



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

TEMA:

LA INSUFICIENTE APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES DEL COMANDO DE POLICÍA TUNGURAHUA N° 9, LIMITAN LA RELACIÓN ENTRE LA CIUDADANÍA DEL BARRIO LA MERCED DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE EL AÑO 2011-2012.

Trabajo de Graduación Previa a la Obtención del Título de Licenciada en Comunicación Social

Autora:

Santamaría Ramos Carmen

Tutor

Dr. Naranjo Gamboa Byron

Ambato-Ecuador

TEMA:

**LA INSUFICIENTE APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS
COMUNICACIONALES DEL COMANDO DE POLICIA TUNGURAHUA
Nº 9, LIMITAN LA RELACIÓN ENTRE LA CIUDADANIA DEL BARRIO
LA MERCED DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE EL AÑO 2011-
2012**

APROBACIÓN DEL TUTOR

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

A U T O R I A

Los criterios emitidos en el presente trabajo son producto de investigaciones realizadas en los diferentes Departamentos de la Institución Policial en la ciudad de Quito y en la ciudad de Ambato y con ayuda del Internet.

Los contenidos, procedimientos, ideas, análisis y conclusiones son exclusivos de la autora.

Carmen Santamaría

SESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Sedo los derechos en líneas patrimoniales del presente trabajo final de grado o titulación sobre el tema **“LA INSUFICIENTE APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES DEL COMANDO DE POLICÍA TUNGURAHUA N° 9, LIMITAN LA RELACIÓN ENTRE LA CIUDADANÍA DEL BARRIO LA MERCED DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE EL AÑO 2011-2012.”**

Autorizando su reproducción o parte de ella siempre que este dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato 18 de junio del

2012

AUTORA

Santamaría Ramos Carmen

090126117-2

AGRADECIMIENTO

Los mejores maestros/as no se encuentran en bares ni discotecas sino en las aulas universitarias, con maestros junto a nosotros que convierten al “Alma Mater” en un lugar mágico y cotidiano.

A los Coroneles: Bolívar Ruíz y Gustavo Terán Jefes del Comando Provincial de Policía Tungurahua N° 9 por su apertura para mi investigación.

A todas las Autoridades de la “Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Comunicación Social”.

A todos mis maestros y maestras por su paciencia y dedicación logrando que haga realidad el sueño de mi juventud no alcanzado.

A mi Tutor Dr. Byron Naranjo, director de mi Proyecto de Tesis, por su paciencia y asesoramiento permanente y profesional hasta la culminación del presente proyecto, llevando siempre en mi mente y en mi corazón esas sabias palabras:

“GRACIAS A DIOS TRABAJITO NO FALTA”.

DEDICATORIA

El presente trabajo lo dedico a Dios por haberme permitido que
Haga realidad mi sueño no alcanzado en mi juventud.

A mis Padres que me dieron la vida y hoy descansan en paz.

A mis hijos Xavier Geovanny, Ricardo Enrique, que me ayudaron
Económicamente para que a mis 73 años logre obtener un Título.

Al Dr. Franklin Medina Decano de la Facultad por su ayuda
incondicional.

Al Dr. Walter Viteri Sub Decano por su paciencia y

Comprensión, al Lcdo. Carlos Martínez Coordinador de Carrera

Por la ayuda que me prestó en mi accidente.

A la Dra. Consuelo Silva por sus palabras de aliento.

A la Lcda. Cristina Mayorga por ese optimismo que despertó en mí para
que no abandone mis estudios

A la Lcda. Paulina Acosta que sin ser mi maestra no me negó su ayuda

A todas las personas que con sus palabras de aliento me incentivaron a
seguir adelante.

Gracias a todos los que hacen la Carrera de Comunicación Social

Los tendré siempre en mi corazón.

Gracias “Universidad Técnica de Ambato”.

ÍNDICE GENERAL

PRELIMINARES	PÁGINAS
Portada.....	i
Tema.....	ii
Aprobación del Tutor.....	iii
Aprobación del Tribunal de Grado.....	iv
Autoría.....	v
Derechos del Autor.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Dedicatoria.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de cuadros.....	xii
Índice de gráficos.....	xii
Resumen Ejecutivo.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	2
TEMA.....	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
CONTEXTUALIZACIÓN.....	2
ÁRBOL DE PROBLEMA.....	6
ANÁLISIS CRÍTICO.....	7
DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	8

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.....	10
ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	10
FUNDAMENTACIÓN FILOSOFICA.....	15
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	15
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	17
COMUNICACIÓN.....	22
COMUNICACIÓN SOCIAL.....	23
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.....	23
COMUNICACIÓN INTERNA.....	24
ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL.....	26
LA PARTICIPACIÓN.....	26
EL DIAGNÓSTICO.....	27
LA PLANIFICACIÓN.....	28
EL PLAN DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNO.....	30
COMUNICACIÓN EXTERNA.....	33
ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA EL CAMBIO SOCIAL.....	36
LA CULTURA.....	39
COMUNICACIÓN, DEMOCRACIA Y CIUDADANÍA.....	40
DIFERENTES ACERCAMIENTOS A LA COMUNICACIÓN.....	42
SOCIOLOGÍA.....	50
LA SOCIOLOGÍA EN SITUACIÓN.....	53
SOCIOLOGÍA Y CRITICA SOCIAL.....	56
LA AMORALIDAD DE LA SOCIOLOGÍA.....	60
COMUNIDAD.....	62
SERVICIO COMUNITARIO.....	70

SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONAL.....	73
BREVE SÍNTESIS HISTÓRICA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR.....	75
HISTORIA DEL COMANDO DE POLICÍA TUNGURAHUA N°9.....	81
RELACIÓN POLICÍA-COMUNIDAD.....	85
LABOR COMUNITARIA.....	87
DESARROLLO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE.....	90
DESARROLLO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.....	90

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA.....	91
MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	91
INVESTIGACIÓN APLICADA.....	93
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	98

CAPÍTULO IV

CAPITULO IV.....	101
ANÁLISIS Y TABULACIÓN DE LA ENCUESTA.....	101
CAPITULO V.....	109
CAPITULO VI.....	110
PROPUESTA.....	110
ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	110
ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA.....	112
DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....	112
OBJETIVOS DEL PLAN DE COMUNICACIÓN EXTERNA.....	114
ESTRATEGIAS.....	115
ACTIVIDADES.....	116
PRESUPUESTO PARA EL PLAN DE COMUNICACIÓN ANUAL.....	117
BIBLIOGRAFÍA.....	118

LINCOGRAFÍA.....	118
GLOSARIO.....	119

ÍNDICE DE CUADROS

Árbol de Problemas.....	6
Desarrollo de la Variable Independiente.....	20
Desarrollo de la Variable Dependiente.....	21
Operacionalización de las Variables.....	98
Variable Independiente.....	98
Variable Dependiente.....	99
Presupuesto para el Plan de Comunicación Anual.....	117

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Categorías Fundamentales.....	19
Análisis y Tabulación de la Encuesta.....	100

RESUMEN EJECUTIVO

Las empresas o instituciones modernas deben contar en sus estructuras con esquemas que respondan a las necesidades de cada una de ellas, para eso existen diversos modelos de comunicación empresarial o institucional (Relaciones Públicas, Comunicación Institucional, y Comunicación Organizacional.)

Las Relaciones Públicas son un ejemplo del nexo entre las mismas y su público tanto interno como externo. La Comunicación Institucional, aunque tiene casi la misma función representa al sector público y busca el bienestar común, es decir satisfacer las necesidades de los públicos internos y externos. La Comunicación Organizacional induce un elemento importante dentro de este esquema y este es la influencia del medio sobre las empresas, organizaciones e instituciones.

En el presente trabajo se plantea la necesidad de crear Departamentos de Comunicación en las dependencias del Comando de Policía Tungurahua N° 9, para una mejor relación Policía –Comunidad, para alcanzar metas y objetivos que permitan consolidar la integración.

De esta manera se habrá contribuido, a que la imagen de la Policía Nacional retome su buen nombre tan venido a menos en estos momentos por los malos manejos de integrantes que no sienten orgullo de lucir tan flamante uniforme y pertenecer a una Institución tan respetable y en la que se confía la seguridad comercial y personal de los moradores del barrio La Merced de la ciudad de Ambato.

INTRODUCCION

El tema de investigaciones: La insuficiente aplicación de estrategias comunicacionales del Comando de Policía Tungurahua N° 9, limitan la relación entre la ciudadanía del Barrio La Merced de la ciudad de Ambato, durante el año 2011- 2012.

Su importancia radica en buscar soluciones para mejorar la convivencia entre población e institución en bien de la seguridad personal y material de toda la ciudadanía.

