carga de acciones comunicativas y “su tarea puede ser descrita como la gestión integral de la marca de las organizaciones” (Tironi y Cavallo, 2004, p. 27) pues como lo señala Pizzolante (2004) “la comunicación es acción y la acción es comunicación. Todo comunica, porque todo significa” (p. 175). Es por esta razón que COMSECA trabaja para coordinar su comunicación de manera integrada, tomando como punto clave el establecimiento de relaciones a largo plazo con sus stakeholders con quienes busca interactuar “en todo momento, con los distintos entornos existentes: económico, político, cultural, social y medioambiental” (Álvarez, 2011, p. 10)

3.3.1. Herramientas

Las herramientas que utiliza COMSECA para el cumplimiento de su labor son:

CENTRAL DE EMERGENCIAS:

- Mantenimiento preventivo y correctivo de la Central de Emergencia 1-0-1

CONVENIOS, y COOPERACIONES

- Cruz Roja para atención ciudadana al servicio las 24 horas.
- Centro “Sagrado Corazón de Jesús” para el tratamiento de enfermos mentales y alcohólicos, que son recogidos de los operativos realizados en conjunto con el Departamento de Desarrollo Social

SISTEMAS ALTERNATIVOS DE SEGURIDAD:

- Aporte de \$1.000 para sistemas de seguridad en calidad de estímulo para sectores urbanos y rurales

3.3.2. Estrategias

En la parte estratégica, maneja 2 ejes: El Plan Estratégico del Cantón Ambato como tal, y el Plan Estratégico Institucional.

1.-EL PLAN ESTRATÉGICO DEL CANTÓN AMBATO 2020 / Eje Social: Seguridad ciudadana (Estrategias: Incrementar Fortalezas)

- Fortalecer el Proyecto de Seguridad Ciudadana 1-0-1
- Realizar un proceso de organización, capacitación, difusión y sensibilización, en: Barrios, Parroquias e Instituciones Educativas.
- Crear un organismo que coadyuve a la administración la administración de la Seguridad Ciudadana

2.- PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

- OBJETIVO 1: Fortalecer el sistema de Participación Ciudadana

- OBJETIVO 5: Fortalecer el Sistema de Seguridad Ciudadana para el Cantón Ambato.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Se considerarán los siguientes aspectos legales:

CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR

Capítulo Segundo

Sección Tercera

Comunicación e Información

Artículo 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

Este artículo hace referencia al establecimiento de los derechos que tienen las personas ecuatorianas a una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa,

así como a la responsabilidad ulterior que se refiere a aquellos casos en los que un medio o un periodista debe reparar un daño causado como consecuencia de una publicación.

LEY ORGÁNICA DE COMUNICACIÓN

TÍTULO I

Disposiciones preliminares y definiciones

Art. 3.- Contenido comunicacional. - Para los efectos de esta ley, se entenderá por contenido todo tipo de información u opinión que se produzca, reciba, difunda e intercambie a través de los medios de comunicación social.

Art. 4.- Contenidos personales en internet. - Esta ley no regula la información u opinión que de modo personal se emita a través de internet. Esta disposición no excluye las acciones penales o civiles a las que haya lugar por las infracciones a otras leyes que se cometan a través del internet.

Estas disposiciones preliminares de la Ley Orgánica de Comunicación vigente desde su expedición y publicación ocurrida el 25 de junio de 2013, señala que la información emitida por los diferentes medios debe cumplir con un lineamiento de garantía y complementario a lo dispuesto en el artículo 18 de la Constitución ecuatoriana, y, en los instrumentos internacionales de protección a la libertad de expresión plasmados en el artículo 13 de la Convención Americana de Derechos Humanos.

SECCIÓN II

Derechos de igualdad e interculturalidad

Art. 35.- Derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación. - Todas las personas tienen derecho a acceder, capacitarse y usar las

tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo.

Art. 38.- Participación ciudadana. - La ciudadanía tiene el derecho de organizarse libremente en audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios u otras formas organizativas, a fin de incidir en la gestión de los medios de comunicación y vigilar el pleno cumplimiento de los derechos a la comunicación por parte de cualquier medio de comunicación.

Como es posible apreciar en estos 2 artículos, se busca desarrollar e implementar mecanismos de función pública participativa y, en la medida de lo posible, descentralizada para que el ciudadano común utilice las tecnologías en beneficio del pleno ejercicio de sus derechos de la comunicación.

4. Casos de éxito del uso de WhatsApp para seguridad ciudadana

Debido a la popularidad que tiene WhatsApp, hay quienes lo están utilizando para estar en contacto con los vecinos de una localidad, mediante la creación de grupos de chat en los que se tratan asuntos de interés para la comunidad y, en caso de emergencias, se envían alertas y se avisa a las autoridades locales. De esta forma, WhatsApp se ha convertido en algunos casos, en una herramienta de seguridad vecinal y en una manera práctica para organizarse, conocerse y crear lazos entre vecinos que tienen como fin combatir la inseguridad.

En México hay varios ejemplos, tal y como lo señala Hernández (2017) en su artículo publicado en el portal de “El Universal” en el que menciona que el primer chat en el que se integró a la Secretaría de Seguridad Pública (SSP) local fue con los 250 vecinos de la colonia “Lomas de Chapultepec” quienes cansados de la delincuencia ayudan ahora al monitoreo de la zona y ha dinamizado la interacción de los ciudadanos con la policía nacional de ese país.

Esta iniciativa que está vigente desde el año 2016, surgió debido a que cuando llegaba la época vacacional, la gente del sector padecía la incertidumbre de los robos, hasta que en junio del citado año al fin se pudo coordinar el establecimiento de un canal de comunicación directo con la policía, a través del uso de WhatsApp. La metodología de trabajo consistió en un trabajo de capacitación barrio por barrio, en donde se establecieron las reglas de uso y se crearon los grupos y las listas de difusión para la comunicación con los integrantes de cada barrio. Se trabajó así, debido a que los grupos permiten una comunicación bidireccional en la que participan todos los integrantes de estos, mientras que las listas de difusión permitían a la policía enviar un mensaje a muchos contactos a la vez, como si se enviara un mensaje individual, pero de manera mucho más rápida ya que es unidireccional y sirvió para comunicar asuntos relativos a consejos de seguridad brindados por la institución policial.

Por lo tanto, lo que se hizo fue utilizar el teléfono móvil como un medio para que la comunidad potencie su sensación de seguridad al tener la posibilidad de adquirir conocimiento y destrezas para comunicarse con el personal mediante el empleo de tecnología que les resultase asequible y fácil de utilizar por cuenta propia.

Otro caso en este país es el de Pachuca, donde, de acuerdo con Nieto (2016) la Secretaría de Seguridad Pública, Tránsito y Vialidad estableció el programa “SeguriChat”, mediante el cual los vecinos y la policía se comunican a través de los grupos de WhatsApp, con el objetivo de mantener la seguridad al denunciar delitos o detectar actividades que pudieran ser sospechosas. Para la consecución de este programa, se tomaron en consideración los siguientes aspectos para decidirse a trabajar con esta aplicación de mensajería:

- **Disponibilidad de uso:** cada vez es mayor el número de que posee un dispositivo móvil y saben utilizarlo. En ciertos sectores de México ya se vienen utilizando teléfonos móviles como complemento para la seguridad ciudadana.
- **Facilidad para comunicarse:** los teléfonos móviles suelen ser llevados por los usuarios durante todo el día y les ofrecen la posibilidad de adaptarse a sus

necesidades individuales, además son fáciles de portar y cada vez pueden almacenar más cantidad y tipos de información, lo cual favorece su uso en asuntos de seguridad.

- **Respuesta inmediata:** las tecnologías móviles pueden simplificar la retroalimentación dado el carácter interactivo que posee y que hace posible que las instituciones que brindan seguridad a la ciudadanía puedan dar respuestas inmediatas a sus inquietudes.
- **Creación de nuevas comunidades para mantener la seguridad:** posibilitan la creación de redes de usuarios que antes no existían y que participan en interacciones sociales básicas relativas al mantenimiento de la seguridad ciudadana.
- **Mejora de la experiencia de información:** los usuarios de los sistemas de seguridad con base en WhatsApp pueden acceder a recursos formativos e informativos desde los grupos y las listas de difusión.
- **Vínculo entre la policía y los ciudadanos:** Con un dispositivo móvil, los usuarios pueden comunicarse fácilmente con la policía.
- **Apoyo a los barrios más vulnerables:** gracias a la integración de las tecnologías entre las que figuran la detección de la ubicación, los dispositivos móviles pueden mejorar enormemente la asistencia policíaca, incluso en comunidades con pocos recursos.
- **Mejora de la comunicación:** los mensajes enviados a través de telefonía móvil son usualmente más rápidos, más fiables, eficientes y menos costosos que otras vías de comunicación y permiten facilitar el intercambio y divulgación de información.
- **Máxima eficacia en función de los costos:** la tecnología móvil constituye una buena inversión cuando se compara con otros recursos equiparables, por lo que ya son algunos sectores en ciudad de México los que han logrado ampliar las oportunidades de seguridad aprovechando la tecnología que ya posee la población.

Por otro lado, el municipio de San Pedro Cholula, en Puebla, tiene en marcha un sistema de atención ciudadana a través de WhatsApp, para dar respuesta a reportes de seguridad y vialidad, las 24 horas del día, los 365 días del año. Para su ejecución se tomó en cuenta que, mediante la integración del GPS con el teléfono móvil, WhatsApp permite compartir la ubicación en tiempo real, por lo que es posible aplicar las funcionalidades de esta herramienta como un complemento en los procesos de comunicación tendientes al mantenimiento de la seguridad ciudadana, así como en aspectos relacionados a la vialidad.

En el municipio de Ramos Arizpe, en Coahuila, alrededor de 10 colonias del área urbana y comunidades de la zona rural utilizan los grupos de WhatsApp para comunicarse directamente con la policía, lo cual permite un acercamiento entre autoridades y ciudadanía, y hace posible recibir la denuncia de forma inmediata. Aquí, a través de la aplicación de mensajería, los pobladores envían sus denuncias con fotos y videos, mismas que son recibidas por los comandantes de Seguridad Pública de cada sector. Uno de los más grandes beneficios que han obtenido en este municipio, reside en la mejora de la comunicación, pues ha permitido compartir retroalimentación relevante, facilitar el contacto con la comunidad y estrechar los lazos entre ciudadanos y policía.

Toluca es otro de los municipios del país que ha modernizado sus mecanismos de comunicación mediante el programa “Enlázate a la Seguridad”, que opera por medio de más de 130 grupos de WhatsApp y se traduce en una efectiva comunicación entre la autoridad y los más de 2 mil ciudadanos que se han sumado. En un principio se discutió mucho acerca del potencial que el uso de esta herramienta de mensajería instantánea tendría para promover la seguridad, pero luego de constatar con evidencias basadas en las estadísticas el éxito alcanzado en otros municipios, se decidió implementarla al considerar que es una herramienta que contribuye al proceso de comunicación y al contacto versátil con las instancias policiales al posibilitar el uso de diferentes opciones multimedia.

Lo que, de acuerdo con las autoridades, fue el punto más difícil, tuvo que ver no con la herramienta en sí, sino más bien con lo referente a cuidar el mensaje y el lenguaje, por lo que fueron necesarias algunas reuniones de capacitación para lograr subsanar este aspecto.

En Argentina, según Gagne (2015) la implementación de un programa de vigilancia comunitaria en varias zonas de la ciudad de Río Grande permite a los ciudadanos alertar a la policía sobre cualquier actividad criminal o sospechosa a través de la aplicación de mensajería de texto WhatsApp. En esta iniciativa participaron 6 barrios de la ciudad cuya población conjunta es de unas 20000 personas y con su aplicación durante los 3 primeros meses no se registró ni un solo acto delincuencia. Cada uno de aquellos 6 barrios tiene su propio grupo de chat en WhatsApp y las personas pueden unirse a la red presentando documentos que demuestren que viven en la comunidad y que no tienen antecedentes penales.

La decisión de implementar esta herramienta en estas zonas de la ciudad de Río Grande fue tomada luego de que las autoridades mantuvieron reuniones con los dirigentes de los 6 barrios con quienes se analizaron diferentes alternativas para dotarles de mayor seguridad y se llegó al consenso de que WhatsApp contaba con una gran repercusión entre la comunidad, ya que todos contaban con teléfonos móviles e inclusive las personas con edades avanzadas los utilizaban para interactuar con los demás. Por lo tanto, luego de la correspondiente capacitación sobre las normas para publicar en los grupos, éstos fueron creados y se obtuvieron los resultados mencionados.

En Ecuador, de acuerdo con el artículo escrito por Rosero (2020) se han creado 2413 chats comunitarios para detectar y combatir la delincuencia organizada a lo largo de todas las provincias. Por esta vía se notifican robos perpetrados o que se estén produciendo, riñas callejeras, presencia de sospechosos, consumo de drogas o licor en las vías públicas o también se solicita más vigilancia.

De acuerdo con el director nacional de la Policía Comunitaria, las provincias donde más grupos se han creado son Guayas, Pichincha, Azuay, Manabí y Chimborazo. Menciona además que existen cerca de 120000 personas que participan de los chats en las 24 provincias y aseguró que este sistema permite una comunicación directa en los barrios y

que la inclusión en estos grupos se la realiza acercándose a las UPC para solicitar este servicio gratuitamente.

El motivo por el que se solicita que las personas que quieran ser parte de estos chats comunitarios se acerquen a las UPC para solicitar el servicio es, de acuerdo con la dirección de Policía Comunitaria, verificar que quienes lo solicitan sean personas que puedan demostrar que forman parte de los barrios a los que dicen pertenecer y, asegurarse de que no presentan antecedentes delictivos.

De esta forma se han logrado crear, con la colaboración de los ciudadanos un mecanismo de prevención del delito en el que los mismos vecinos de los barrios retroalimentan a las autoridades acerca de diferentes problemas no solo de seguridad, sino que además avisan de problemas viales e inclusive dan aviso de lugares donde hay un conflicto o un altercado.

Mediante estos grupos se ha podido evidenciar una interacción diaria, en la que se inicia compartiéndoles la agenda que está prevista por parte de la policía, así como también los problemas que podrían presentarse en cuanto a vialidad y movilidad. Además, se recalcan de manera frecuente los consejos de seguridad que deben seguir los ciudadanos para evitar ser objeto de la delincuencia. Esta dinámica ha ayudado para que se tenga mayor precisión al momento de actuar de acuerdo con las necesidades y reclamos de la gente que ha reclamado una actuación distinta y que es coordinada con la ayuda de la tecnología que está disponible.