Está estructurada por capítulos: en el Capítulo I denominado el PROBLEMA contiene: Contextualización, Macro, Meso y Micro, Árbol de Problemas, Análisis Crítico, Prognosis, Formulación del Problema, Interrogantes de la Investigación, Delimitación de la Investigación, Justificación y Objetivos.

En el Capítulo II llamado MARCO TEÓRICO se estructura con los Antecedentes de la Investigación, Fundamentaciones, Red de Inclusiones Conceptuales o Categorías fundamentales, Constelación de Ideas y preguntas Directrices.

En el Capítulo III de Metodología tenemos el Enfoque de la Investigación, Modalidades de la Investigación, Tipos de Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos, Validez y Confiabilidad, Plan para la recolección de la Información, Plan para la resolución de la Información,, Plan para el procesamiento de la información, Análisis e interpretación de resultados.

En el CAPITULO IV- ANALISIS Y TABULACIÓN DE LA ENCUESTA, preguntas, Análisis e Interpretación de Resultados.

En el CAPITULO V, encontramos CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

En el CAPITULO VI, encontramos la PROPUESTA, Antecedentes de la Propuesta, OBJETIVOS, Objetivo General, Objetivo Específico, Estructura de la Propuesta, Desarrollo de la Propuesta, Medios de Comunicación, Objetivos del Plan de Comunicación Externa, Metas, Estrategias, Actividades, Presupuesto para el Plan de Comunicación Anual.-

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

TEMA:

LA INSUFICIENTE APLICACIÓN DE ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES DEL COMANDO DE POLICÍA TUNGURAHUA N° 9, LIMITAN LA RELACIÓN ENTRE LA CIUDADANÍA DEL BARRIO LA MERCED DE LA CIUDAD DE AMBATO, DURANTE EL AÑO 2011-2012.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Contextualización

La policía dentro de un ámbito de acción consagrada en la Constitución, tiene la función de prestar seguridad a la comunidad para lo que debería mejorar la comunicación con la ciudadanía para establecer un grado de confianza entre civiles y uniformados y terminar de esta manera con el desprecio que la ciudadanía siente hacia quienes hacen Policía Nacional.

MACRO:

En toda la vida la comunicación es algo cotidiano, por eso adquirimos un falso sentido de seguridad y complacencia en la comunicación cuando en la realidad se comunica deficientemente. Los medios de comunicación tienen una importancia extraordinaria en todas las instituciones como en este caso el Comando Provincial de Policía Tungurahua N° 9, como espejos de una realidad histórica y como creadores de opinión. A partir de una buena comunicación la relación entre

individuos e Institución produce un éxito o fracaso, pues de la imagen que se muestre dependerá la acogida que se obtenga en la ciudadanía.

Si se hace una remembranza de tiempos atrás se puede decir que la Policía Nacional estuvo integrada por personas de escasos conocimientos tanto culturales como de leyes judiciales, ya que eran escogidos al azar por los Alguaciles, Regidores y Alcaldes para que desempeñen el papel de vigilantes, esta falta de conocimientos provoca que los mencionados vigilantes cometan muchos abusos en contra de la población civil y nazca el rechazo y aberción contra sus miembros.

Antes para ser policía no era indispensable la educación completa, ni la edad, la mayoría de sus miembros ni siquiera la educación primaria la tenían, bastaba que solo sepan poner su nombre para firmar los roles de pago, ya que los partes policiales eran elaborados por los clases o policías que sabían un poco más.

Pero pasan los años y la Policía poco a poco se va tecnificando y admitiendo en sus filas a jóvenes de ambos sexos con títulos de Bachiller y brindándoles la oportunidad de seguir La Universidad, para hacer de la Policía Nacional una Institución digna y respetable, esto incentiva a sus miembros a luchar por alcanzar mejoras en bien de la Institución y de sus familias, ya que siempre han sido considerados como la última rueda del coche y señalados con desprecio.

La falta de comunicación interna entre sus miembros dentro de la Institución y la comunicación externa con las personas que acuden en busca de sus servicios siempre será un obstáculo para el cumplimiento de su “Misión atender la seguridad ciudadana y el orden público, proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional”. Su “Visión, ser una Policía Nacional honesta, respetuosa de los derechos humanos, efectiva en el cumplimiento de la misión, que brinde calidad de servicio a la ciudadanía”.

MESO:

En los destacamentos de Policía que desde siempre han funcionado en el sector rural las relaciones entre civiles y uniformados es un poco más cercano debido a que un destacamento es más pequeño en territorio y recorrido esto permite que la comunicación fluya mejor y más directa en beneficio de las dos partes, pues estos se encuentran ubicados lejos de la zona urbana de Ambato.

Anteriormente existían los Retenes de Policía que funcionaban tanto en las ciudades como en parroquias y cantones del Ecuador y la ciudad de Ambato no fue la excepción.

En 1991 se crean los PAI (Puestos de Auxilio Inmediato), en 1996, la Policía lidera el Programa de Brigadas Barriales, integrada por personas civiles para que colaboren junto a la Policía Nacional en la protección y seguridad de las personas en los barrios.

MICRO:

En el año 2007 se crean las Unidades de Policía Comunitaria (U P C), dotadas de patrulleros, motos, bicicletas, capacitación del personal, equipos de comunicación y pago de servicios básicos, como una nueva Filosofía Institucional, nueva cultura y vocación de servicio, con el fin de mejorar su eficacia ante el aumento de la delincuencia y la inseguridad ciudadana y por otro lado optimizar su deteriorada credibilidad.

Las Unidades de Policía Comunitaria (UPC), prestan un mejor servicio a la ciudadanía ya que están ubicados en lugares estratégicos de cada barrio, en este caso en el barrio de La Merced de la ciudad de Ambato por lo que el auxilio es inmediato tanto en el día, noche o madrugada.

No es extraño mirar en los UPC a los ciudadanos que dialogan con los policías y dan a conocer los problemas que existen en el barrio con el fin de demostrar un pequeñísimo acercamiento entre las dos partes.

La Policía Comunitaria ha incorporado una serie de planes en busca de mejorar el contacto con la comunidad, destacándose los programas de: instalación de alarmas comunitarias, eliminación de lugares de expendio de drogas, programas deportivos y culturales, recuperación del espacio público, etc.

Las Jefaturas Provinciales de Policía Comunitaria dependen de los Comandos Provinciales de Policía en su Jurisdicción y estarían a cargo de un Oficial Superior con el grado de Teniente Coronel, como en este caso a cargo del Comando Provincial de Policía Tungurahua N° 9

ÁRBOL DE PROBLEMAS

EFECTOS

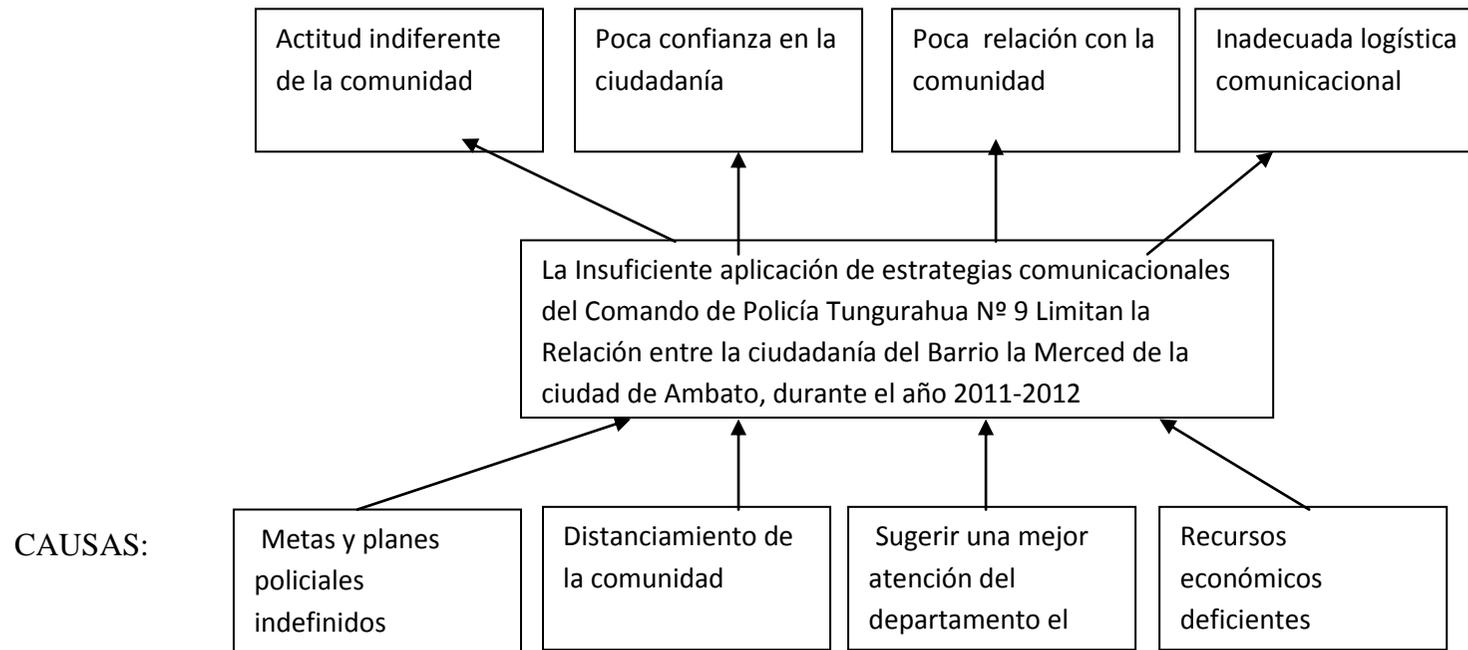


Gráfico N° 1 – Árbol de Problemas.

Elaborado por: Investigadora

Análisis Crítico

La comunicación es primordial para la transferencia del conocimiento o información especialmente entre grandes instituciones y la colectividad, en este caso la Policía Nacional de Ambato y el U P C del barrio La Merced de la ciudad de Ambato ya que actualmente no existe confianza hacia sus miembros.

La comunicación, no se ha convertido en una disciplina académica, como la Física o la Economía, pero sí ha alcanzado a ser un campo animado de investigación y teoría, con metas y planes policiales definidos se terminaría la actitud indiferente de la comunidad, el distanciamiento y la desconfianza hacia la Policía.

La comunicación es un proceso social fundamental, sin la comunicación, no existiría los grupos humanos y las sociedades. La falta de recursos económicos es un grave problema para que la Policía de Ambato tenga una adecuada logística comunicacional en busca del acercamiento hacia la ciudadanía que busca en los miembros policiales mayor protección y seguridad. .

Prognosis

De no existir una comunicación adecuada entre Policía y ciudadanía se debilitará la seguridad personal, vehicular y de vivienda, en vista de lo cual la delincuencia se apoderará de la ciudad y terminará la poca seguridad que actualmente existe.

Formulación del Problema

Una vez contextualizado el problema de comunicación entre la Institución Policial y la ciudadanía de Ambato se ha llegado a lo siguiente:

¿Cómo la insuficiente aplicación de estrategias comunicacionales en la relación Policía – Comunidad del barrio La Merced, afecta las buenas relaciones entre policía y ciudadanía durante el período 2011-2012?

Interrogantes

¿Son insuficientes las estrategias comunicacionales del Comando Provincial de Policía Tungurahua N°9?

¿Es limitada la relación Policía – Comunidad?

¿Qué alternativa de solución existe al problema planteado?

Delimitación del Objeto de Investigación

Delimitación de Contenido

- 1.- Campo: Comunicación Social
- 2.- Área: Comunicación Institucional
- 3.- Aspecto: Comunicación Organizacional

Delimitación Espacial

La investigación se realizará en los predios del Comando Provincial de Policía Tungurahua N°9, y en el U P C del barrio de La Merced de la ciudad de Ambato

Delimitación Temporal

La investigación se realizará en el período académico 2011 -2012

Unidades de Observación

Personal de la Policía Nacional

Personas del barrio La Merced de la ciudad de Ambato

Justificación

La investigación se realizará debido a que la imagen de la Policía Nacional en todo el país, especialmente en la ciudad de Ambato se encuentra sumamente mermada, la ciudadanía no tiene confianza en las personas que en teoría deben proporcionar seguridad y calma en la ciudad, todo esto potenciado con el levantamiento policial que causó indignación y vergüenza en todo el país con respecto a la Policía Nacional.

La importancia de la investigación radica en que se pueda mejorar la imagen que la Policía Nacional actualmente presenta, resaltando sus aspectos positivos y creando un grado más alto de conciencia y altruismo en el personal policial honesto, respetuoso de los derechos humanos, efectivo en el cumplimiento de su misión y que brinde un servicio de calidad a la ciudadanía.

Depurar la Institución Policial de esos malos elementos que confunden la noble misión de la Policía.

Objetivos

Objetivos Generales

Analizar si son insuficientes si las estrategias comunicacionales incide en la relación del Comando de Policía Tungurahua N° 9 con la comunidad del barrio La Merced de la ciudad de Ambato, durante el año 2011-2012

Objetivos Específicos

Identificar si son insuficientes las estrategias de comunicación que utiliza el Comando de Policía Tungurahua N° 9, en la ciudad de Ambato en el año 2011 - 2012

Determinar si la relación que existe entre la Policía Nacional y la comunidad ambateña, es la adecuada, especialmente del barrio La Merced.

Proponer una alternativa de solución al problema planteado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Investigativos

Breve Síntesis Histórica del Barrio La Merced de la Ciudad de Ambato

Del barrio La Merced del Cantón Ambato Provincia de Tungurahua, cuenta la historia que los primeros habitantes fueron los indios Puruháes que vinieron de las zonas de Huapante, Pillaro, Quisapincha e Izamba y el pequeño Hambato que se transformó en Colonia por la llegada del primer grupo de españoles que se asentaron en Hambato y pasó a llamarse Villa de Ambato, quedando eliminada la letra “H” y hasta la actualidad conserva su nombre “Ambato”.

Se debe resaltar que Ambato ha sido destruido en muchas ocasiones ya por las guerras entre las tribus indígenas contra los españoles, los terremotos, por las erupciones del volcán Tungurahua que hasta la ves continúa con su obra destructora.

El tren al Curaray fue la ilusión de Don Luis A. Martínez, que saliendo desde la ciudad de Ambato llegue al oriente ecuatoriano, la primera estación fue en lo que hoy es la Escuela Joaquín Lalama, sus instalaciones eran completas, oficinas de control de carga y pasajeros, oficinas de administración, los telégrafos que eran accionados con los dedos, sus letras fueron el alfabeto Morse, taller para brequeros que eran los que acompañaban en el trayecto del viaje, taller para mecánicos, en los corredores de la estación se encontraban grandes letreros que anunciaban la partida y la llegada del tren.

La calle Bolívar desde siempre ha sido la arteria principal de la ciudad de Ambato, era el ingreso obligado para los comerciantes de las provincias vecinas que entraban o salían hacia otros lugares, pues ha sido testigo de toda clase de actos civiles, militares, estudiantiles, de trabajadores, de procesiones católicas

como la de la Virgen de La Merced, que salía de la Iglesia al tope del Cuartel de Policía (calle Lalama) de allí hacia el oriente hasta la estación del ferrocarril Quito-Ambato-Curaray, seguía por las orillas del río Ambato hacia el norte dando la vuelta hasta retornar a la Iglesia.

Con estos antecedentes se puede entender que el barrio de La Merced es el más antiguo de la ciudad, barrio de tradiciones que surgió en la primitiva población de Hambato, sector del Socavón a mediados del siglo XVII, bajo el patrocinio de la Virgen de La Merced. Se edifica un templo de calicanto del cual no quedó piedra sobre piedra en el desastre de 1797. En el siglo XVIII la Iglesia y Convento quedan definitivamente constituidos, por estar alejado del centro de la ciudad se convirtió en el tránsito de viajeros.

Como no se disponía de medios de transporte los productos llegaban al barrio a lomo de mula, caballos, asnos, etc., estos animales al caminar por las calles que eran de tierra dejaban orinas y desperdicios fecales, que eran retirados por personas dedicadas a estos menesteres en canastos de totora y de carrizo y los vendían por costales a los agricultores que los utilizaban como abono, colaborando de esta manera al cuidado del medio ambiente.

El uso del tabaco era prohibido ya que su lema era “El fumar este producto es peligroso para la salud”. Con respecto a la “droga” nunca se vio consumir en la sociedad, en especial en el barrio de La Merced, en aquellos tiempos esta palabra ni se conocía.

La primera planta hidroeléctrica en el siglo XX se construyó junto al puente de madera que conduce a la parroquia de Atocha, la bocatoma estaba localizada en el puente de Ficoa, esta planta eléctrica fue particular para la fábrica La Industrial Algodonera y para el barrio de La Merced, pues las aguas eran del río Ambato. Al paso del tiempo las industrias se multiplican y por ende la necesidad de este vital elemento, por lo que se construye otra planta hídrica en el Socavón, barrio La Merced con las mismas aguas del río Ambato, esta planta hídrica estuvo destinada para movilizar la Industrial Algodonera, la misma que tomó un gran desarrollo industrial.