Este ejercicio ha resultado de bastante utilidad porque ha ayudado al monitoreo de la zona, entre los vecinos que se encuentran al pendiente de quienes circulan por su sector y pueden alertar a la policía en caso de notar algo sospechoso. De esta forma, se ha dinamizado la interacción de la policía con los ciudadanos, ya que la inmediatez al compartir la información por medio de esta aplicación móvil hace que la coordinación con las autoridades correspondientes para poder solucionarlo sea más efectiva.

Como ejemplo, se presenta la comunicación en uno de estos grupos, específicamente del barrio Rumipamba en la ciudad de Latacunga:

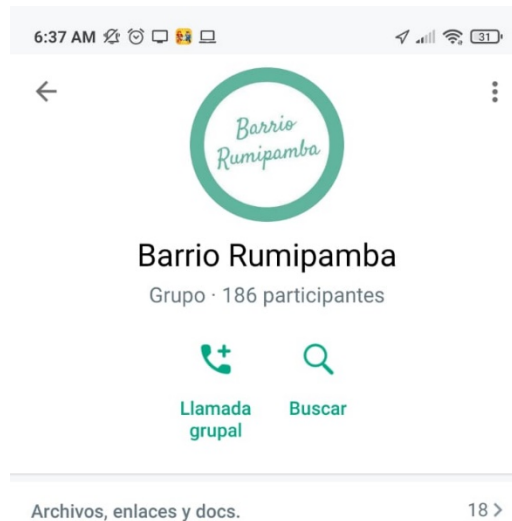


Figura # 1: Grupo de WhatsApp del barrio Rumipamba, ciudad de Latacunga

Fuente: Grupo de WhatsApp Barrio Rumipamba.

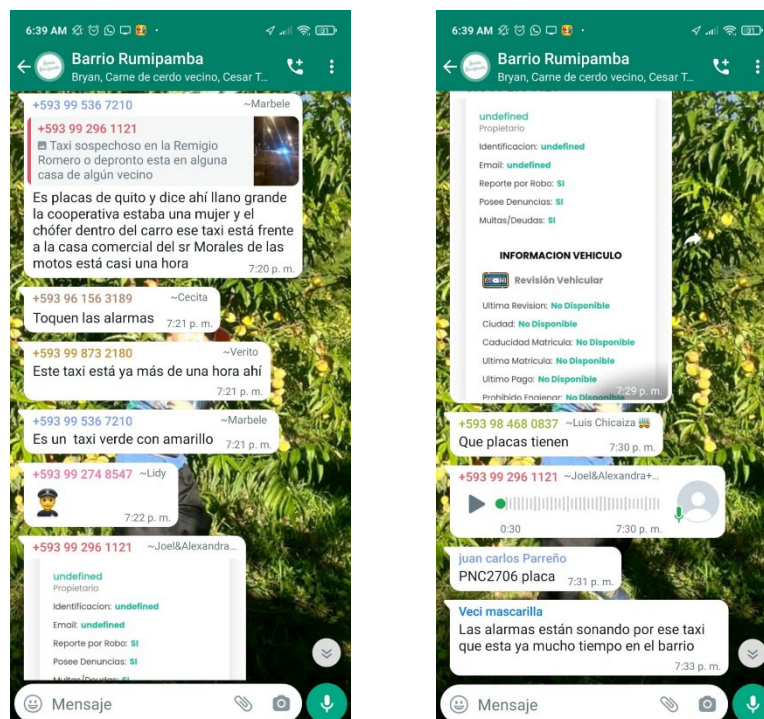


Figura # 2: Conversaciones del grupo de WhatsApp del barrio Rumipamba

Fuente: Grupo de WhatsApp Barrio Rumipamba.



Figura # 3: Conversaciones del grupo de WhatsApp del barrio Rumipamba
Fuente: Grupo de WhatsApp Barrio Rumipamba.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Ubicación

El proceso de investigación se realizó en COMSECA y por lo tanto se encuentra circunscrito al cantón Ambato, provincia de Tungurahua.

3.2. Equipos y materiales

En lo referente a los recursos humanos, se tuvo la colaboración de quienes trabajan en COMSECA y en cuanto a los recursos técnicos y materiales se utilizaron manuales, tutoriales y varios recursos bibliográficos concernientes al tema, además del servicio de internet y de los llamados “teléfonos inteligentes”.

3.3. Tipo de investigación

La presente investigación es descriptiva y correlacional con un enfoque cualitativo y cuantitativo.

Descriptiva debido a que, como señala Hernández (2014) permite “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92), con lo que resulta de utilidad para estructurar conocimientos, a través de las entrevistas, que describieron situaciones y eventos sobre la labor del manejo comunicacional digital por parte del COMSECA; es decir, se consignó información acerca de los procesos de comunicación con la finalidad de analizarla.

Y es correlacional, pues siguiendo al mismo Hernández (2014) llevan a conocer “el nexo o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 81), lo que quiere decir que investiga la afinidad entre variables y la forma en que los cambios de una variable inciden en la relación con la otra.

Es cualitativa porque se realizaron entrevistas tanto a expertos como al personal directivo del COMSECA y se estableció una comunicación interpersonal entre el investigador y las personas entrevistadas a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

3.4.Población o muestra:

De acuerdo con el ya mencionado Álvarez (2011) la población es “el conjunto de individuos, objetos, elementos o fenómenos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (p. 125).

En cuanto a la muestra, López y Deslauriers (2011) mencionan que “Deriva de la noción de población que designa un conjunto en donde las partes son iguales; la muestra entonces, consiste en la obtención de un número de casos suficientes para informarnos sobre el conjunto”.

En el presente trabajo de investigación, la población estaría constituida por la dirección de comunicación del COMSECA, mientras que la muestra serían el director y la comunicadora de esta institución. Como además se realizaron entrevistas a expertos, se puede señalar que se trabajó con una muestra aleatoria a juicio del investigador.

Se eligió a la comunicadora institucional del COMSECA debido a que es ella quien coordina el uso de los medios tradicionales y digitales para socializar con la ciudadanía acerca de la labor y acciones que son ejecutadas por la institución. Al director se le entrevistó para que brinde información sobre su trabajo desarrollado en conjunto con el área de comunicación en lo referente a las acciones de generación de políticas públicas en temas de seguridad y convivencia ciudadana.

Los expertos fueron seleccionados debido a su trayectoria dentro del campo de la docencia y del marketing digital.

3.5. Recolección de información

Para la recolección de información se utilizó como técnica de investigación la entrevista no estructurada cuyo objetivo, según Álvarez (2011), es el de “captar la percepción del entrevistado, sin imponer la opinión del investigador” y fue aplicada al director ejecutivo del COMSECA, a la comunicadora de esta institución y a 2 expertos, para lo que se utilizó la herramienta de videoconferencias Zoom, en la que fueron grabadas dichas entrevistas y posteriormente subidas a YouTube con la finalidad de que quede constancia de éstas (ver anexos).

La herramienta utilizada fue la guía de la entrevista que, parafraseando a Ponce y Pasco (s/a) es una herramienta que se distingue por incluir una lista de las preguntas que se utilizarán en la entrevista, con la particularidad de que enfatizan la libertad de la persona entrevistada para expresar ampliamente su punto de vista (p. 63).

Para analizar las entrevistas se realizó una matriz de análisis que, de acuerdo con Hurtado (2000) “proporciona criterios para reagrupar los indicios de un evento en nuevas sinergias que permiten descubrir en ese evento aspectos inexplorados” (p. 459). En este contexto, este instrumento está diseñado para extraer información que, por lo general, no es tan evidente ya sea en un documento o en una situación real.

3.6. Procesamiento de la información y análisis de contenido cualitativo

Al ser un análisis cualitativo, no hay un análisis estadístico como tal. Luego de que se establecieron y realizaron las entrevistas, se procedió al análisis y depuración de la información obtenida con la que se elaboró una tabla comparativa de las respuestas de los entrevistados (ver anexos) que sirvió de base para elaborar una matriz de análisis de casos de éxito con el uso de la herramienta de mensajería WhatsApp en seguridad.

Para cumplimentar la mencionada matriz se colocaron los criterios y se los llenó, para luego realizar un análisis en torno a la similitud que presentó cada uno de los aspectos a los que se dio la respuesta pertinente.

El criterio para elegir los casos de éxito fue el verificar que dichos casos de uso de la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp para la creación de grupos que permitan aumentar la seguridad, hayan mostrado que funcionaron y dieron buenos resultados en los lugares en los que fueron aplicados.

3.7. Variables respuesta o resultados alcanzados

El análisis realizado de los casos de éxito, complementado con las entrevistas realizadas a personeros de la institución y expertos en el área permitió tener una visión más cercana al tema de investigación, con lo que se puede manifestar que en los escenarios en los que se ha utilizado WhatsApp como herramienta para crear grupos de seguridad ciudadana ha mostrado resultados que se pueden medir en cuanto a la disminución de casos de delincuencia e inseguridad en donde ha sido aplicado.

El muestreo aplicado sirvió para elaborar la matriz de análisis que:

es uno de los instrumentos que se engloban dentro de las técnicas de observación, porque los indicios son detectados directamente por el investigador a partir de la observación de las unidades de estudio, sin recurrir al interrogatorio o al diálogo con otras personas. (Hurtado, 2000, p. 427).

Este análisis de la matriz sirvió para obtener diferentes criterios que resultaron de utilidad para tener un acercamiento al conocimiento de los motivos por los que la gente se unió a los grupos del servicio de mensajería instantánea WhatsApp en búsqueda de mayor seguridad para los sectores en los que habitan.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de entrevistas

Aunque la comunicadora del COMSECA señala que WhatsApp no es un canal de información oficial menciona, sin embargo, que se lo utiliza dentro del manejo comunicacional digital para difundir la información de manera instantánea. En este contexto, Aguaded y Vizcaíno (2020) mencionan que “WhatsApp se ha posicionado como una de las herramientas de comunicación más utilizada por la facilidad que brinda al momento de compartir, imágenes, audio y video en tiempo real” (p. 288).

En cuanto a los casos de éxito tanto a nivel local como internacional de los grupos de WhatsApp, cabe mencionar que “la forma como se acepta, se adopta y se usa una cierta tecnología no viene estrictamente determinada por su dinámica intrínseca, sino que es fruto de un proceso de apropiación por parte de sus usuarios” (Roig, 2005, p. 65), por lo que es necesario señalar que para su buen funcionamiento las personas deberán participar en procesos interactivos que tengan uno o varios objetivos compartidos y que utilicen un conjunto de códigos establecidos orientados al cumplimiento de estos objetivos.

Al respecto es posible evidenciar en la matriz de análisis que, después de haber participado en estos procesos y de coincidir en el objetivo de lograr una mayor seguridad, en las ciudades de México el motivo de la creación de los grupos fue el cansancio de la delincuencia, mientras que en Río Grande (Argentina) fue tomado como una alternativa para brindar mayor seguridad y en el caso de las provincias ecuatorianas de Guayas, Pichincha, Azuay, Manabí y Chimborazo se los hizo para detectar y combatir los problemas de seguridad y la delincuencia organizada.

La ciudad de Río Grande es la que cuenta con una mayor experiencia en el uso de esta herramienta pues llevan ya 7 años utilizándola. En las ciudades mexicanas Lomas de Chapultepec, Pachuca, Puebla, Coahuila, Toluca tienen ya 7 años de estar usándola y, en las provincias de Ecuador señaladas en el párrafo precedente cuentan con 2 años de emplearla.

En lo referente a la metodología, se han utilizado los siguientes criterios:

- Capacitación barrio por barrio, en los que se establecieron las reglas de uso y se crearon los grupos y las listas de difusión para la comunicación con los integrantes de cada barrio, con el objetivo de mantener la seguridad mediante la denuncia de delitos o la detección de actividades que pudiesen ser sospechosas.

- Reuniones con los dirigentes barriales. Implementación de un programa de vigilancia comunitaria. Presentación de documentos que demuestren que las personas viven en la comunidad y que no tienen antecedentes penales. Capacitación en cuanto al cuidado del mensaje y del lenguaje.
- Creación de chats comunitarios. Comunicación directa con los barrios. Inclusión de miembros de los grupos en las UPC. Capacitación. Interacción diaria, compartiendo la agenda prevista por la policía y recalcando los consejos de seguridad que deben seguir los ciudadanos para evitar ser objeto de la delincuencia.

Gracias a la proliferación de las actuales herramientas y a que, como señala Campo (2005) “todos los saltos tecnológicos han producido una aceleración en la historia de la comunicación” (p. 29) el accionar frente a los casos de alerta hizo uso de una de estas herramientas, en este caso WhatsApp, y consistió en:

- Chat vecinal que alerta actividades sospechosas, reportes de seguridad y vialidad
- Interacción en grupos. Alertar a la policía sobre actividades sospechosas
- Aviso de problemas viales, conflictos, altercados y otros problemas de seguridad.

Los tipos de contenidos mostraron que en todos los casos de formación de grupos se combinan los diferentes elementos multimedia que tiene la herramienta, es decir, mensajes de texto, imágenes, audios y videos. No obstante, hay que tener en cuenta que “Un mensaje puede tener varias encarnaciones que derivan de manera automática de la misma información” (Negroponte, 2000, p. 116). Debido a esto, es necesario que quienes interactúen en estos grupos de WhatsApp pasen por un proceso de capacitación, pues “solo

aquellos actores que sean capaces de interpretar con facilidad los indicadores que emergen, podrán ser protagonistas del cambio” (Larrégola, 1998, p. 194).

En las ciudades de México (Lomas de Chapultepec, Pachuca, Puebla, Coahuila, Toluca) se cuenta con más de 130 grupos de chat; en la ciudad argentina de Río Blanco son aproximadamente 20000 personas los usuarios de los chats barriales y; en Ecuador, son cerca de 120000 personas distribuidas en 2413 chats comunitarios.

Las herramientas digitales que permiten potenciar el uso de WhatsApp como estrategia de comunicación digital son las listas de difusión y los grupos en los que “se expresa la necesidad de crear canales de comunicación bidireccionales” (Macia, 2016, p. 79) en los que los usuarios “pueden formar parte de una comunidad más participativa y dinámica” (Turán, Goktas y Durdu, 2020, p. 93). De este modo, el uso de la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp podrá enmarcarse dentro del ámbito del progreso social en esta era digital en la que cada vez se abren más puertas hacia nuevas posibilidades y en la que “utilizamos distintos aparatos para satisfacer nuestras necesidades de información, comunicación, educación y ocio, según las circunstancias y las urgencias” (Orihuela, 2000, p. 48).

En las siguientes infografías se presentan estos datos en forma gráfica:



Figura # 4: Grupos de WhatsApp en ciudades de México

Elaborado por: Investigador.