El barrio La Merced entre muchos deportes, espectáculos, cantantes, pintores, etc., cultivó el toreo, los guambras, jóvenes y viejos sienten el toreo en su sangre, por lo que improvisaban las corridas de toros en las calles que en ese entonces eran de tierra, sin importarles el fuerte sol o la lluvia. La afición a los toros en el barrio fue grande, en la plaza Primero de Mayo, la plaza Colón se organizaban los toros de pueblo, estos eran traídos de Mocha y Pillaro, pero los toros más sanguinarios eran los de Salasaca que llegaban amarrados por los cachos con una soga y soltados en el redondel y con un golpe en el lomo gritaba el indio ¡mata cholo!

La primera plaza de toros se construyó en la calle Eloy Alfaro y Colón llamada La Macarena de forma muy curiosa, era triangular no redonda como toda plaza taurina, era originalísima, toros y toreros se jugaban la vida en este coso triangular, esta es la tradición de gente rica y pobre. La primera corrida fue un cartel de mano a mano entre Paco Barona y Edgar Puente, ambos ecuatorianos, el uno quiteño y el otro ambateño, estos dos toreros reflejan la casta del torero ecuatoriano. Por esta plaza de toros que es de La Merced han pasado novilleros y aficionados como el famoso pintor Aníbal Villacis que manifestaba “no solo pinto, también toreo”.

La afición por las peleas de gallos es otra tradición del barrio La Merced, eran muy concurridas y formales, a la hora anunciada comenzaba, la pista era de barro y llegaban los aficionados a pie en caballo o como sea para las apuestas.

La gente del barrio siempre se dedicaba a algo lucrativo por lo que descubrieron que la avicultura era un buen negocio, por lo que todas las casas disponían de un patio atrás de la casa para tener sus gallineros. La crianza de cerdos también era importante por los beneficios que se obtenía, por lo fácil de su mantenimiento pues se engorda con los desperdicios de casa y de este animal nada se desperdicia, sus beneficios son innumerables.

Mucha gente se ha preocupado de hablar de artistas, escultores, cantantes, escritores, etc., pero se olvidaron de resaltar a nuestros caminos históricos por los que circularon los Incas, los Chasquis que llegaban a diferentes poblaciones por senderos y chaquiñanes cubiertos de espinas, cabuyas, cactus conocidos como

“tunas” que mitigaban la sed de sus transeúntes . Cuentan que el camino del Inca era impresionante por lo que los chasquis eran muy fuertes, erguidos y muy cumplidores de su cometido, para llegar a la ciudad de Ambato tenían que forzosamente cruzar el río Ambato, pero como nuestro barrio ha sido pródigo, en nuestro río existía un puente natural llamado El Socavón, este está formado de tierra, arcilla con una composición indestructible, que linda es la naturaleza al dotar este puente, una verdadera obra de arte natural, por eso no se puede ocultar esta fuerza natural legendaria en la historia de nuestro barrio.

Los puentes de Miraflores, Ficoa, Atocha contruidos por el hombre han sido destruidos, pero el puente del Socavón que es natural está allí con la misma fortaleza de antaño, su canto se escucha de lejos y sus aguas pasan por debajo, por este puente el caminante sigue con los pies desnudos para llegar al camino del Rey tan antiguo como el puente sirviendo de escape para los animales, ganado caballar, asnos , borregos que se comercializan en el centro agrícola actual, este camino llega hasta la calle Colombia, terminando en la ciudadela Ingahurco en la antigua estación del tren a Curaray.

En la primera alcaldía de Neptalí Sancho se construye la piscina de La Merced para distracción de sus moradores.

El barrio de La Merced ha dado hijos que dan lustre histórico por su desempeño en bien del adelanto y progreso de su parroquia como:

María Urbina (María Bonita); Héctor Vásquez (Símbolo de la parroquia); Jorge Aguilar (El Champi); Nelson Ruiz, mentalizador y creador del Club Deportivo Brasil (1945); La Ñata García (1954) propietaria de un horno de ladrillo cerca de la Iglesia de La merced con sus exquisitos delicados; Doña Zoila Rubio, profesora en Samanga quien para trasladarse utilizaba un coche de madera de cuatro ruedas alado por un caballo. El barrio de La Merced es tan rico en episodios, los mismos que son fecundos en sucesos y las páginas de cualquier periódico o libro pueden crecer indefinidamente, lo principal es que las narraciones y los acontecimientos, sean escritos tal como han sucedido.

En este barrio existen grandes signos de prosperidad a pesar de las muchas circunstancias que cada día se presentan, la gente torea las malas experiencias con

el trabajo, con su talento y su prestigio se aumenta cada vez, el esfuerzo del mercedario es notorio, siempre pensando en hacer cosas nuevas sin importar que sus manos estén llenas de callos en la dura y grata tarea del trabajo. Las relaciones de amistad son cordiales, nunca aísla a una persona que ha llegado de lejos, tiene un espíritu lleno de entendimiento, consigue el progreso del hombre como símbolo del honor, que es el honor de nuestra Historia, orgullo que no tiene límites, ama el progreso y se incrusta en el trabajo, orienta sus ojos hacia el recuerdo de gratitud porque es cuna de buenos hombres y mujeres que dan gloria a sus obras y sus vidas son ejemplares, es un barrio laborioso con un ritmo de progreso lento por motivos naturales como los terremotos, las inundaciones producidas por el río Ambato que ha destruido cultivos de hortalizas huertos frutales, puentes caminos de herradura, chaquiñanes y casas localizadas en sus orillas dejando en la orfandad a muchas familias.

El barrio era grande y confiado y vivían con alegría sus hijos, en las farras bailaban al son del arpa o vitrola, la clásica música del alza que te han visto, la polca, el infaltable vals, siempre acompañados del gran bramido del río Ambato y también del Tungurahua que botaba fuego y ceniza. Físicamente ahora el barrio de La Merced es prestigioso y dotado de hermosura, la Avenida de la Unidad Nacional con notorios monumentos, la perspectiva al río y al paradisiaco Atocha, el Cementerio menos fúnebre con vistoso adamentamiento, el templo y convento amplio y reluciente y adornado por el cantarino reloj.

Que delicado es reproducir estos episodios que son completamente lúcidos de esa gran historia escondida y que lo hacemos con mucho interés haciéndonos añorar esos años transcurridos y tener que enfrentar los actuales llenos de peligros, de delincuencia, de tanto tráfico y del crecimiento poblacional y por lo mismo la inseguridad personal y comercial. Es por esto que hoy se busca la protección y amparo de las autoridades policiales para poder seguir adelante con nuestros trabajos y negocios que son el sosten de nuestras familias, ya que atrás quedaron esos días de paz y tranquilidad de nuestro barrio.

Una vez realizado un estudio en la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, se logró conocer que existen dos proyectos de características similares,

pero aplicadas a diferentes organismos, enfocados en la promoción de una imagen para Ventas y Marketing. Dichos proyectos tienen similitud debido a que buscan mejorar la imagen de una institución frente a un mercado, en este caso en la Institución Policial de la ciudad de Ambato, resaltando sus atributos y características que los hacen confiables.

Se tiene que pensar cómo comunican, es necesario realizar una lectura en manuales que expliquen y den a conocer la historia de la comunicación. Los seres humanos no comunican porque sí, se tiene necesidad de transmitir ideas, proyectos, pensamientos, etc. y es por esto que es necesaria la comunicación.

La historia de la comunicación tiene su origen millones de años atrás; el hombre desde que existió, buscó siempre una forma aunque sea primitiva de comunicar sus pensamientos y a su vez las acciones.

La historia de la comunicación define a ésta como la transmisión y recepción de ideas, mensajes e información, en los últimos años se fueron desarrollando distintas formas que permitieron acceder a diferentes tipos de comunicación: visual, verbal, escrita, auditiva, etc. La comunicación que se establece entre dos personas se considera el resultado de muchos métodos de expresión que se vinieron desarrollando durante varios años. La historia de la comunicación asegura que la misma no siempre se da de forma verbal, puede ser por gestos, señas y mediante un papel y un lápiz.

La comunicación de la Policía Nacional del Ecuador, específicamente en la ciudad de Ambato, se la ha realizado siempre en base a la publicidad visual utilizando vallas, volantes, publicación en los diarios de la ciudad dando a conocer los beneficios y las bondades que la Institución brinda a la ciudadanía.

Fundamentación Filosófica

Se considera que la base de la mayoría de los problemas actuales de la sociedad ecuatoriana es el decaimiento de los valores propios de la cultura. .