Figura # 5: Grupos de WhatsApp en la ciudad argentina de Río Grande.
Elaborado por: Investigador.



Figura # 6: Chats comunitarios de WhatsApp en Ecuador.

Elaborado por: Investigador.

ENTREVISTA CON EXPERTOS.



WhatsApp es una herramienta transversal a las generaciones

+90%

Más del 90% de personas abren los mensajes que les llegan por WhatsApp

ASPECTOS PARA EMPLEAR WHATSAPP EN SEGURIDAD CIUDADANA

- Coordinación en tiempo real
- Omnipresencia de la herramienta
- Instantaneidad
- Creación de grupos y listas de difusión
- Comunidad permanente.



PERTINENCIA DE USAR WHATSAPP COMO HERRAMIENTA COMUNICACIONAL



Hacer un uso más dirigido, ordenado y proactivo.

Establecer normas para la participación en grupos.

Utilizar las listas de difusión para informar asuntos de interés común.



Capacitar a los usuarios para que utilicen de manera apropiada esta herramienta.



EXPERTOS ENTREVISTADOS

	CHRISTIAN ESPINOZA Cobertura Digital		FABRICIO VALENCIA Formación Autónoma Basada en Recursos de Internet.
---	--	---	--

Figura # 7: Entrevistas a expertos.

Elaborado por: Investigador.

Para el diseño del manual de buenas prácticas comunicacionales en WhatsApp para fomentar la seguridad en la comunidad, se tomó en consideración lo manifestado por las personas entrevistadas, así como el análisis de los casos de éxito.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES, BIBLIOGRAFÍA Y ANEXOS (OPCIONAL)

5.1. Conclusiones

A partir del estudio realizado en el COMSECA, y luego de un análisis de casos de éxito, así como de las entrevistas realizadas en el sentido de utilizar estrategias de comunicación digital enfocadas en el uso de mensajería en grupos de WhatsApp para establecer una comunicación que permita fomentar la seguridad entre los habitantes de los barrios del cantón Ambato, se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Luego de haber realizado una evaluación objetiva del funcionamiento de los contenidos e iniciativas del manejo comunicacional digital que realiza el COMSECA, a través del uso de WhatsApp, se evidenció que es de carácter informativo y que, aunque no es un canal de información oficial, lo utilizan para difundir información de manera instantánea.

El análisis de los casos de éxito de grupos de WhatsApp, tanto a nivel nacional como internacional, sirvió de base para elaborar una matriz de análisis que permitió evidenciar que cuando esta herramienta de mensajería instantánea es utilizada de manera apropiada, puede resultar de gran utilidad para fomentar la seguridad preventiva entre los habitantes de los barrios del cantón Ambato.

Las entrevistas realizadas con las personas expertas permitieron comprobar que las herramientas digitales utilizadas para potenciar el uso de WhatsApp como estrategia de comunicación digital vienen dadas por la posibilidad de crear grupos y listas de difusión en las que se comparten mensajes de texto, imágenes, audios y videos.

En vista de que la participación en estos grupos debe darse de manera ordenada, se creó un manual de buenas prácticas comunicacionales en WhatsApp que ayuden a fomentar la seguridad en la comunidad.

5.2. Recomendaciones

Con base en las conclusiones establecidas en la investigación y a fin de solventar de una mejor manera la problemática presentada, se recomienda lo siguiente:

Apalancar la comunicacional digital que realiza el COMSECA con el uso oficial de grupos de WhatsApp en coordinación con la gente de los barrios del cantón Ambato, que le permitan a la institución no únicamente difundir información de manera instantánea, sino además recibir retroalimentación por parte de los usuarios.

Aprovechar las estrategias que utilizaron quienes tuvieron éxito en la creación de grupos de WhatsApp tanto a nivel local como internacional, para emplear esta herramienta de mensajería instantánea en la seguridad preventiva entre los habitantes de los barrios del cantón Ambato.

Crear grupos de WhatsApp con los habitantes de los barrios del cantón Ambato, tomando en consideración los diferentes aspectos mostrados en los casos de éxito y los señalados por los expertos, a fin de que, al momento de compartir mensajes de texto, imágenes, audios y videos, se lo haga de manera apropiada.

Utilizar el manual de buenas prácticas comunicacionales en WhatsApp para capacitar a los habitantes de los barrios del cantón Ambato que formen parte de los grupos creados para fomentar la seguridad preventiva en la comunidad.

5.3. BIBLIOGRAFÍA

Aced, C. (2013). *Relaciones Públicas 2.0. Cómo gestionar la Comunicación Corporativa en el entorno digital*. Barcelona: UOC.

Aced, C., Arqués, N., Benítez, M., Llodrá, B., & Sanagustín, E. (2009). *Visibilidad. Cómo gestionar la reputación en internet*. Barcelona: Gestión 2000.

- Aguaded, I., & Romero, L. (2018). *Competencia mediática en medios digitales emergentes*. Salamanca: Comunicación Social, Ediciones y Publicaciones.
- Aguaded, I., & Vizcaíno, A. (2020). *Redes sociales y ciudadanía. Hacia un mundo ciberconectado y empoderado*. Madrid: Comunicar.
- Aguilera, P. (2011). *Redes seguras (Seguridad informática)*. Madrid: Editex.
- Aguirre, J. (2006). *Libro electrónico de seguridad Informática y Criptografía*. Obtenido de http://www.criptored.upm.es/guiateoria/gt_m001a.htm
- Aljure, A. (2015). *El Plan Estratégico de Comunicación. Método y recomendaciones prácticas para su elaboración*. Barcelona: UOC.
- Álvarez, M. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Universidad Surcolombiana.
- Álvarez, N. (2011). *Medición y evaluación en comunicación*. Málaga: Instituto de Investigación en Relaciones Públicas (IIRP).
- Alvesson, M. (1993). *Cultural perspectives on organizations*. Cambridge: University Press.
- Anyosa, S. (2017). *Relación que existe entre el uso de redes sociales en las entidades públicas de la provincia de Ica y el modelo de relaciones públicas: comunicación bidireccional simétrica, en el año 2016 - Tesis*. Lima: USMP.
- Arboleda, M. (2022). *Estadísticas digitales Ecuador 2022 por Datareportal*. Recuperado de www.hablemosdemarcas.com: https://www.hablemosdemarcas.com/estadisticas-digitales-ecuador-2022/#%C2%BFcuantos_usuarios_hay_en_Facebook_en_el_Ecuador_al_2022
- Arias, M. (2012). *Influencia de los smartphones en los estilos de vida de los jóvenes universitarios y jóvenes ejecutivos en la ciudad de Bogotá - Tesis*. Bogotá: Universidad Jorge Tadeo Lozano.
- Asamblea Nacional. (2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito.
- Barbé, E., & Orienta, P. (2001). *Más allá de la seguridad nacional*. Granada: Comares.
- Bastero, M. (18 de mayo de 2022). *Estudio de redes sociales 2022: WhatsApp se reafirma como la red más usada, TikTok sigue creciendo y Facebook cae (otra vez)*. Recuperado de marketing4ecommerce.net/estudio-de-redes-sociales-whatsapp-se-reafirma-tiktok-gana-espacio-y-el-declive-de-facebook-continua/

- Benítez, R. (2012). *Nuevos desafíos doctrinarios en América Latina en seguridad y defensa: el peligro del retroceso*. Buenos Aires: Resdal.
- Blanco, I., & Gomà, R. (2003). «Gobiernos locales y redes participativas: retos e innovaciones. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 1-15.
- Campo, M. (2005). *Motores de la transformación del mapa de la comunicación: la revolución interactiva*. Barcelona: UOC.
- Campos, F. (2008). Las redes sociales trastocan los modelos de los medios de comunicación tradicionales. *Revista Latina de Comunicación Social*, 63.
- Carvalho, M., Monteiro, V., & Charry, J. (2022). Las penas perdidas: los nudos críticos del sistema carcelario en el Ecuador . *FORO*, 160-180.
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Barcelona: UOC Press.
- CELADE. (2014). *Los pueblos indígenas en América Latina: Avances en el último decenio y retos pendientes para la garantía de sus derechos*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Cisneros, J. (2001). Aproximaciones para un teoría de la violencia urbana. *Papeles de Población n (Universidad Autónoma del Estado de México) 7, n° 30*, 205-232.
- Código Orgánico de la Función Judicial. (2015). *Artículo 25 [Capítulo II Principios rectores y disposiciones fundamentales]*. Quito: Pleno de la Comisión Legislativa y de Fiscalización.
- Constitución de la República del Ecuador 2008. (2008). *Derecho a la seguridad jurídica [Capítulo octavo Derechos de protección]*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente.
- Contreras, S. (2014). *Barreras Comunicacionales en el uso de WhatsApp y Blackberry Messenger en las relaciones interpersonales de los jóvenes - Tesis*. Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
- Dammert, L., & Arias, P. (2007). *El desafío de la delincuencia*. Santiago de Chile: Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- Delmonte, A. (22 de agosto de 2019). *Forbes*. Recuperado de <https://forbescentroamerica.com/2019/08/22/whatsapp-y-su-inmenso-potencial-para-los-mass-media/>
- Echeverría, J. (2011). Reseña "Comunicación y Poder" de Manuel Castells. *Espacio Abierto vol. 20, núm. 1*, 197-201.

- Egas, L. (2021). *Plan de Comunicación Digital para el fortalecimiento del sentido de pertenencia de los padres de familia y colaboradores de la Unidad Educativa Javier de la ciudad de Guayaquil - Tesis*. Guayaquil: Universidad Casa Grande.
- El Universo. (17 de marzo de 2022). Ausencia de control efectivo por parte del Estado de las cárceles, sistemas de autogobierno, corrupción, e insuficiencia de personal de seguridad, entre las falencias detectadas por CIDH. *El Universo*.
- Enderica, O. (2018). Buen liderazgo, una experiencia en el crecimiento empresarial de las PYME. *Espacios*.
- Flores, J., Morán, J., & Rodríguez, J. (2009). Las redes sociales. *Boletín electrónico de la unidad de virtualización académica*, 1-15.
- Foucault, M. (2010). *El nacimiento de la biopolítica*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Gagne, D. (9 de julio de 2015). *Uso de WhatsApp permitió registrar 100 días sin crimen: policía de Argentina*. Recuperado de <https://es.insightcrime.org/https://es.insightcrime.org/noticias/noticias-del-dia/whatsapp-registrar-dias-sin-crimen-argentina/>
- Galeano, S. (28 de enero de 2022). *Cuáles son las redes sociales con más usuarios del mundo (2022)*. Recuperado de [marketing4ecommerce.net: https://marketing4ecommerce.net/cuales-redes-sociales-con-mas-usuarios-mundo-ranking/#:~:text=Un%20a%C3%B1o%20m%C3%A1s%2C%20la%20red,millon es%20\(%2B6%2C%25\)](https://marketing4ecommerce.net/https://marketing4ecommerce.net/cuales-redes-sociales-con-mas-usuarios-mundo-ranking/#:~:text=Un%20a%C3%B1o%20m%C3%A1s%2C%20la%20red,millon es%20(%2B6%2C%25)).
- García, J. (2013). *El derecho constitucional a la seguridad jurídica*. Recuperado de www.derechoecuador.com: <https://www.derechoecuador.com/derecho-constitucional-a-la-seguridad-juridica>
- Garrido, F. (2004). *Comunicación estratégica. Las claves de la comunicación empresarial en el siglo XXI*. Madrid: Gestión 2000.
- Gil, V., & Romero, F. (2008). *Crossuser. Claves para entender al consumidor español de nueva generación*. Barcelona: Gestión 2000.
- González, F., López, L., & Blanco, L. (2015). *Cartilla Educativa N° 2: Seguridad Laboral*. San José: CISTA/UNAN.
- Goycoolea, R. (2006). Violencia y espacio urbano. *Quórum. Revista de pensamiento iberoamericano* #16, 13-26.

- Hernández, E. (17 de 07 de 2017). Whatsapp: herramienta contra la inseguridad. *El Universal*.
- Hernández, R. (2007). *Vinculos entre seguridad, paz y desarrollo: evolución de la seguridad humana. De la teoría al programa político y la operacionalización*. Barcelona: CIDOB.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas: Sypal.
- Hutt, H. (2012). Las redes sociales: una nueva herramienta de difusión . *Reflexiones*, 121-128.
- Ignatieff, M. (2004). *El mal menor. Ética política en una era de terror*. Madrid: Taurus.
- Jódar, J. (2010). La era digital: nuevos medios, nuevos usuarios y nuevos profesionales. *Razón y Palabra* 71.
- Labate, C., & Arrueta, C. (2017). *La comunicación digital. Redes sociales, nuevas audiencias y convergencia: desafíos y oportunidades para la industria, el Estado y los usuarios*. San Salvador de Jujuy: Ediunju.
- Larrécola, G. (1998). *De la televisión analógica a la televisión digital*. Barcelona: Libros de comunicación global.
- Levy, P. (2004). *Inteligencia colectiva: por una antropología del ciberespacio*. Washington: OPS.
- Libert, B., & Spector, J. (2008). *Nosotros es más inteligente que yo*. Barcelona: Gestión 2000.
- López, A. (2016). *La comunicación interpersonal directa y las plataformas de mensajería instantánea WhatsApp y Facebook - Tesis*. San Carlos: Universidad de San Carlos.
- López, R., & Deslauriers, J. (2011). *La entrevista cualitativa como técnica para la investigación*. México: Margen.
- Macia, M. (2016). *La comunicación familia escuela: el uso de las TIC en los centros de primaria*. Lleida: Universidad de Lleida.
- Manovich, L. (2006). *El Lenguaje de los Nuevos Medios de Comunicación: La Imagen en la Era Digital*. Buenos Aires: Paidós.

- Manucci, M. (2005). *Comunicación Corporativa estratégica. De la persuasión a la creación construcción de realidades compartidas*. Bogotá: SAF.
- Manucci, M. (2007). Prepararse para lo desconocido: cómo desplegar el futuro cambiando el presente. *Comunicación estratégica integral*, 13-25.
- Merodio, J. (2010). *Marketing en Redes Sociales*.
- Miñarro, M. (02 de diciembre de 2021). *InboundCycle*. Recuperado de Blog de InboundCycle: <https://www.inboundcycle.com/blog-de-inbound-marketing/13-tendencias-en-redes-sociales-2022>
- Montero, J. (2013). El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. *Revista Región y Sociedad*, vol. XXV, núm. 58., 203-238.
- Morató, J. (2011). *Comunicación y estrategia. La empresa vista a través de las gafas de la comunicación*. Barcelona: UOC.
- Moreno, E. (11 de noviembre de 2016). *Forbes*. Recuperado de La magia de las comunidades digitales: <https://www.forbes.com.mx/la-magia-de-las-comunidades-digitales/>
- Morgan, J., & Urbiola, A. (s/a). *La cultura corporativa en un ambiente socializado*. Recuperado de uaq.mx/investigacion/: https://www.uaq.mx/investigacion/revista_ciencia%40uaq/ArchivosPDF/v1-n2/LaCulturaCorporativa.pdf
- Nacos, B. (2010). *Terrorism and Counterterrorism*. Nueva York: Pearson.
- Negroponte, N. (2000). *El mundo digital. El futuro que ha llegado*. Barcelona: Ediciones B.
- Nieto, S. (07 de noviembre de 2016). *WhatsApp: una eficaz herramienta de comunicación y seguridad vecinal*. Recuperado de <https://harmonia.la/>: https://harmonia.la/entorno/hogar/whatsapp_una_eficaz_herramienta_de_comunicacion_y_seguridad_vecinal
- Orihuela, J. (2000). *Sociedad de la información y nuevos medios de comunicación pública: claves para el debate*. Navarra: Universidad de Navarra.
- Pareja, P. (21 de julio de 2020). *Policía Nacional del Ecuador*. Recuperado de Chat comunitario estrategia operativa que permite contrarrestar la acción delictiva: <https://www.policia.gob.ec/chat-comunitario-estrategia-operativa-que-permite-contrarrestar-la-accion-delictiva/>

- Paris, R. (2001). Human Security: Paradigm Shift or Hot Air? *International Security*, 26, 87-102.
- Paz, O. (2007). Uso social, apropiación e impacto de internet para la rendición de cuentas en el Municipio de Parto, Nariño, Suroccidente de ARGENTINA. *Experiencias andinas de gobierno electrónico. La problemática de la participación ciudadana.*, 109-207.
- Pizzolante, I. (2004). Gobierno corporativo: La revolución de la transparencia. *Gestión de la comunicación en las organizaciones : comunicación interna, corporativa y de marketing*, 175-192.
- PNUD. (1994). *Informe sobre desarrollo humano 1994*. Nueva York: Oxford University Press.
- Polo, F., & Polo, J. L. (2012). *Socialholic*. Barcelona: Gestión 2000.
- Ponce, M., & Pasco, M. (s/a). *Guía de investigación en gestión*. Lima: PUCP.
- Ramos, M. J. (2012). Relaciones Públicas 2.0 el uso de los medios sociales en la estrategia de comunicación online de marcas ciudad españolas. *Revista Internacional de Relaciones Públicas*, 71-90.
- Reig, D. (2012). *Socionomía ¿Vas a perderte la revolución social?* Barcelona: Gestión 2000.
- Roig, A. (2005). *Comunicación audiovisual digital. Nuevos medios, nuevos usos, nuevas formas*. Barcelona: UOC.
- Romero, M., Figueroa, G., Vera, D., Álava, J., Parrales, G., Álava, C., Castillo, M. (2018). *Introducción a la seguridad informática y el análisis de vulnerabilidades*. Universidad Estatal del Sur de Manabí (UNESUM).
- Rosas, M. (2012). *Atlas comparativo de la defensa en América Latina y el Caribe*. Buenos Aires: Resdal.
- Rosero, A. (10 de diciembre de 2020). Vecinos se agrupan en 2 413 chats para frenar los asaltos en Ecuador. *El Comercio*.
- Rubio, J. (2005). *Manual para la formación de nivel superior en PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES*. Madrid: Díaz de Santos.
- Saint Pierre, H. (2012). *Fundamentos para pensar la distinción entre defensa y seguridad 2012*. Buenos Aires: Resdal.

- Sánchez, A., Vayas, T., Mayorga, F., & Freire, C. (2021). *Delincuencia e inseguridad ciudadana en Ambato*. Ambato: OBEST.
- Sánchez, D., & Rodríguez, F. (2007). *Seguridad, democracia y seguridad democrática*. Bogota: Universidad del Rosario.
- Schwingel, C. (2019). Las redes y la importancia del rol de comunicadores y constructores sociales. *Punto de Encuentro: Revista Digital de SIGNIS ALC*, 4-8.
- Semana. (2 de julio de 2022). Sigue la violencia en Ecuador; emboscada a agentes en cárcel de Loja deja un preso muerto. *Semana*.
- Tickner, A. (2020). *El concepto de la seguridad: aportes críticos*. Bogotá: Friedrich-Ebert-Stiftung (FES), Red Latinoamericana de Seguridad Incluyente y Sostenible.
- Tironi, E., & Cavallo, A. (2004). *Comunicación estratégica. Vivir en un mundo de señales*. . Santiago de Chile: Aguilar Chilena de Ediciones S.A. .
- Turán, Z., Goktas, Y., & Durdu, L. (2020). *Ser o no ser amigos de los profesores en redes sociales: Las perspectivas de los estudiantes universitarios*. Ankara: Comunicar.
- Ureña, A. (2011). *Las redes sociales en internet*. ONTSI.
- Van Dijck, J. (2016). *La cultura de la conectividad: Una historia crítica de las redes sociales*. Buenos Aires: Siglo veintiuno.
- Villafañe, J. (1999). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid: Pirámide.
- Wilkinson, P. (2006). *Terrorism Versus Democracy*. Nueva York: Routledge.
- Xifra, J. (2010). *Relaciones públicas, empresa y sociedad. Una aproximación ética*. Barcelona: UOC.
- Yáñez, A. (2003). *Policía preventiva en la región central de México y el modelo gaditano de seguridad interior*. Recuperado de escholarship.org: <https://escholarship.org/uc/item/5bz000d6>

5.4. ANEXOS

Se incluirán aquellos documentos que se consideren relevantes en el proceso de investigación como instrumentos (test), planos, cartas compromiso, autorizaciones gubernamentales y otros.

5.4.1. Anexo 1 (Entrevistas)

Entrevista a Patricio Carrasco director ejecutivo del COMSECA

Preguntas establecidas

¿Cuál es la labor que realiza COMSECA en beneficio de la ciudadanía?

¿Considera que la ciudadanía está suficientemente informada sobre lo que es el COMSECA y la labor que realiza?

¿Qué actividades cree que podrían realizarse para socializar entre la ciudadanía, de una mejor manera, la labor realizada por COMSECA?

¿Qué tienen planificado ejecutar durante el resto del año para continuar trabajando en beneficio de la seguridad?

Desarrollo de la entrevista (<https://www.youtube.com/watch?v=EZSYA63vmro>)

En esta oportunidad estoy con el coronel Patricio Carrasco director ejecutivo del COMSECA muy buenas noches mi coronel gracias por acompañarme en esta oportunidad para desarrollar esta entrevista bienvenido.

Ney, muchas gracias por esa entrevista y como he manifestado siempre es conveniente y necesario hacer conocer cuáles son las acciones que el consejo municipal de seguridad ciudadana de Ambato viene realizando y para mí es un placer el poder estar en esta entrevista.

Para dar a conocer las actividades que hace el COMSECA es que yo en este ciclo de estudios que estoy realizando he tomado como objeto de estudio demostrar lo que está haciendo su institución. En este sentido ¿cuál es la labor que realiza el COMSECA en beneficio de la ciudadanía?

Mire Ney la labor que realizamos como consejo municipal de seguridad ciudadana de Ambato es que nosotros trabajamos en acciones que tienen que ver con la generación de políticas públicas tanto en temas de seguridad como en convivencia ciudadana estos temas siempre van a estar y están enfocados desde la prevención y la cohesión social lógicamente estas acciones también nosotros articulamos con las diferentes entidades de orden y control de acuerdo a sus competencias lo que nos permite obtener unos resultados más positivos para mejorar la seguridad aquí en nuestro cantón.

¿Considera usted que la ciudadanía ambateña está suficientemente informada sobre lo que el COMSECA realiza?

Sí yo creo que personalmente la ciudadanía sí tiene la información suficiente sobre lo que realiza nuestra institución o nuestra dirección, pero siempre es necesario ir mejorando para ello nosotros estamos utilizando todas las herramientas comunicacionales tanto en los medios tradicionales, así como también en los medios digitales para socializar toda la labor y la acción que nosotros ejecutamos. Además de esto nosotros reforzamos en los barrios en los que vamos interviniendo, considerando que el boca a boca también es una situación muy importante que nosotros debemos realizar. Al ser el COMSECA una institución de seguridad vemos que siempre va a resultar un poco complicado el posicionar positivamente el trabajo que nosotros venimos realizando, pero son cerca de cuatro años

que ya hemos empezado con el apoyo de un área de comunicación para difundir respectivamente lo que hacemos nosotros como consejo municipal de seguridad ciudadana.

En esta parte justamente ya está en la retina pública del ambateño el nombre como institución el COMSECA que le podía comentar que ya en la parte externa mucha gente por el hecho mismo de ponernos las chompas que nos ponemos, mucha gente me ha reconocido, entonces también reconocen el trabajo comunicacional del área que también sostiene la unidad a través de las noticias. En medios digitales también se ve el posicionamiento en los medios impresos de la ciudad entonces ha ido tomando forma definitivamente. ¿Qué actividades cree que podrían realizarse para socializar de una mejor manera la labor que realiza el COMSECA?

Precisamente venimos trabajando en esta actividad e informando a través de vídeos a través de situaciones informativas y con el cine al aire libre que es un proyecto sumamente importante así como las ferias de seguridad ciudadana la labor que realizamos como COMSECA, especialmente con actividades lúdicas que hacen que resulte un poco más amigable la información que va a ser difundida a toda la comunidad al público juvenil, a los niños que desde ellos ya estamos sembrando la semilla de la seguridad para que poco a poco sean ellos quienes vayan multiplicando en su casa en su colegio con sus amigos qué es lo que tiene que ver ya que se refiere la seguridad en lo que tiene que ver especialmente a la convivencia ciudadana.

¿Cómo ve usted la estrategia que ustedes manejan al utilizar la plataforma de WhatsApp como una herramienta de seguridad ciudadana que es lo que hacen en los barrios del momento de mantener un chat de seguridad?

Habría que tomar en cuenta que esta herramienta lo que tiene que ver algo está haciendo ya o está masificado y multiplicado y utilizado por casi toda la ciudadanía y la colectividad no importa el rango etario que ellos tengan, entonces sí es una herramienta sumamente importante porque a través de ella nosotros también vamos articulando con los moradores

y con los integrantes de los diferentes comités de seguridad de los barrios cuáles son las acciones las necesidades los requerimientos también dando resultados a los pedidos que ellos realizan.

Sin duda alguna que ha servido de mucho esta plataforma para que los vecinos formen esa cohesión social entre vecinos de la calle y vecinos de la cuadra que justamente se sostienen a través de esta propuesta de ustedes del COMSECA.

Si efectivamente cuando usted estuvo formando parte de nuestra dirección usted pudo ser testigo de que esta plataforma es una herramienta importantísima a través de la cual nosotros podemos ir agendando reuniones inclusive podemos a través de esta plataforma también dar a conocer las acciones que realizamos no solamente como COMSECA sino también como toda esta administración para que la ciudadanía sepa de primera mano y está informada de parte de nosotros estas acciones positivas que ejecutamos

Así es mi coronel y también fui parte de la unidad y sin felicitar que la utilización en esta plataforma que justamente es la que sirve para que los vecinos se unan y se cuiden entre ellos no y bueno para culminar mi coronel, usted como director ejecutivo y la unidad mismo del consejo ¿que tienen planificado ejecutar durante el resto del año para continuar trabajando en beneficio de la seguridad de los ambateños?

Mire Ney vamos a continuar con este proyecto que le mencioné no, que tiene que ver a mi barrio bonito y seguro dentro del cual se encuentra el cine al aire libre y lógicamente las ferias de seguridad, pero también estamos ya culminando la campaña de prevención Ambato ponle un stop a la violencia digital. Esta campaña justamente va a dentro del marco de la prevención en este tipo de violencia que también estamos muy seguros ayudará a que las personas vulnerables en este tema puedan ya tener una forma de evitar que sucedan las mismas y que la colectividad haga conciencia de que al que nosotros o cuando ellos realicen un comentario negativo y más que todo que no sea real dentro de esas redes sociales va a afectar no solamente a la persona sino toda a toda la familia y a todo el contorno que está alrededor de él.

Interesante mi coronel, muchísimas gracias súper muy buena muy buen planteamiento de esta nueva propuesta de trabajar también en la seguridad desde la campaña de no a la violencia digital sin duda alguna y hay mucho trabajo por hacer y que nos siguen haciendo bajo su dirección y con el agradecerle por este tiempo y espero poder malestar en una próxima oportunidad muy amable muchísimas gracias.

Ney siempre va a ser un placer. Las puertas del COMSECA están abiertas para usted y para toda la ciudadanía como hemos mencionado y estaremos ahí presentes para lo que requieran.

Entrevista a Andrea Játiva Comunicadora del COMSECA

Preguntas establecidas

¿Qué canales de comunicación se utilizan habitualmente en COMSECA para dar a conocer a la ciudadanía sobre las labores que realiza?

En lo que tiene que ver con canales de comunicación no tradicionales ¿cuáles son los que están empleando?

¿Cree usted que estos canales no tradicionales han ayudado a COMSECA a mejorar la interacción con sus usuarios?

¿Considera que esta interacción se da en tiempo real?

¿Cuáles son los resultados que han obtenido al utilizar la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp para comunicarse con sus usuarios?

Desarrollo de la entrevista

<https://www.youtube.com/watch?v=MJnVgEOjMAw&t=1s>

Buenas noches tengo el gusto de compartir esta entrevista con la comunicadora del COMSECA. Ella es la máster Andrea Játiva que nos comentará en este espacio en estos momentos las experiencias del manejo de la herramienta de WhatsApp como una plataforma que utiliza justamente el COMSECA para el tema de Seguridad Ciudadana. Andreíta, buenas noches bienvenida ¿cómo estás?

Ney Buenas noches más bien dicho gracias por la invitación y por tomarnos en cuenta siempre ahí en honor a la verdad pues estamos para servirles y compartirles las pocas o bastantes de experiencias que tengamos en cuanto al manejo de la información del Consejo de Seguridad Ciudadana de Ambato.

Gracias Andreíta, vamos a comenzar ¿qué canales de comunicación se utilizan habitualmente en el COMSECA para dar a conocer a la ciudadanía sobre las labores que realiza la institución?