Dentro de estos se puede encontrar complicaciones tales como la corrupción, que en los medios de comunicación se juegan los intereses de las distintas partes que por lo general buscan beneficios personales y no sociales. En lo socio-político, distintos sectores se están viendo afectados por esta corrupción, perjudicando entre otros el sistema de educación, el trabajo que es una de las bases de la dignidad de cada persona, lo cual a su vez provoca problemas económicos que van relacionados con los manejos ocultos de las instituciones y hasta del mismo Estado.

También se resalta el tema de la inseguridad y el hambre en las calles que actualmente está preocupando a toda la población ecuatoriana.

En vista de tal situación es necesario fomentar una cultura comunicacional limpia y transparente en todas las instancias, especialmente en la Policía Nacional para que se informe a toda la colectividad sobre la situación actual de la policía y todo lo que realiza en favor de la comunidad.

Fundamentación Legal

La comunicación está estipulada en la Constitución de la República del Ecuador como un derecho y obligación al que están sujetas la colectividad y las Instituciones especialmente Gubernamentales, donde debe existir una transparencia en la información, comunicación sujeta a la realidad.

Los derechos a la comunicación, libertad de expresión y acceso a la información pública constituyen sustentos de la democracia y son parte del

núcleo de la dignidad y autonomía de las personas que el Estado Constitucional está obligado a proteger.

La comunicación en el país es reglamentada y tiene su sustento en la Constitución Legal, donde se garantizan los derechos y obligaciones a los que estamos sujetos todas las personas y entidades del país específicamente en el Art. 384., que dice: El Sistema de Comunicación Social asegurará el ejercicio de los derechos de la comunicación, la información y la libertad de expresión y fortalecerá la participación ciudadana.

El sistema se conformará por las instituciones y actores de carácter público las políticas y la normativa; y los actores privados, ciudadanos y comunitarios que se integren voluntariamente a él. El Estado formulará la política pública de comunicación, con respeto irrestricto de la libertad de expresión y de los derechos de la comunicación consagrados en la Constitución y los instrumentos internacionales de Derechos Humanos. La ley definirá su organización, funcionamiento y las formas de participación ciudadana.

La comunicación además está respaldada por organismos internacionales de los Derechos Humanos, que velan porque la libertad de expresión se mantenga en todos los países democráticos del mundo.

CATEGORÍAS FUNDAMENTALES
RED DE INCLUSIONES CONCEPTUALES

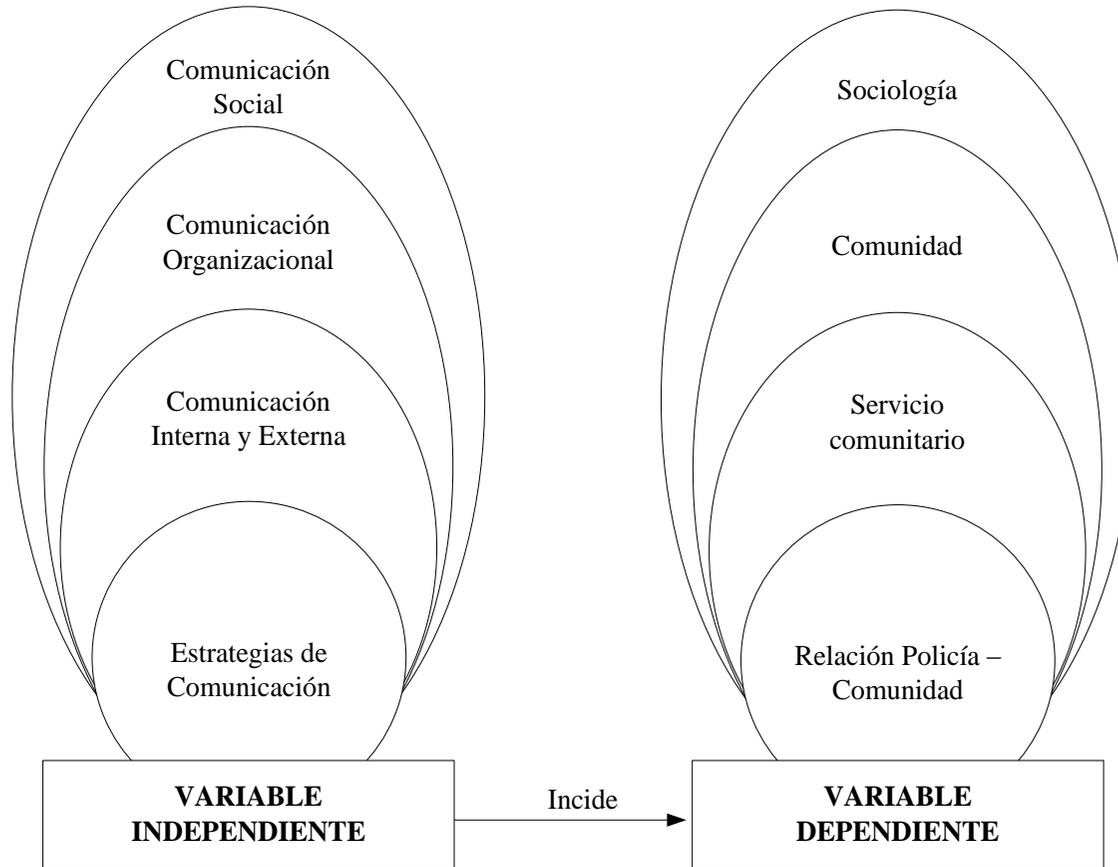


Grafico N°2 Red de Inclusión Conceptuales

DESARROLLO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

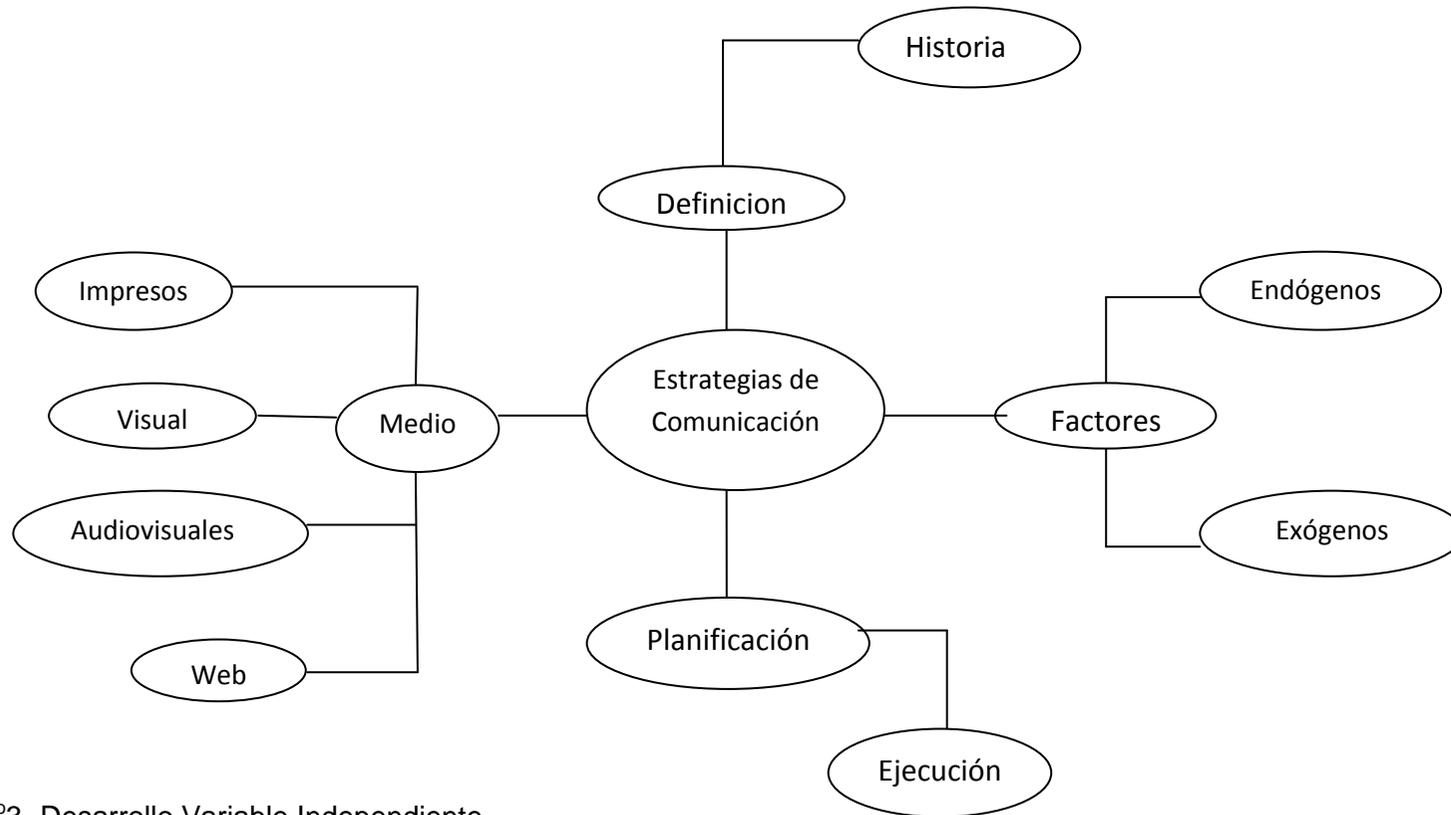


Grafico N°3- Desarrollo Variable Independiente

Elaborado por: Carmen Santamaría

DESARROLLO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

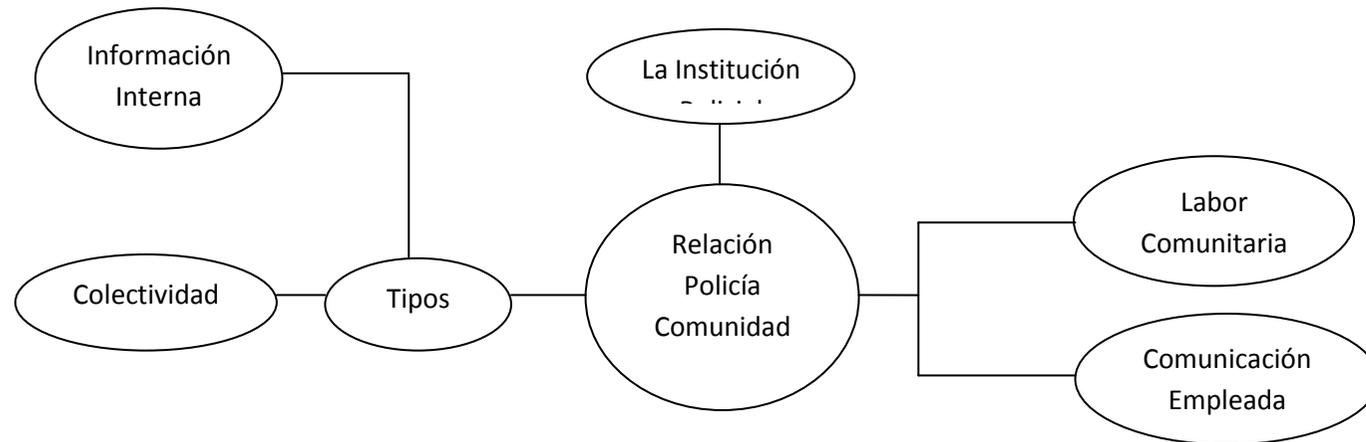


Grafico N°4- desarrollo de la Variable Dependiente.

Elaborado por: Carmen Santamaría.

COMUNICACIÓN

Según Mario Kaplun, autor de Una Pedagogía de la Comunicación (1998), define de esta manera la Comunicación:

“Desde lejanos tiempos, coexisten dos formas de entender el término Comunicación:

1. Acto de informar, de transmitir, de emitir. Verbo, Comunicar
2. Diálogo, intercambio; relación de compartir, de hallarse en correspondencia, en reciprocidad. Verbo: Comunicarse.

En realidad, la más antigua de estas acepciones es la segunda.

Comunicación deriva de la raíz latina, Communis: poner en común algo con otro. Es la misma raíz de comunidad, de comunión, expresa algo que se comparte; que se tiene o se vive en común”.

En este mismo texto Berelson y Steiner (1964), manifiestan: “El acto o proceso que generalmente se llama comunicación consiste en la transmisión de informaciones, ideas, emociones, habilidades, etc., mediante el empleo de signos y palabras”.

Para Ricardo Nosedá, “Comunicación es el PROCESO por el cual un individuo entra en cooperación mental con otro hasta que ambos alcanzan una conciencia común”.

Antonio Pasquali dice: Comunicación es: la relación comunitaria humana que consiste en la emisión/ recepción de mensajes entre interlocutores en estado de total reciprocidad”.

Luis Ramiro Beltrán manifiesta: “Comunicación es el proceso de interacción social democrática basada en el intercambio de signos, por el cual los seres humanos comparten voluntariamente experiencias bajo condiciones libres e igualitarias de acceso, diálogo y participación”.

Análisis:

Con estas definiciones está claro lo que significa comunicación y lo indispensable que es en la vida del ser humano.

COMUNICACIÓN SOCIAL

Según Berelson (1964) la Comunicación Social es un campo de estudios interdisciplinarios que investigan la información y la expresión, es un medio de difusión masivo y cultural.

Sus conceptos teóricos provienen primordialmente de la sociología, que estudia todo lo relativo a las sociedades humanas, por lo que la comunicación social no es sólo una profesión, un medio de vida, ni una especialidad, es un proceso comunicativo donde lo más primordial es el diálogo ya que sin diálogo no hay comunicación.

Comunicación es hablar uno con otro para difundir información e intercambiar ideas por medio de la palabra, signos, códigos, señas y mímica. Esto involucra a todos los seres humanos que forman la sociedad sin distinción de clases, credos o cultura.

Comunicación Organizacional

La Comunicación Organizacional es un método que contribuye al consenso entre el personal y las empresas, que mantienen sistemas de comunicación abiertos, dando oportunidad al personal a que tome parte en los diferentes procesos orientados a crear valores en la organización, alimentando así el sentido de pertinencia

Fernández (1999)” considera que la comunicación es el sistema nervioso de las instituciones u organizaciones.”

Jordán (1996), concibe a la comunicación organizacional como el acto de dirigir metas, estrategias y tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos marcados, medir los resultados y orientar las acciones hacia la mejora de la organización.

Vargas (2003), afirma que la comunicación en las organizaciones, es la condición de anunciar y conseguir técnicas de comunicación para incrementar verdaderamente el concepto de público, de audiencia, no sólo para recibir información, sino que genere visiones y actividades favorables a la organización para que cumpla con sus objetivos.

Gibson (1999), señala que para alcanzar el éxito en las comunicaciones debe implementar un flujo bidireccional, a través de menos periódicos, menos correo electrónico y menos videos para alcanzar los fines trazados.

Ramírez (2004), sostiene que la comunicación organizacional es un campo de práctica fundamentada en forma reflexiva y articulada, que se extiende a través de un gran número de niveles y esferas de la actividad comunicacional en la organización.

Comunicación Interna

La comunicación interna implica definir un conjunto de acciones y procedimientos mediante los cuales se despliega una variedad de recursos de comunicación para apoyar la labor de las organizaciones.

A través de la comunicación interna se facilita el despliegue de todo aparato comunicacional destinado al personal con el objeto de:

- Promover la comunicación entre los miembros.
- Facilitar la integración entre las realizaciones personales e institucionales.
- Reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento y cohesión de todos los miembros de la organización.
- Contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión.

La comunicación interna sirve para que la misión y la historia de la organización sean compartidas por todos.

En las corrientes vinculadas al management (gestión) se le vincula con la “ motivación personal “. Ignorar los planes generales de trabajo suele conducir a la fragmentación y al desconocimiento de las acciones propias de una organización.

Antes de implementar un plan hay que conocer la organización y realizar un diagnóstico, pero en este caso como se trata solo de comunicación interna se puede:

- Realizar un levantamiento de análisis de ofertas y demandas de comunicación.
- Entrevistas a integrantes.
- Análisis de documentos, es decir todo material normativo o de difusión que utiliza la organización en sus diversos formatos y soportes.

Una vez concluida esta etapa se analizará el material procesado. De la interpretación de los datos se identificarán cuáles son los actores, generadores y receptores de información, los flujos informativos, el volumen y el tipo de información que reciben y generan demandas potenciales.

Los Destinatarios

Cuando se habla de “ público interno “, nos referimos al personal de una organización o institución, pero también es importante considerar en la estrategia a todos aquellos públicos cercanos como proveedores o familiares del personal que indirectamente comparten la cotidianeidad de la institución y pueden compartir con ella.

Organización Institucional

La Organización Institucional es : establecer un orden por departamentos, secciones, etc., siguiendo una jerarquía en base a la autoridad y responsabilidad que tiene cada uno de los miembros de la institución, para lo cual se utiliza el correspondiente organigrama estructural que nos ayuda a visualizar de mejor manera la organización interna, como en este caso la Institución Policial.

Fuente: Definición del Dr. Jorge Tamayo Profesor de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales Carrera de Comunicación Social de la Universidad Técnica de Ambato.