Claro que sí de los que nos ha funcionado más o menos estamos manejando la gestión de comunicación en el COMSECA es importante mencionar este antecedente unos tres añitos entonces al inicio estábamos con lo que era tradicional no con el correo electrónico tal vez con las llamadas este a números convencionales, la redacción de boletines de prensa también entregándose de manera presencia en los diferentes eventos no como ruedas de prensa entre otros pero sin embargo más o menos antes de la pandemia y con énfasis ya en la pandemia en donde tú sabrás que se dio una revolución por decirlo así en el ámbito digital la persona empezó más a tener incluso una cierta credibilidad de una comunicación inmediato a través de las redes sociales entonces lo que actualmente nosotros usamos son diferentes herramientas multimedia para difundir tanto la información que se divide en información impresa en información de audio y también en información de vídeo según las plataformas empezamos con la información escrita usamos bastante lo que es el WhatsApp en donde enviamos a los medios de comunicación de la provincia todas las actividades que realizamos compartiendo también las fotografías por este mismo medio. También estamos enviando cuando en el caso de ser necesario entrevistas de la máxima

autoridad o de ciudadanos que se beneficien con los proyectos que viene desarrollando el concepto y a través de la nube pues de Google o también de otras aplicaciones enviamos ya lo que son los videos o por wetransfer a las personas que por el peso de la información necesitan también graficar la nota con vídeos. Entonces te puedo decir que también se gestionan bastante las llamadas a celular en el tú a tú en el boca a boca con los compañeros de los medios de comunicación, pero como una de las fuertes herramientas te puedo decir que sí está el WhatsApp y la difusión a través de Facebook. Hace unos dos años atrás Facebook también estaba considerada como una plataforma en la que la gente se informaba bastante Twitter también estaba considerada como una de las plataformas para sobre todo el contenido de información los medios nacionales e internacionales le aplicaron bastante, pero ahora con la revolución digital está bastante posicionado lo que es el tiktok y el Instagram incluso comprobado. No quiere decir que Facebook ya no sirva o no sea un canal, pero incluso ha cambiado las maneras de redacción la manera de comunicar. Hay que hacerlo más amigable, más accesible a la ciudadanía, pero por el momento al concepto también a pesar de ser desconcentrada está sujeta a una dirección de comunicación. Tenemos un Facebook, ahí estamos publicando la información, pero hemos innovado en cuanto a la redacción, al manejo de contenido y a la parte interactiva en la que se trata de contar el día a día a través de historias en vídeo, similar a lo que se hace en Instagram con las acciones ejecutadas.

Perfecto muchas gracias importante interesante el aporte de este cambio que se dio justamente a partir de la pandemia no como todos tuvimos que guardarnos en la casa y la única forma vino a ser y alta a través de la de la información transmedia de cómo se volvió mediático ya el uso del internet el cambio en los usos de las plataformas nos dimos cuenta que prácticamente los impresos vinieron ya a perder su espacio y eso es lo que ha venido haciendo el concepto venimos siguiendo sus redes sociales entendemos que manejan mucho la herramienta de del WhatsApp como una plataforma de uso para los barrios. Coméntame un poquito más de qué se trata el uso del WhatsApp como una herramienta de seguridad en los barrios de la ciudad.

Sí el WhatsApp es bastante importante en nuestro medio sobre todo haciendo hincapié en el COMSECA porque se considera que es un canal de difusión de información lógicamente no es oficial, pero te llega el mensaje instantáneo en ese minuto que tú difundes la información pues te llegue instantáneamente. También nos ayuda bastante porque a veces los compañeros periodistas por la naturaleza. Yo trabajo en territorios que tú sabrás no llega la señal sin embargo en el WhatsApp se hace más fácil que ellos puedan visualizar la información en tiempo real acompañada de las respectivas fotografías y videos también que se hace bastante fácil la descarga porque en tiempos anteriores era complicado tú sabrás entrar algo, descargar de la nube o hacer otro tipo de gestiones entonces el WhatsApp nos facilita bastante. Hicimos el trabajo también con otra herramienta que también nos ayudó muchísimo es el zoom. El zoom lo implementamos bastante en lo que fue la pandemia. Fue una herramienta con la que informamos bastante. Si bien es cierto no podemos estar en territorio pues no se dejó tampoco de trabajar y se buscó una alternativa o sea se hicieron reuniones con dirigentes barriales vía zoom, incluso en algunas ocasiones lo seguimos aplicando porque hay personas que se quedaron con secuelas de la pandemia. Y sí cuando la gente de los barrios nos solicita seguimos aplicando el zoom a veces para reforzar si alguien no pudo ir a una capacitación de Seguridad Ciudadana, necesita asesoría personalizada, por ejemplo, hasta ahora muchas de las veces se usa también el zoom desde la asesoría de comunicación.

Ya en el departamento como tal ¿desde cuándo y cómo se dieron cuenta de que la plataforma del WhatsApp puede servir como una herramienta de cohesión social justamente aplicado al trabajo que hace el COMSECA?

Voy a seguir siendo enfática que a raíz de la pandemia se consolidó totalmente porque antes de eso empezó ya a ser un boom del WhatsApp y al que no tenía WhatsApp como se dice no estaba en moda no estaba en auge, pero al principio se usaba el WhatsApp en temas digamos personales para para compartir información personal historias o lo que uno desee, pero empezó a aplicarse ya de una manera institucional sobre todo en el concepto porque permitía una relación inmediata incluso también. A mí en lo personal me gusta muchísimo la posibilidad de crear grupos en los que justamente se viene trabajando y te

ahorra otra cosa un montón el tiempo y el trabajo Por qué si yo creo un grupo estratégico con personas involucradas de un sector en la que el COMSECA en este caso viene realizando una feria de seguridad, un cine al aire libre, una capacitación te evitas de estar llamando a una persona, un dirigente a otro dirigente para informar lo mismo, el mismo mensaje. Entonces a través de un grupo tú puedes hacerlo y todos comparten y están al tanto de la información en el mismo tiempo entonces nos ahorra muchísimo la gestión y también nos permite el llamado feedback, no, tanto entre la institución y una cercanía directa con la ciudadanía que también de cierta manera es lo que está fomentando pues la cohesión social que a veces no puede ser posible en territorio, pero en sí no deja de ser una cohesión social digamos tecnológica.

Y cómo ha sido la respuesta de los vecinos una vez ya insertos en estos grupos de cada barrio, me imagino que le ponen un nombre, no sé Barrio La Floresta, está el presidente, el vicepresidente, el secretario, los vecinos que se siguen uniendo ¿Cómo ven esta propuesta del COMSECA de utilizar esta plataforma para estar unidos como usted dice, buscar esa cohesión social, esa cohesión barrial?

Sí, en la mayoría de los casos ha tenido excelente acogida hay que mencionarlo sobre todo en el sector urbano de Ambato se complica en cierta manera en la parte rural ya que en la parte rural encontramos a personas más de la tercera edad y que tal vez no todos cuentan con los dispositivos los medios electrónicos o no tienen acceso, aunque no pareciera en plena actualidad si es una realidad que no en todo lado hay internet, entonces nos funciona muchísimo en la parte urbana. Eso sí de la experiencia que tenemos como concepto nos ayuda bastante en la parte urbana y si tenemos bastante interacción hay que hacer más por la parte rural esperando y también sería bueno pues una recomendación que las personas también a veces las personas de la tercera edad o ni siquiera tercera edad pues personas que no supieron cómo manejar un celular se les complica y prefieren la parte presencial pero ahí también se apoyan con sus familiares o con la persona el nieto, el sobrino, el tío que les comparte y les transmite la información, entonces eso de una u otra forma también les obliga o les motiva no quiero usar la palabra obliga, motiva sería el verbo correcto a

las personas a salir de cierta manera de su zona de confort no y de tratar de buscar una estrategia digital para poder estar comunicados.

Justamente creo y entiendo que, a través del manejo de esta plataforma barrial, perdón del WhatsApp hace que de ahí nazcan también nuevos proyectos que buscan la cohesión social. Veo en la actualidad que se está promocionando mucho ya el cine barrial la feria de seguridad ciudadana que justamente nace de esto no, del grupo de WhatsApp del barrio en donde se unen para al finalizar terminar haciendo estas actividades

Sí y una cosa también que me gustaría mencionar del WhatsApp que nos ayuda un montón es, se está implementando incluso estamos haciendo ciertos ajustes a lo que son digamos el adecuado uso de los comités de Seguridad Ciudadana o las reglas que debe tener un barrio cuando se conforman estos comités de los cuales pues se designa un coordinador por cuadra y también se está analizando la posibilidad de que puedan organizarse por WhatsApp al menos los coordinadores de cada bloque o de cada cuadra barrial con el objetivo de evitar de que si tuve un problema de inseguridad en una calle x de mi barrio tal vez no le importe a los vecinos de la calle posterior o de la calle delantera porque no están estamos en el mismo barrio, sí pero no me pasa a mí en mi calle entonces el objetivo es que primero lo que siempre predicamos en el COMSECA no que se conozcan la gente, que se una el barrio que se inicie con el fomento de la cohesión social entonces el WhatsApp también nos va a permitir que los coordinadores de cada cuadra, de cada comité de seguridad puedan estar en un chat conforme o unánime para que cada quien pueda alertar de manera oportuna y prudente y e inmediata lo que está pasando para de esa manera evitar que si algo ocurrió nadie haga nada, porque claro en muchos barrios existen las alarmas comunitarias pero en la mayoría ya están caducas, la gente no da un buen uso incluso ya suenan y la gente no suele salir a dar una respuesta. Entonces el WhatsApp si suele ser una dándole un correcto uso también profesional de esta herramienta puede servir muchísimo en caso de emergencias y de una oportuna coordinación barrial pero previo asesoría e inducción de cómo se debe manejar esta herramienta que es lo que hacemos en el COMSECA en el proceso de capacitación.

Perfecto Andreíta, importante en estas últimas puntuaciones tú que justamente es lo que te iba a preguntar sí creo que debe tener un manejo responsable estos grupos de WhatsApp que se lo das en los barrios entiendo que lo manejará un tutor o el delegado responsable del concepto con obviamente un listado de reglas o tal vez un reglamento interno de cómo se debe manejar cada grupo de WhatsApp en cada barrio en este sentido Andreíta agradecerte en tus últimas palabras, nuevamente gracias por el tiempo por el espacio que me has dado para conversar y saber un poco más a profundidad de cómo el COMSECA maneja esta plataforma de WhatsApp por temas de seguridad.

Sí muchísimas gracias, Ney, y siempre también a la Universidad Técnica de Ambato por tomarnos en cuenta por creer en el trabajo que se viene realizando, se hace lo mejor posible en el día a día, nos falta mucho por hacer también ir adaptándonos pues a las nuevas tendencias tecnológicas y comunicacionales y en lo que estemos a la orden encantados estamos siempre con carta abierta para ustedes.

Muchas gracias en sí felicitar también el trabajo que se hace desde el departamento de comunicación de COMSECA interesante, importante ver que ahora ya las instituciones reconocen la labor de un comunicador dentro de cada departamento no. Es tan importante, tan necesario y felicitarte Andreíta por la forma como tú llevas el departamento de comunicación nuevamente agradecerte y hasta una próxima oportunidad

Expertos

Entrevista a Christian Espinoza, docente universitario, director de “Cobertura Digital”

Preguntas establecidas

¿Podría utilizarse WhatsApp como una herramienta para establecer una mejor comunicación con usuarios que tengan como interés común la seguridad ciudadana y por qué?

¿Cuáles son los aspectos de WhatsApp que podrían ser considerados para emplearlo de esa manera?

¿Cuáles son las ventajas y desventajas que podría tener el utilizarlo así?

¿Recomendaría la creación de grupos comunitarios que utilicen WhatsApp como herramienta comunicacional?

¿Qué consejo daría a quienes se interesen en formar estos grupos comunitarios para utilizar WhatsApp como herramienta comunicacional que ayude a fomentar la seguridad en los barrios?

Desarrollo de la entrevista

<https://www.youtube.com/watch?v=6EsquXncoQ8&t=2s>

Estamos ahora con el doctor magíster Christian Espinoza de Cobertura Digital desde la ciudad de Quito quien nos acompaña en esta noche y en esta entrevista que vamos a desarrollar por venir con el tema de mi tesis y Christian muy buenas noches, gracias por acompañarme.

Gracias buenas noches

Christian que queríamos conversar acerca del tema de la maestría en ese sentido desde su visión y perspectiva profesional ¿cómo le ve a usted en el manejo de la herramienta de la plataforma de WhatsApp como justamente una herramienta que puede servir para formar grupos comunitarios de barrios de la ciudad de Ambato?

Bueno hay que decir primero que WhatsApp es la plataforma que más se está usando. En Ecuador hay unas recientes estadísticas que vuelven a confirmar que WhatsApp se usa inclusive más que Facebook ya en el cuadrado es una plataforma que WhatsApp no pierde usuarios sino que más bien sigue ganando a diferencia de Facebook en cambio más bien cada vez va perdiendo como usuarios y se está quedando como en una generación de gente adulta mientras que WhatsApp es una plataforma que es transversal a todas las generaciones entonces esto ya después una ventaja desde el punto de vista de lo que se puede trabajar a nivel comunitario en territorios específicos no, por justamente que la mayoría de gente pertenece a un grupo de WhatsApp está ahí y de hecho ya lo están usando para estos fines normalmente en grupos espontáneamente abiertos familiares los de barrio pero que si tienen un componente comunicacional y más dirigido pues podría producir por supuesto que muchos mejores beneficios y por eso me parece que es un gran logro que haya una investigación sobre ese tema.

Gracias Christian ¿cuáles son los aspectos de esta herramienta que usted podría considerar para emplearlos qué es lo positivo que usted encuentra en esta plataforma?

Me parece que la coordinación en tiempo real sobre todo como primera comunidad. Hay una comunidad de ahí que está ahí en forma permanente y eso y que está más que cualquier otro. Entonces, primero comunidad que está ahí presente uno, dos la inmediatez que nos permite estar en estos temas de seguridad que requieren inmediatez y WhatsApp tiene siempre activadas las notificaciones, no es como cuando uno entra para ver qué hay, no y uno estaba siempre revisando el WhatsApp entonces tiene esa omnipresencia que también es clave para poder tener una iniciativa de este tipo y lo otro es por supuesto la facilidad de comunicación que te da el celular.

Usted recomendaría justamente utilizar esta plataforma como una herramienta de comunicación justamente con esta visión de seguridad. Aquí en Ambato como sabemos del COMSECA utiliza el WhatsApp para formar grupos barriales con temas de seguridad

Claro, por supuesto por todas estas razones que estamos diciendo es necesario que se haga un uso mucho más dirigido no, ordenado, proactivo y no sólo desde las instituciones públicas.

¿Qué consejo daría usted a quienes se interesen en formar estos grupos comunitarios para utilizar el WhatsApp como una herramienta que ayude a fomentar la seguridad de los barrios?