La Participación

La participación es la piedra angular. Tan temida por algunas organizaciones, pero que es tan importante para que todo mundo se entere de lo que es, lo que ocurre dentro de tal o cual entidad.

Es necesario, la previsión de espacios emergentes de comunicación que faciliten formar, tener y tomar parte en los diferentes procesos, lo cual constituye en sentimientos de pertenencia y valoración del integrante como recurso humano. Se trata de involucrar en lugar de convencer e imponer, de fomentar la toma de decisiones a partir de la experiencia de sus propios integrantes, de favorecer la integración entre los objetivos institucionales e individuales, de contar con el personal como recurso estratégico, como cliente interno y no solo como un eslabón en la cadena de montaje.

El Diagnóstico

El diagnóstico es una forma de construir el proceso administrativo de una institución u organización, siendo conveniente que lo realice un grupo y no sólo una sola persona, porque la complejidad de miradas nos enriquece.

En opinión de Pichón Riviere“a mayor heterogeneidad, mayor productividad”. Para realizar el diagnóstico debemos seguir los siguientes pasos:

- 1.- Pre diagnóstico: Evaluar la viabilidad y factibilidad del diagnóstico, si hay condiciones políticas o materiales para hacerlo.
- 2.- Objetivos: Determinar qué es lo que se quiere diagnosticar y explicitar el propósito del análisis.
- 3.- Marco Conceptual: Definir las nociones teóricas que permitan analizar la situación de comunicación enmarcadas en las diferentes disciplinas de la teoría social.
- 4.- Marco Metodológico y herramientas: Seleccionar las técnicas (cuantitativas y cualitativas) e instrumentos que se utilizarán para el levantamiento de la información.
- 5.- Realidad Comunicacional: Describir las situaciones de comunicación y a sus actores, analizar y valorar las debilidades y fortalezas en función de su incidencia en la gestión organizacional.
- 6.- Debilidades, fortalezas y trayectos causales: Definir las debilidades y fortalezas asociadas a la gestión, el contexto inmediato y el orden estructural de la sociedad (hechos, situaciones, capacidades, logros positivos, logros negativos, etc. etc.)
- 7.- Tendencias: Realizar proyecciones a futuro, a partir de las debilidades y fortalezas identificadas. (Son proyecciones que escriben un futuro previsible en el caso de que la organización adopte medidas para modificar el rumbo de los acontecimientos).
- 8.- Líneas de acción: Construir como respuesta a aquellos aspectos de la comunicación, identificados como nudos críticos (son orientaciones que en la

práctica denotan la importancia y la necesidad de operar sobre determinados puntos).

9.- Escenarios: Establecer el conjunto de condiciones y supuestos en el que el plan se sitúa, es decir optimista, probable o pesimista (esto nos ayuda a imaginar diferentes alternativas frente a futuras contingencias de la organización.)

La Planificación

La planificación es una herramienta guía para la organización empresarial o institucional.

Esta ordena los pasos y los medios, partiendo del diagnóstico previo. De acuerdo al marco teórico se diferencian tres tipos de planificación:

- Tradicional
- Estratégica
- Prospectiva

Prospectiva: La planificación prospectiva concibe a la planificación como una oportunidad para la producción colectiva de conocimiento en el marco de un proceso educativo participativo.

Las personas y la organización se fortalecen en sus capacidades de gestión a partir de la generación de compromisos recíprocos entre los integrantes, la organización y la sociedad. Se diseñan las futuras alternativas a partir de instancias colectivas de producción, del conocimiento, tanto en lo referido al análisis de la situación actual como la formulación de alternativas para su transformación.

Pasos de la Planificación

1.- Objetivo general y específico: El objetivo general se operativita a través de los objetivos específicos que indican los caminos para alcanzar y orientar los programas a desarrollarse.

2.- Metas y Resultados: Las metas son la expresión cuantitativa del logro de los objetivos específicos de la planificación. Los resultados esperados son la explicitación de los servicios y/o productos que se espera generar a partir de las actividades previstas en la programación.

3.- Criterios de acción, políticos y estratégicos: Los primeros están vinculados con la misión, visión, cultural organizacional y el ideal de comunicación. Son los principios rectores y valores esperados que la organización desea observar durante su ejecución. En cambio los criterios de acción estratégicos, son líneas maestras de acción para abordar situaciones de comunicación específicas reconocidas en el diagnóstico.

4.- La Programación: Implica ordenar y describir lo que queremos en nuestra organización para alcanzar los objetivos, los resultados esperados y las metas. En la planificación se diferencian el plan de los programas y proyectos. Un programa es un conjunto de proyectos relacionados entre sí, y un proyecto es una serie de actividades concretas.

5.- Cuadros de Correspondencia: Verifica la correspondencia entre los objetivos, los resultados esperados y las actividades comprendidas en los proyectos.

6.- Calendarización: Ordena cronológicamente las actividades para su seguimiento.

7.- Evaluación:

7.1.- Evaluación de proyecto: Se pregunta si debe o no realizarse un proyecto y como debe hacerse.

7.2.- Evaluación continua: Observa la ejecución del proceso, sirve para detectar las dificultades e introducir mecanismos de corrección.

7.3.- Evaluación de resultados: Determina en que medida el proyecto alcanzó su propósito (metas y resultados esperados) y cuáles son los efectos secundarios.

El Plan de Comunicación Organizacional Interno

Una organización o empresa es producto de la confluencia de varias dimensiones: sus objetivos, los mecanismos organizativos y lo económico.

La comunicación atraviesa transversal mente a la institución, en todas sus dimensiones y partiendo de esto reconocer diversos ámbitos de comunicación:

1.- **Ámbito de la información:** Se compone de normas, de datos, que permitan que la organización funcione de acuerdo al objetivo definido.

2.- **Ámbito de divulgación:** Son novedades y elementos que buscan captar a las personas, convencer, persuadir y sumar su voluntad a los fines de la organización, con boletines, publicaciones y más elementos que se pueden implementar.

3.- **Ámbito de formación y socialización:** Tiene por meta reforzar en forma explícita la cultura institucional. En este marco se insertan actividades de capacitación, actividades recreativas y celebraciones. Plan de negocios, activos, estructura de la empresa, marcha de mercado, público.

4.- **Ámbito de participación:** Es la participación destinada a que cada uno se exprese, darle la palabra y ofrecerle el reconocimiento. Puede incluirse el trabajo en equipo, el reconocimiento a las iniciativas, sugerencias y propuestas.

También incluye en sí mismo, un plan para comunicar la visión, los objetivos y los valores de la organización. Para su desarrollo y ejecución se necesita contar con la decisión política de la máxima autoridad sino quedará en el cajón y el esfuerzo habrá sido en vano. A través de la Gestión en la Comunicación Organizacional Interna, se facilita el despliegue de todo el aparato comunicacional destinado al personal.

El objetivo es promover la comunicación entre los miembros, para lograr diversos objetivos.

Formas de Comunicación

- Facilitar la integración, las realizaciones personales y también las institucionales.
- Reducir los focos de conflicto interno a partir del fortalecimiento de la cohesión de los miembros.
- Contribuir a la creación de espacios de información, participación y opinión.

Herramientas de Gestión

Es importante la generación de distintos soportes de comunicación interna para que sea más rica la comunicación al interior de la organización. Estos soportes pueden ser orales, escritos, auditivos, visuales, digitales, etc. etc.

Las nuevas tecnologías de la comunicación abren un abanico de posibilidades e integran distintas modalidades de soportes multimedia e hipermedia.

- La carta personal: Las cartas deben ser breves y legibles, se utilizan para difundir resultados, cambios en la organización, ciertas disposiciones, etc.
- Las carteleras: Este ancestral pero efectivo medio de comunicación se debe colocar en un lugar de tránsito visible para el personal de la organización. Puede contener información general, normativas institucionales e información de intercambio con el personal.
- Cuadernillo de bienvenida: Cualquier persona que ingresa a una institución nueva necesita saber a dónde se ha incorporado, para ello algunas instituciones diseñan este material, tentativamente pueden incluir una síntesis histórica, las normas internas, su organigrama, sus integrantes,

etc.