¿A quiénes serían los consejos?

En este caso a los líderes barriales entiendo que debería haber también una base de responsabilidad no es formal estos tipos de grupos

Claro por supuesto no deben establecer normas de la comunidad cuando ya se gestionan y estos grupos para poder compartir la información, por ejemplo, hablar de los tópicos que están asociados al tema, no colocar contenido que distraiga por supuesto la responsabilidad del contenido que uno comparte también, no cierto, entonces eso también es importante entonces por supuesto que esas normas de comunidad van a hacer que la gestión de los grupos sea mucho más productiva

Así es Christian, en este sentido, bueno vemos que justamente esta herramienta ha venido a formar parte de cada uno de nosotros y ¿cree usted que de pronto a futuro pueda haber alguna otra herramienta que pueda reemplazar el WhatsApp?, creo que se intentó hacer algo con el Telegram.

Siempre va a haber la que creo que lo que viene justamente en una siguiente etapa si es una mayor profundización de herramientas de comunidad porque la gente ve que hay tanta información que nos llega de tantas partes que el mejor filtro es pertenecer a un justamente a un grupo con el cual yo me identifico y entonces donde ese interés tiene ese medio filtro de interés que hace que yo sí quiera estar ahí y le dé una atención mayor que si simplemente estoy viendo una cosa viendo otra que si llego a un grupo específico con un

interés. Ahí está la fuerza hoy es WhatsApp por supuesto pero creo que van a ver cada vez más nichos de este tipo seguro que van a empezar a haber aplicaciones de nicho para grupos especializados, de hecho WhatsApp va a sacar comunidades que es una evolución de los grupos pero ya ve y así que tenemos también en Telegram y ahí hay discos que utilizan los chicos jóvenes utilizan discos también para agruparse entonces hay que herramientas cada vez parecidas en forma corporativa que se están utilizando también entonces esto por supuesto que va a seguir y va a seguir creciendo.

Y bueno justamente creo que por la coyuntura y las cosas se van dando también en el país del tema de seguridad mismo que se ha vuelto un poco complicado acá en nuestra ciudad y acá en el país mismo es que justamente nos sirve esta plataforma para poder ayudarnos, apoyarnos, defendernos entre vecinos del barrio.

Sí claro si no por supuesto eso ya se ha dado no, eso ya se ha utilizado de esa manera lo que pasa es que como digo han salido por iniciativas más propias ciudadanas que pueden ser potenciadas y no solamente en Ecuador sino en otros países también no ya se utilizó WhatsApp como una herramienta de seguridad en Brasil por ejemplo en Venezuela en las comunidades entonces esto es algo que ya que forma parte de iniciativas vecinas.

Así es Christian bueno muchísimas gracias de me quedo muy contento de poder haber conversado con usted gracias por este conocimiento que nos deja en esta noche y esperamos poder vernos en una próxima oportunidad

Entrevista a Fabricio Valencia, de “Formación Autónoma Basada en Recursos de Internet”.

Preguntas establecidas

¿Podría utilizarse WhatsApp como una herramienta para establecer una mejor comunicación con usuarios que tengan como interés común la seguridad ciudadana y por qué?

¿Cuáles son los aspectos de WhatsApp que podrían ser considerados para emplearlo de esa manera?

¿Cuáles son las ventajas y desventajas que podría tener el utilizarlo así?

¿Recomendaría la creación de grupos comunitarios que utilicen WhatsApp como herramienta comunicacional?

¿Qué consejo daría a quienes se interesen en formar estos grupos comunitarios para utilizar WhatsApp como herramienta comunicacional que ayude a fomentar la seguridad en los barrios?

Desarrollo de la entrevista

<https://www.youtube.com/watch?v=e8dyPhnqrHw&t=5s>

Estamos con uno de los expertos que nos está ayudando con el tema del desarrollo de la tesis. Buenas noches, Fabricio, es un gusto contar con usted en esta noche y quisiera hacerle algunas preguntas para desarrollar el tema.

Hola Ney, qué tal. Muchísimas gracias por tomarme en consideración para poder colaborar con un poquito, aunque sea, en el desarrollo de la tesis; claro que sí, con mucho gusto abierto a las preguntas que vaya a realizar

Perfecto Fabricio muy amable muchas gracias. la primera pregunta dice ¿podría utilizarse WhatsApp como una herramienta para establecer una mejor comunicación con usuarios que tengan como interés común la seguridad ciudadana y por qué?

Bueno yo creo que sí. WhatsApp, de hecho, ha demostrado ser una herramienta que puede ser utilizada de diferentes maneras e inclusive en el aspecto de lo que tiene que ver en la comunicación con los usuarios que tengan como interés como la seguridad como muy

bien lo manifiesta porque ¿qué es lo que pasa? Mira se ha probado que la apertura de los mensajes de WhatsApp, cuando a nosotros nos llega un mensaje acá al teléfono ¿qué es lo que hacemos? por lo general siempre estamos respondiendo y si es que estamos dentro de algún grupo, si es que pertenecemos a un grupo, por lo general esta apertura se ha demostrado mediante diversos estudios que es alrededor del 90 al 95 por ciento, entonces imagínate Ney si te llega un mensaje y si tienen esta conexión suficiente con un grupo que esté velando por la seguridad ciudadana pues va a ser la apertura de estos mensajes muy amplia y al haber esta apertura amplia de mensajes pues va a existir una mejor comunicación entre los diferentes usuarios y sobre todo si tomamos en consideración esto que mencionas que es muy importante de la seguridad ciudadana. Entonces, este es el motivo por el que puede ser utilizado como una herramienta para establecer una mejor comunicación con los usuarios.

Mas que todo porque hay un interés del promedio de recordar porque estamos trabajando en los barrios temas de seguridad

Sí imagínate sobre todo qué es lo que pasa si se crean estos grupos barriales. Si estos grupos barriales ya toman forma, están varias personas que tienen un fin común como tú lo manifiestas ¿qué es lo que va a ocurrir? cómo están orientados hasta ese fin común o hacia ese fin común pues la gente va a tener muchísimo mayor interés en abrir estos mensajes, en comunicarse entre ellos, y al tener este fin común de la seguridad de su barrio entonces ahí es cuando todos van a estar en un común acuerdo para poder de una u otra forma participar y dar opiniones, dar inclusive la retroalimentación necesaria para que la gente a quién tiene que llegar estos mensajes de seguridad ciudadana (entiéndase con esto a las autoridades a quienes les debe llegar) porque se debe trabajar en conjunto obviamente con ellos, estos mensajes van a tener mucha mayor repercusión

Perfecto, Fabricio, muchas gracias ¿cuáles son los aspectos que consideraría de WhatsApp que pueden ser considerados nuevamente para emplearlos de esta manera?

Los aspectos de WhatsApp que podrían ser considerados para emplearlo dentro de lo que tiene que ver con seguridad tiene precisamente que ver como la gran apertura de los mensajes como te mencioné. Si es que nosotros tenemos en la mente ya el chip este de que si nos llega un mensajecito pues la apertura es casi inmediata debe ocurrir, debe ocurrirles a todos ustedes ¿no cierto? les llega un mensaje de WhatsApp que es lo que hacen primerito, lo primero que hacen es, toman el teléfono y comienzan a ver quién les escribe, hasta por curiosidad, no cierto, entonces se comienza a ver esto, pero ¿por qué nosotros podemos considerarlo para emplearlo de esta manera? a ver Ney, mira si es que tenemos la oportunidad de generar un fin común como en este caso es la seguridad barrial, la seguridad ciudadana, sí si es que tenemos este fin común y si es que todos estamos de acuerdo en que vamos a trabajar por el progreso digámoslo así, porque la seguridad también es una parte del progreso ¿verdad? como alguien que ha estado inmiscuido en lo que tiene que ver con seguridad muy bien sabes que también la seguridad es parte de este progreso. Si es que nosotros trabajamos en este sentido, si nosotros vamos a ver que va a ser por el bien común, ahí es cuando nosotros decimos esta herramienta puede ser considerada para emplearla dentro de lo que tiene que ver con la seguridad ciudadana. Entonces este es el aspecto principal, sobre todo el que te decía que nosotros tenemos la oportunidad de estar en contacto directo con varias personas que forman parte del grupo; obviamente para formar estos grupos deben tenerse en consideración ciertos aspectos, aspectos tales como que se compruebe, por ejemplo, que las personas que son parte de este grupo también sean parte del barrio para que no haya inclusive personas extrañas que a lo mejor estén inmiscuyéndose en estos grupos únicamente como para estar atenta qué es lo que pasa sino que ya se debe trabajar en conjunto, por ejemplo, con las autoridades, sean estas policía nacional, gobernación, bueno con las entidades en este caso COMSECA, el consejo municipal de seguridad ciudadana que va también a ser un puntal importantísimo para que pueda desarrollarse de una mejor manera esto y utilizarse también como herramienta para la seguridad ciudadana.

Más que todo analizar también, Fabricio, las facilidades que nos da esta plataforma ahora entendemos que es una plataforma utilizada a nivel mundial y más aún con estos fines.

Así es y ya que mencionas la parte de utilizar a nivel mundial pues mira también hay en los estudios aquí dentro de Ecuador que alrededor del 90%, imagínate las propias estadísticas del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos señalan que alrededor del 90% de las personas a quienes encuestó utilizan este servicio de mensajería instantánea, entonces si tienes un alcance así tan amplio con una herramienta como ésta, pues que mejor que utilizar esta herramienta para tener este fin de trabajar en pos de la seguridad ciudadana. Si es que nosotros tenemos esa oportunidad de utilizar las herramientas para hacer algo bien, pues ¡qué mejor! porque obviamente también sabemos que las herramientas pueden ser mal utilizadas, pero si nosotros vamos a trabajar en este sentido, si nosotros vamos a utilizar este servicio de mensajería instantánea para crear bien sea grupos o también los grupos de difusión, pues hay dos tipos de grupos: el grupo normal y el grupo de difusión. Para crear la difusión o para crear el grupo pues que mejor que nosotros podamos utilizarlo de esta forma mi apreciado Ney.

¿Cree, usted Fabricio, que de pronto tenga alguna desventaja y al menos si hablamos de seguridad podría ser que, si no, capaz hay infiltrados no sabemos cómo puede haber algunas desventajas?

Sí claro que sí pueden existir desventajas una de ellas es cuando no se establecen, por ejemplo, las reglas claras de los grupos ¿qué es lo que ocurre cuando en un grupo no se establecen las reglas claras? que la gente por lo general comienza a mensajear cosas que no tienen nada que ver con el fin para el que este grupo fue creado, es decir a lo mejor si el grupo es (obviamente va a ser) de seguridad ciudadana y comienzan a compartir, yo sé que es bonito y entretenido, comienzan a compartir fotos de su familia, de sus animalitos, de sus mascotitas, están yéndose afuera de lo que debería ser, y el momento en que ocurre alguna emergencia de verdad, una emergencia real pues ahí es donde van a haber problemas porque va a saturarse el grupo con estos mensajes que no tienen que ver con la seguridad pues ahí es donde van a venir estos inconvenientes mi apreciado Ney. Entonces hay que tomaren consideración que sí, que esto es una desventaja muy, pero muy marcada el que la gente utiliza estos grupos no únicamente con el fin para el que fueron creados,

sino que se desvían por completo a veces de estos fines y comienzan a utilizarlo para otros asuntos que no tienen nada que ver con el aspecto para el que fueron creados.

Y creo también importante, Fabricio, dar una carga de responsabilidad del administrador ¿no es cierto?

Por supuesto, mira, por eso te mencionaba también que es importante que tengamos el grupo en sí y también la lista de difusión en que se diferencia ésta. En el grupo todo el mundo puede participar y todo el mundo va a dar la retroalimentación y van a dar sus opiniones, va a haber este ir y venir de los mensajes, pero en un grupo de difusión a veces tú no quieres que haya una respuesta inmediata sino únicamente como autoridad digamos que desde la policía se quiere comunicar qué sé yo, que a lo mejor ese día va a haber un control especial en ese sector, pues lo que se necesita es únicamente dar esa noticia entonces ahí podemos utilizar los grupos para tener la retroalimentación y las listas de difusión, que también viene a ser una especie de grupo, pero en el que únicamente va a ser el administrador quien pueda también comunicar lo que crea que es más importante para este grupo, es decir, se debería trabajar en conjunto tanto con un grupo como con una lista de difusión porque en el uno vamos a tener la retroalimentación necesaria, pero en el otro únicamente vamos a informar lo que consideramos que va a ser súper importante para estos grupos que se han formado para resguardar la seguridad ciudadana.

Así es Fabricio, sin duda alguna creo que también se convierte en una herramienta que debe manejarse con mucha responsabilidad. En este sentido, Fabricio, usted como experto de los temas que manejan relación a la web 2.0 y todo el internet que usted está manejando últimamente en este tiempo entonces ¿recomendaría así la creación de grupos comunitarios que tomen como base la plataforma de WhatsApp como una herramienta comunicacional? ¿hasta qué punto usted lo recomienda?

Por supuesto que sí, Ney. Es ampliamente recomendable, obviamente tomando en consideración los aspectos que hemos señalado, que no únicamente se cree el grupo, se cree la lista de difusión y se quede ahí, se tiene que formar a la gente, se tiene que inclusive

capacitar a las personas para que utilicen de una manera apropiada, para que los esfuerzos no se diluyan sino para que sean creados con un fin común en mente es decir, se debe concienciar a que las personas que van a formar parte de estos grupos de seguridad ciudadana en los barrios pues tengan presente la idea de que va a ser formado con ese fin, de que este grupo, que está lista de difusión que va a utilizarse en los barrios es precisamente para este fin y ya se han visto experiencias en las que ya se ha trabajado inclusive en algunos barrios de acá de nuestro país en los que conjuntamente con la policía nacional, por ponerle un ejemplo, se solicita que las personas que van a ser parte de este grupo pues presenten su documentación, no, presenten su cédula, presenten también una certificación o algo que certifique que son parte de ese barrio en el que van a ser parte de este grupo de seguridad ciudadana ¿por qué? porque tienen también que asegurarse de que no hay a lo mejor infiltrados y que estén viendo cuando van a hacer estos grupos van a tener alguna debilidad por ahí que puedan aprovecharse más bien los delincuentes, entonces por eso es que se debe trabajar en conjunto con las autoridades y obviamente al ver el tipo de resultados que se han dado no únicamente aquí en nuestro país, en México sobre todo Ney, tenemos ya algunos casos de éxito en los que se ha trabajado con este tipo de grupos de seguridad ciudadana obviamente con el uso de WhatsApp como herramienta y han probado el éxito en reducir drásticamente los niveles delincuenciales de los barrios en los que se ha tomado en consideración el utilizar WhatsApp como una herramienta para comunicarse y salvaguardar la seguridad de los ciudadanos.

Así es Fabricio bueno también de estudios que he venido realizando, hay algunos casos en Ecuador, en Brasil obviamente aquí dignos de felicitar a la propuesta del COMSECA, no, recordemos que desde el consejo municipal de seguridad ciudadana del cantón Ambato quien ha implementado esta herramienta está utilizando ya esta plataforma con algunos grupos, algunos barrios de la ciudad y vemos que encontramos justamente lo que queremos, la cohesión social. En este sentido, Fabricio, ¿qué consejo daría usted a quienes se interesen en formar grupos comunitarios para utilizar WhatsApp como herramienta comunicacional que ayude a fomentar la seguridad de los barrios aquí en la ciudad?

Pues Ney, mira el consejo principal sería la decisión en primer lugar, que tomen la decisión de hacerlo porque les va a favorecer enormemente en el aspecto de seguridad ciudadana siempre y cuando se tomen en consideración los aspectos que hemos señalado: los grupos, las listas de difusión, deben trabajar con el fin para el que fueron creados. Que haya la capacitación suficiente para que la gente sepa que no puede estar mensajeando cualquier cosa, que los mensajes que van a emitir y también en los que van a tener esa retroalimentación van a ser única y exclusivamente referentes a lo que tiene que ver con la seguridad en el barrio. Si se toman en cuenta estos aspectos importantes, ahí los grupos comunitarios van a tener el éxito que se espera y van a funcionar como una herramienta comunicacional que ayude a fomentar esta seguridad de los barrios, en caso contrario si se crean por crearse y no se tiene una cabeza que esté dirigiendo esto, o no se tiene la idea de cómo va a funcionar, sino que únicamente digámoslo hasta por asunto de novelería se crean entre 4, 5, 6 vecinos y luego comienzan a hacer lo que sea, ahí pues no les va a dar resultado. Tiene que haber alguien al frente y este caso de COMSECA, me agrada muchísimo y me complace sobremanera el que estén trabajando ya en ese sentido porque es una labor que muchas veces es incomprendida, la parte de trabajar en seguridad, Ney, es que muchas veces es incomprendida porque únicamente lo que suele ser noticia, a lo mejor, es ya al momento que ocurrió algo malo, pero cuando nosotros estamos trabajando en pos de lograr una seguridad ciudadana y claro que es un proceso como este proceso puede irse tardando a lo mejor eso ni siquiera se da a conocer ¿por qué? porque a veces lo que es bueno, una noticia buena, es como que no trasciende, entonces yo creo que el consejo principal aquí sería el formar estos grupos con el fin en mente, con un fin en mente que tenga precisamente que ser la seguridad ciudadana, inclusive dejando de aspectos tales como que a lo mejor no vamos a tener el rating en noticias, no nos van a parar bola en las noticias, pero lo que tenemos que tomar en consideración es lo que vamos a hacer en beneficio de la comunidad, ahí es el punto clave del éxito, trabajar en beneficio de la comunidad. Mira Ney, esto a veces es algo que la gente no toma en consideración, algo que la gente dice ¡ah!, a lo mejor esto lo están haciendo únicamente porque no se les ocurre trabajar en alguna otra cosa más, pero no están tomando en consideración todo el esfuerzo que viene atrás, todo el equipo humano, todo el personal que se necesita y las herramientas inclusive, en este caso las herramientas tecnológicas, porque no es

únicamente que vas a utilizar el WhatsApp, tienes que formar a la gente, la gente tiene que saber cómo utilizarlo, tienes que inclusive concienciar para que únicamente se utilice en lo que te decía, en el aspecto de seguridad ciudadana, entonces esto es un esfuerzo de varias personas y de crear conciencia entre la comunidad para poder trabajar de una manera coordinada y que den los resultados esperados, entonces no vamos a estar únicamente esperando que si hacemos algo va a ser a lo mejor reconocido por todos sino que hagámoslo en beneficio de la comunidad sea o no sea reconocido esta labor por los demás mi apreciado Ney.

Claro que si Fabricio bueno entiendo también que justamente la visión y el objetivo de COMSECA es prevenir, no, antes de que nos pase nada, justamente la creación de los grupos de WhatsApp con los líderes barriales en reuniones de barrios esto va a servir para que haya esa cohesión, para que el barrio, los vecinos, los amigos estén unidos y estén pendientes, no, a través de esta herramienta, que ellos van a trabajar con esto y estar como en algún momento yo entendí que de pronto tú abres la ventana de tu casa y ves un auto desconocido ya comentas en grupo, no, entonces, sí es justamente para la prevención, prevenir antes de que pase esto, sí, estoy muy contento de poder trabajar este tema de mi tesis y agradecerte Fabricio por tu tiempo, por el espacio, por tus conocimientos y los aspectos que hemos tratado en esta noche muchísimas gracias.

Ney, muchísimas gracias a ti por tomarme en consideración para ser parte de este proyecto que le veo súper interesante, super viable más que todo y chévere trabajar en lo más importante que es la prevención para no tener luego que estar lamentando a lo mejor ya cuando es demasiado tarde. Ahora que tenemos la oportunidad de hacer algo vamos, vamos con la prevención que esto es lo que realmente importa y es el camino correcto que debemos seguir en pos de una mejor ciudad, un mejor país y ¿por qué no? ser parte también de la solución y no únicamente estarnos quejando de los problemas.

Así es Fabricio, muchas gracias, te agradezco por el tiempo, una buena noche y hasta una próxima oportunidad.





































Hasta la próxima. Un abrazo

ENTREVISTAS						
PREGUNTAS	Patricio Carrasco	PREGUNTAS	Andrea Játiva	PREGUNTAS	Christian Espinoza	Fabrizio Valencia
<p>Labor que realiza COMSECA en beneficio de la ciudadanía</p>	<p>Trabaja en acciones de generación de políticas públicas en temas de seguridad y convivencia ciudadana, enfocados desde la prevención y la cohesión social.</p>	<p>Canales de comunicación que utiliza habitualmente COMSECA para dar a conocer a la ciudadanía sobre las labores que realiza</p>	<p>Llamadas a los números convencionales, boletines de prensa, correo electrónico, publicaciones en redes sociales con elementos multimedia, mensajería con WhatsApp.</p>	<p>Uso de WhatsApp como herramienta para establecer una mejor comunicación con usuarios que tengan como interés común la seguridad ciudadana</p>	<p>WhatsApp es la plataforma que más se está utilizando y es transversal a todas las generaciones, por lo que es una ventaja para trabajar a nivel comunitario en territorios específicos</p>	<p>Aprovechar el alto porcentaje de apertura que tienen los mensajes de WhatsApp para establecer una mejor comunicación con los usuarios y realizar un trabajo conjunto entre autoridades y grupos de seguridad ciudadana.</p>
<p>Información a la ciudadanía de la labor realizada por COMSECA</p>	<p>Se utilizan medios tradicionales y digitales para socializar la labor y las acciones que se ejecutan, con el apoyo del área de comunicación.</p>	<p>Uso de WhatsApp como herramienta de seguridad en los barrios de la ciudad de Ambato</p>	<p>Aunque no es un canal de información no oficial ayuda a difundir la información de manera instantánea y facilita el visualizarla.</p>	<p>Aspectos de WhatsApp que podrían ser considerados para emplearlo en seguridad ciudadana</p>	<p>La coordinación en tiempo real, una comunidad que tiene activadas las notificaciones de manera permanente, la omnipresencia de la herramienta.</p>	<p>Amplia apertura de mensajes, instantaneidad, creación de grupos y listas de difusión</p>
<p>Actividades para socializar entre la ciudadanía la labor realizada por COMSECA</p>	<p>Ferías de seguridad ciudadana, información al público juvenil a través de actividades lúdicas, videos y cine al aire libre.</p>	<p>Interacción con los usuarios</p>	<p>Se crean grupos para compartir la información y obtener el feedback. Se promueve la cohesión social en los barrios y se da un uso correcto a WhatsApp mediante una oportuna coordinación barrial en la que se asesora sobre el uso oportuno de la herramienta en un proceso de capacitación.</p>	<p>Ventajas y desventajas de utilizar WhatsApp como herramienta para la seguridad ciudadana</p>	<p>Instantaneidad y creación de comunidades como ventajas y como desventaja tratar tópicos que no estén asociados al tema de interés en los grupos</p>	<p>Extenso uso de este servicio de mensajería instantánea, posibilidad de crear grupos de interés. Como desventaja, el mensajear asuntos que no tienen nada que ver con el fin para el que el grupo fue creado</p>
<p>Planes que se ejecutarán durante el resto del año para continuar trabajando en beneficio de la seguridad</p>	<p>Proyecto mi barrio bonito, cine al aire libre, campaña de prevención stop a la violencia digital</p>			<p>Pertinencia de utilizar WhatsApp como herramienta comunicacional</p>	<p>Se debe hacer un uso más dirigido, ordenado y proactivo, estableciendo normas de la comunidad para compartir la información</p>	<p>Establecer las normas para la participación en grupos, utilizar las listas de difusión para informar asuntos de interés común</p>

				Consejos para formar grupos comunitarios	Capacitar a las personas para que utilicen de manera apropiada esta herramienta y se pueda trabajar con las autoridades a fin de lograr los resultados esperados en lo referente a prevención y seguridad ciudadana.
--	--	--	--	--	--

5.1.2. 5.4.2 Matriz de análisis (Anexo 2)

<p style="text-align: center;">MATRIZ DE ANÁLISIS DE CASOS DE ÉXITO (Uso de la herramienta de mensajería WhatsApp en seguridad) Objetivo: Constatar qué aspectos son importantes en la creación de grupos de seguridad ciudadana en WhatsApp.</p>				
Categoría / Criterio	Casos			Análisis cualitativo (el análisis se realizará en base a lo que se ha establecido en los instrumentos de cada país)
	MÉXICO	ARGENTINA	ECUADOR	
Ubicación geográfica	Lomas de Chapultepec, Pachuca, Puebla, Coahuila, Toluca	Río Grande	Guayas, Pichincha, Azuay, Manabí y Chimborazo.	
Motivo de la creación de los grupos	Cansancio de la delincuencia, detección de actividades sospechosas, denunciar delitos	Una alternativa para brindar mayor seguridad	Detectar y combatir los problemas de seguridad y la delincuencia organizada	Se evidencia que el problema principal es la delincuencia
Tiempo (al presente año)	6 años	7 años	2 años	
Metodología	Capacitación barrio por barrio, en los que se establecieron las reglas de uso y	Reuniones con los dirigentes barriales. Implementación de	Creación de chats comunitarios. Comunicación directa con los barrios.	Lo fundamental

	se crearon los grupos y las listas de difusión para la comunicación con los integrantes de cada barrio, con el objetivo de mantener la seguridad mediante la denuncia de delitos o la detección de actividades que pudiesen ser sospechosas.	un programa de vigilancia comunitaria. Presentación de documentos que demuestren que las personas viven en la comunidad y que no tienen antecedentes penales. Capacitación en cuanto al cuidado del mensaje y del lenguaje	Inclusión de miembros de los grupos en las UPC. Capacitación. Interacción diaria, compartiendo la agenda prevista por la policía y recalando los consejos de seguridad que deben seguir los ciudadanos para evitar ser objeto de la delincuencia.	aquí es la capacitación para el uso apropiado de la herramienta en los grupos
Accionar	Chat vecinal que alerta actividades sospechosas, reportes de seguridad y vialidad	Interacción en grupos. Alertar a la policía sobre actividades sospechosas	Aviso de problemas viales, conflictos, altercados y otros problemas de seguridad.	Avisar/alertar a las autoridades acerca de los problemas de seguridad
Grupos de chat/ # de integrantes	Más de 130 grupos de chats en WhatsApp	20000 personas	Cerca de 120000 personas en 2413 chats comunitarios	
Tipos de contenidos	Mensajes de texto, imágenes, audios, videos	Mensajes de texto, imágenes, audios, videos	Mensajes de texto, imágenes, audios, videos	Se combinan los diferentes elementos para utilizar la herramienta.
Códigos	 para describir una persona o grupo sospechoso  Accidente  Gente consumiendo droga  Susto por el cometimiento de un delito  Persona(s) fallecida(s)  Pidiendo que, por favor, se presente la policía  desaprobación del accionar  Indiferencia  Escepticismo  Desánimo o cansancio por la falta de atención  Enfado por falta de atención  Alivio, cuando llega la autoridad correspondiente a buscar una solución al problema	 para describir una persona o grupo sospechoso  Accidente  Gente consumiendo droga  Susto por el cometimiento de un delito  Persona(s) fallecida(s)  Pidiendo que, por favor, se presente la policía  desaprobación del accionar  Indiferencia  Escepticismo  Desánimo o cansancio por la falta de atención  Enfado por falta de atención  Alivio, cuando llega la autoridad correspondiente a buscar una solución al problema	 para describir una persona o grupo sospechoso  Accidente  Gente consumiendo droga  Susto por el cometimiento de un delito  Persona(s) fallecida(s)  Pidiendo que, por favor, se presente la policía  desaprobación del accionar  Indiferencia  Escepticismo  Desánimo o cansancio por la falta de atención  Enfado por falta de atención  Alivio, cuando llega la autoridad correspondiente a buscar una solución al problema	

5.1.3. 5.4.3 Manual de buen uso de los grupos de WhatsApp (Anexo 3)

Manual de buen uso de grupos de WhatsApp

COMSECA



Técnicos responsables: Ing. Julian Gómez, Msc. Andrea Játiva, Msc. Luis Quiroga, Lic. Rodrigo Bayas, Ing. Santiago Hernández.

Introducción

El propósito fundamental del COMSECA es definir, planificar, ejecutar, controlar y evaluar políticas locales de seguridad y convivencia ciudadana, de los habitantes del cantón Ambato, contribuyendo así a salvaguardar la integridad de la colectividad a través de un trabajo conjunto con la sociedad civil organizada, así como con instituciones públicas y privadas.

En este sentido se busca que la mencionada sociedad civil organizada sea una comunidad solidaria y participativa que trabaje conjuntamente con el COMSECA en actividades de prevención que contribuyan a lograr un ambiente de paz y orden en el que se respeten los derechos propios del ser humano.

Dentro de este trabajo conjunto, en el ámbito de la prevención, se ha implementado como estrategia alternativa de seguridad integral ciudadana la creación de grupos, que es una de las características que brinda el servicio de mensajería instantánea WhatsApp, como una herramienta para disminuir las incidencias de inseguridad en el cantón Ambato.

Debido a que la interacción en este tipo de medios digitales es muy diferente a las conversaciones que las personas sostienen de manera presencial, y con el objetivo de mantener una buena convivencia entre los integrantes de los grupos de WhatsApp, se ha visto la necesidad de implementar este “manual de buen uso de los grupos de WhatsApp” con el fin de facilitar una comunicación fluida y ordenada que garantice el mantenimiento de las buenas relaciones y genere un buen vínculo en el ámbito de lo virtual.

Objetivo:

Establecer un instrumento que pueda ser empleado para socializar con la ciudadanía ambateña que habita en los barrios de la ciudad el buen uso de los grupos de la herramienta de mensajería instantánea WhatsApp.

Alcance

El manual de buen uso de los grupos de WhatsApp tiene como propósito servir como una guía para que las personas que integran dichos grupos puedan mantener una apropiada

comunicación en la que se traten exclusivamente temas concernientes a la seguridad ciudadana y se eviten así malentendidos, enojos y discusiones innecesarias.

En este contexto, es importante contar con unas cuantas normas que son importantes para mantener las buenas relaciones y poder generar un buen vínculo en el ámbito de lo virtual.

Normas para el buen uso de los grupos de WhatsApp

1.- Respetar el propósito y el objetivo de los grupos

Los grupos de WhatsApp creados por el COMSECA, con la participación de la ciudadanía de los barrios de Ambato, ha sido creado para tratar temas referentes a la seguridad ciudadana, por lo que los contenidos que se envíen deberán estar relacionados a esta temática.

Por lo tanto, se considera inapropiado el tratar asuntos personales o divulgar datos sobre las demás personas que son parte de los grupos. Es por ello que en la descripción de cada grupo se incluye un breve texto en el que se explica cuál es el propósito que tiene.

Para colocar esta descripción, la persona que lo administre deberá seguir estas instrucciones:

- Entrar al chat grupal de WhatsApp
- Presionar en el ícono de “Más opciones”
- Seleccionar la opción que dice “Info. del grupo”
- Pulsar donde dice “Añade una descripción del grupo”
- Escribir en la descripción el objetivo del grupo de WhatsApp y presionar “Ok”



2.- No enviar información que no haya sido verificada

En estos grupos en los que se interactuará conjuntamente con la colectividad ambateña para velar por la seguridad de los barrios, es importante evitar el envío de las denominadas “fake news” ya que pueden resultar bastante perjudiciales al atentar contra el bienestar de las personas debido a que estas cadenas contienen información alarmista que es muy lejana a la verdad.

Por lo tanto, para evitar que la desinformación continúe expandiéndose, una de las políticas en los grupos será la de nunca enviar noticias o contenido que no haya sido verificado por una cuenta confiable. Al hacerlo, no solo se ayudará a poner un alto a las mentiras que abundan por internet, sino que además se evitará causar confusión o malestar entre los integrantes del grupo.

3.- Piensa antes de enviar algún archivo

Al pertenecer a un grupo de WhatsApp, muchos de sus integrantes se emocionan y empiezan a socializar y compartir contenido divertido, lo que está bien para grupos de amigos y/o familiares; sin embargo, al ser grupos que se crearán para precautelar la seguridad ciudadana, es recomendable tener un poco de mesura y para evitar situaciones incómodas será conveniente que pienses antes de enviar cualquier contenido, ya sean mensajes, memes, audios o videos.

Hay que recordar el propósito y el objetivo por el que los grupos fueron creados y analizar si el material que se va a compartir será del interés de los integrantes o si cumple con lo que se estableció en la descripción del grupo.

4.- No compartas contenido inapropiado

Al presentarse el caso de que los miembros de los grupos de chat resultan cercanos y tienen un grado de confianza significativo, debido a que son parte de un mismo barrio o sector, esto puede dar lugar a utilizar un lenguaje más informal y hacer bromas subidas de tono. Ten por lo tanto en cuenta que una de las normas más importantes de convivencia dentro de estos grupos es evitar el envío de contenido que pueda herir la susceptibilidad de algunas personas.

Si tomas en consideración que el compartir contenido sexual o violento está prohibido porque atenta contra las políticas de los grupos de WhatsApp y todas las normas de la app en sí, evitarás el causarte graves problemas e inclusive posibles conflictos legales.

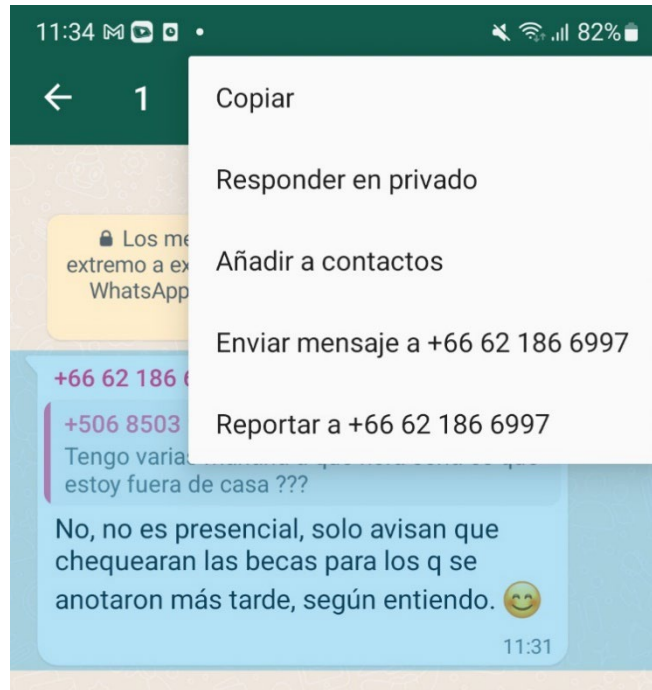
5.- Utiliza la función para responder mensajes específicos

Los grupos creados conjuntamente por los barrios y el COMSECA deben ser utilizados para abordar temas que sean de interés para todos los participantes, por lo tanto, si te das cuenta de que estás manteniendo un chat con una sola persona del grupo, lo mejor será continuar la conversación por un mensaje directo para no saturar al resto de los integrantes.

Para responder en privado, solo debes seguir estos pasos:

- Mantén presionado el mensaje del chat de WhatsApp hasta que se marque

- Haz clic en el ícono de “Más opciones” (el que tiene los 3 puntos alineados en forma vertical)
- Selecciona “Responder en privado” y escribe tu mensaje



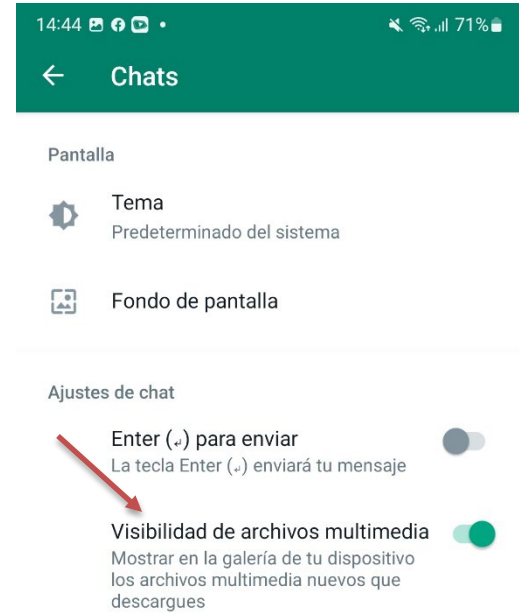
6.- Procura no enviar videos y fotografías que ocupen mucha memoria del celular

Es frecuente que los integrantes de los grupos puedan tener problemas por la disminución en la capacidad de almacenamiento que afecta a los teléfonos celulares debido al constante intercambio de información, con lo que después deberán estar averiguando como liberar espacio.

Para evitar que esto sea un inconveniente se especifica dentro de estas normas el no enviar archivos que ocupen mucho espacio, sin un aviso previo. Una forma de hacer que las fotos y/o videos no se guarden de manera automática, en la plataforma Android, es la siguiente:

- Abre WhatsApp

- Presiona en el ícono de “Más opciones”
- Selecciona la opción “Ajustes”
- Pulsar donde dice “Chats”
- Desactiva la “visibilidad de archivos multimedia”



Para hacer lo mismo en iPhone, los pasos son similares:

- Abre WhatsApp
- Presiona en “Configuración”
- Selecciona la opción “Chats”
- Desactiva “Guardar en Fotos”



7.- Establece un horario de uso del WhatsApp

Si bien es cierto que los grupos que se crearán son relativos al aspecto de la seguridad ciudadana que debe ser un asunto en el que se pueda dar a conocer durante las 24 horas del día acerca de situaciones que puedan atentar contra dicha seguridad, es conveniente establecer un, un lapso ideal en el que los usuarios se encuentren en línea para poder tener una comunicación permanente, un horario límite que podría ir desde las 8:00h hasta las 18:30. No obstante, esta norma referente al horario podrá saltarse cuando se trate de alguna emergencia o imprevisto.

8.- Si deseas dirigirte a una persona en particular del grupo, etiquétala

Debido a que en los chats grupales muchas personas escriben a la vez, la comunicación se torna un poco caótica debido a que es difícil mantener la ilación de un determinado tema. Para combatir este inconveniente, una de las normas que puede servir de ayuda para lograr un poco de orden, es el uso de la función que permite chatear con un integrante específico del grupo.

Para hacerlo, solo hay que seguir estos pasos:

- Ingresa al chat grupal de WhatsApp
- Introduce el símbolo @ en la casilla de texto
- Selecciona el participante del grupo de WhatsApp al que quieras dirigirte en la lista desplegable que te aparecerá

- Escribe tu mensaje y haz clic en “enviar”

9.- Comunica las ideas de forma clara y sencilla

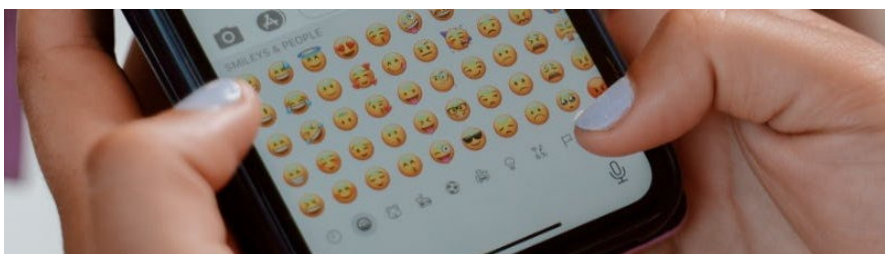
Uno de los aspectos en los que se debe hacer mayor énfasis con referencia a la comunicación dentro de los grupos de WhatsApp es el de procurar utilizar un lenguaje claro que no de lugar a malas interpretaciones, de forma tal que la convivencia entre los participantes sea lo más pacífica y respetuosa posible.

En la búsqueda de esta comunicación eficiente dentro de los grupos de WhatsApp, podrías tomar en consideración los siguientes tips, a fin de emitir tus criterios y opiniones sin hacer sentir mal a los demás usuarios del chat:

- Tener la intención de ayudar
- Elegir el momento oportuno para escribir un mensaje
- Afirmar sin juicios de valor
- Evitar las comparaciones o generalizaciones
- Dar ejemplos concretos

10.- Resume tus mensajes con emojis

Es posible que muy pocas personas lean los mensajes extensos o los audios muy largos que incluso podrían llegar a ocasionar molestias entre los integrantes de los grupos. Es por ello que una de las recomendaciones es ahorrar palabras con los emojis que ya vienen configurados en los teclados de casi todos los smartphones.



Como se pudo apreciar en el anexo anterior en el que consta la matriz de análisis de casos de éxito, hay un apartado correspondiente a los códigos que representan algunos de estos emojis y que son:

- 🧐 para describir una persona o grupo sospechoso
- 🚗 Accidente
- 🧑‍🚒 Gente consumiendo droga
- 😱 Susto por el cometimiento de un delito
- 💀 Persona(s) fallecida(s)
- 🙏 Pidiendo que, por favor, se presente la policía
- 🙄 desaprobación del accionar
- 😐 Indiferencia
- 😏 Escepticismo
- 😞 Desánimo o cansancio por la falta de atención
- 😡 Enfado por falta de atención
- 😊 Alivio, cuando llega la policía o la autoridad correspondiente a buscar una solución al problema

11.- Evita el exceso de palabras en mayúscula

De acuerdo con las reglas de etiqueta de los mensajes, se ha establecido que el recurrir a las mayúsculas para escribirlos expresa que la persona está gritando. Aparte de esto, el exceso de palabras en letras mayúsculas, sobre todo si abarcan varias líneas, no resulta agradable a la vista y puede llegar a ocasionar incomodidad, por lo que uno de los consejos es evitarlas en lo posible.

12.- Esfuérzate por no generar conflictos

Una de las normas a las que más atención deben prestarle los usuarios es la de mantener la paz dentro del grupo, sin importar si son parte de dicho grupo desde su creación, si son amigos íntimos de la persona que se desempeña como administradora o si desconocen las normas de convivencia del grupo porque son nuevos.

Aunque estés en desacuerdo con alguno de los integrantes y no pienses de la misma manera, de nada te servirá plantear tus diferencias en una conversación virtual en la que intervienen otras personas ajenas a la discusión y podrían tomar partido por uno de los dos bandos generando divisiones internas y resquebrajando la unión que debería ser fundamental en grupos formados para fomentar la seguridad ciudadana.

13.- Consulta antes de agregar un nuevo integrante al grupo

En vista de que estos grupos han sido creados como una alternativa para brindar mayor seguridad a los moradores de los diferentes barrios de la ciudad de Ambato, es necesario que para agregar a un nuevo integrante, se compruebe con la documentación correspondiente que la persona es un habitante del sector y que no tiene antecedentes penales, ya que la finalidad que se persigue es reunir a la comunidad barrial para compartir mensajes y documentos entre todos, sin hacerlos públicos a través de otros medios.

Por lo tanto, la persona que esté como administradora de un grupo deberá consultar en el chat antes de tomar cualquier acción, a fin de no tener repercusiones negativas con los otros integrantes quienes al sentirse afectados por una decisión unilateral podrían dejar de participar e inclusive abandonar el chat.

14.- No excedas los límites de conversación

El hecho de que el servicio de mensajería instantánea WhatsApp no impida en ningún momento escribir mensajes, es muy probable que si te la pasas escribiendo a cada

momento llegues a generar cansancio entre los otros participantes, más aún si tienes la idea de que puedes exigirles a los demás integrantes que te contesten el instante.

Por lo tanto, es recomendable que mantengas la calma, escribas solo lo que creas absolutamente necesario, no excedas los límites de conversación para evitar así ocasionarles molestias a los demás usuarios y que entiendas que las demás personas te contestarán cuando puedan.