- Manuales de estilo: Los manuales de estilo son guías sistematizadas de procedimientos organizacionales que reúnen información técnica, organizativa, histórica, etc.
- Publicación institucional: Una revista informativa interna, motivacional y que cohesiona al personal, su importancia es influir en las diferentes decisiones de la organización de mantener ascendente, descendente y lateral.
- Reuniones: Las reuniones son un espacio de comunicación para informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc.
- Línea directa: Es una línea telefónica donde todos pueden llamar y dejar sus preguntas, inquietudes, preocupaciones, temores, etc.
- Medios electrónicos: Las relaciones hombre- espacio, hombre a hombre, en el contexto de la revolución científico - tecnológico, las personas cada vez tenemos contacto frente a frente. Un número creciente de redes se intercala y se organiza la interacción. A partir de ello resulta necesario suscitar nuevas relaciones de intercambio no solo de individuo a individuo sino también de los individuos con la organización, como espacio de pertinencia. Ahí encontramos los email, el internet, las listas de distribución y foros, y por supuesto la página web institucional.
- Evaluar: La evaluación del proceso es periódica y necesaria para analizar la posibilidad de realizar ajustes en el rumbo si lo fuera necesario. Los datos obtenidos darán lugar a acciones futuras. También hay que considerar las evaluaciones previas a iniciar un proyecto o un plan, durante su ejecución y posteriormente su impacto. Es decir si se cumplieron los objetivos fijados, las metas y los resultados esperados.

Fuentes: Carla Cirigliano, Monografía de Comunicación Organizacional Interna, 20 de abril de 2006. Daniel Prieto Castillo, La Comunicación en la Educación (1999). Francois Eldin, El Managment de la Comunicación (1998). Alejandro R. Balza y Karina Aphal, Desarrollos en la Comunicación Interna. Leonardo Enrique

Sayago, Investigación en Comunicación Organizacional.

Comunicación Externa

Se definen como comunicación externa formal las áreas de relaciones públicas, marketing, opinión pública e investigación de mercados.

Las nuevas tendencias nos indican que existen nuevas formas de comunicación externas que se definen como unidades operativas o de gestión de vital importancia para la institución, y organización, empresas, etc.

Por ejemplo en el caso de la Institución Policial debería tener estos servicios:

- Oficina virtual
- Telemarketing
- Infomóvil

Estos servicios mantienen contacto permanente con los ciudadanos, intercambiando mensajes y entablando comunicaciones fluidas y efectivas. Estos servicios dan un matiz operativo y de limitada gestión.

Por su naturaleza estos servicios se encuentran enmarcados en el área de la Dirección de Comunicaciones es debido a su característica de comunicación externa formal de la empresa.

Canales de Comunicación Externa

Se definirá cada estructura que compone un canal de comunicación externa dentro de las organizaciones:

- Call Center.- El Call Center es una unidad o departamento en una empresa que se dedica al cumplimiento de las funciones de comunicación para

ofrecer servicios. Las relaciones que pueden establecerse como, medios de comunicación externa en las empresas son: Entre departamentos en la empresa; relación usuario y cliente; y las funciones de marketing.

- El Infomóvil.- Es una unidad rodante de atención al público, única en su género, que se desplaza llevando información de la empresa y entablando relaciones comerciales con los clientes.

Este servicio conduce a un gestor (asesor, promotor, etc.), a la puerta de un cliente o a las zonas que se quiere, donde se iniciará un intercambio de información y mensajes que son de vital importancia para la empresa y el cliente.

El Infomóvil se presenta como una opción para cubrir una parte importante de las necesidades de clientes, debido a que este tipo de unidad es idóneo para las consultas y requerimientos, por su facilidad de desplazamiento dentro de la ciudad.

- Oficina Comercial Virtual.- Es otra de las variantes del sistema de atención al cliente, es un servicio interactivo en tono web donde el cliente puede recoger información vital, e incluso puede efectuar consultas a través del correo electrónico.
- Las consultas son absueltas en tiempo real debido a que la tecnología permite ingresar a la base de datos de la empresa a través de la página web.
- Telemarketing.- Sistema que define como la relación entre cliente-empresa a través de llamadas telefónicas o mails para recabar información relevante, brindar servicio personalizado sobre diversos aspectos de la empresa (cobranza administrativa, deudas, facturación, campañas, venta de

productos, ofrecimiento de servicios, beneficios y otros).

La aplicación de estas nuevas tendencias de la comunicación externa y su expansión depende de una pronta decisión de los directivos de las organizaciones, pues estamos en un mundo globalizado y competitivo donde las fronteras se quebraron y las empresas luchan por cubrirla de segmento de los continentes y quienes no aplíquenla creatividad en llegar y fidelizar a sus clientes no subsistirá para avizorar los cambios que se aproximan.

Objetivos de la Comunicación Externa

- 1.- Gestión de la imagen
- 2.- Relación de la organización con su entorno
- 3.- Gestión del diálogo de la corporación con sus diferentes públicos.

Antes de los años 90 la publicidad copaba la comunicación de marketing y las relaciones con los medios, pero en esa década surge el concepto de " corporate ", como la gestión de la comunicación al servicio de la consolidación de una imagen positiva de las empresas y en la actualidad esa gestión se orienta cada vez más hacia los intangibles empresariales.

No obstante, los nuevos conceptos sobre valores intangibles, los planes estratégicos de comunicación exterior siguen integrando las acciones tradicionales y cotidianas que sirven para gestionar la visión corporativa, transmitirla y afianzarla en la memoria de los públicos objetivos de la empresa.

En este proceso comunicativo entran en juego la imagen- marca-país, la imagen del sector y la reputación de la empresa. El aprovechamiento de los medios informativos como instrumento de promoción dependerá de la voluntad de comunicar de la empresa.

En este sentido se puede resumir entre los casos en los que se establecen relaciones entre una empresa y los medios de comunicación sea para contactar por primera vez o para mantener o fortalecer un vínculo ya existente:

1.- Acciones puntuales, corresponden a una oportunidad concreta como el lanzamiento de un producto o la firma de un convenio. El impacto de los medios de comunicación, los impactos posteriores, las peticiones de información que lleguen a la empresa y el resultado económico de la acción son indicadores del interés que suscita el proyecto difundido. 2.- Las ferias y salones, son entornos comunicativos que interrelacionan a los diferentes públicos objetivos de una empresa. Las relaciones con los medios de comunicación, será una herramienta más y conviene conocer los recursos de la organización ferial que está poniendo a disposición de los expositores.

3.- Por último las relaciones, con los medios se inscriben en una estrategia real de penetración en un mercado a largo plazo. Estas acciones suelen contar con una consultaría de comunicación, con asesoramiento de expertos y centros especializados de información.

Estrategias de Comunicación Para el Cambio Social

Es una propuesta que desarrolla criterios teóricos de la comunicación y a la vez trata la utilidad de la comunicación estratégica a la resolución de una problemática social específica. Recoge la experiencia de un taller realizado en Centroamérica, con la participación de distintas organizaciones de mujeres el cual se amplía para diversificar el alcance del manual a otras temáticas y otros actores, incluyendo además contenidos concernientes a procesos comunicativos y su incidencia en la democracia y construcción de ciudadanía. Se considera que puede ser un aporte útil para las organizaciones sociales en América Latina, que se plantean movilizar el poder de la comunicación e involucrar a individuos y comunidades para generar procesos de cambio social.

La Comunicación Proceso Social Fundamental

La comunicación es fundamental para establecer buenas relaciones humanas, sin embargo ésta se ve afectada y requiere el entendimiento mutuo del emisor es decir del que envía el mensaje.

La comunicación es eficaz solo cuando el receptor (el que recibe) entiende el mensaje del emisor en los términos en que éste ha querido darle su mensaje. Confabulan contra una buena comunicación factores tales como: Diferencias culturales, Métodos de Comunicación, Lenguaje, Diferentes percepciones de cada persona.

Se logra una verdadera comunicación si estamos interesados en el lenguaje de la otra persona, de tal forma que ésta se pueda expresar libre y sinceramente, escuchando y observando y siendo capaces de ponernos en el lugar del otro. Solo entonces estaremos estableciendo las bases para una buena comunicación.

La Comunicación Implica Procesos y Estructuras De Construcción De Sentido

Un ambiente laboral grato está determinado en gran manera por la buena comunicación que se establezca entre las personas.

Para el ser humano es fundamental disfrutar de relaciones humanas con armonía. Todo el mundo sabe muy bien lo satisfactorio y placentero que es contar con buenas relaciones humanas y lo trágico que significa no tenerlas.

El no tener buenas relaciones humanas trae muchos conflictos a las personas en el trabajo, escuela y hasta en la convivencia entre parejas.

LA COMUNICACIÓN ES SIEMPRE UNA DINÁMICA LOCALIZADA EN UN ESPACIO Y EN UN TIEMPO DETERMINADOS, SE DA EN FORMAS ESPECÍFICAS Y TIENE SIEMPRE MÚLTIPLES RESULTADOS

Por otra parte la eficiencia y productividad en empresas e instituciones tienen como factor importante la constitución de equipos y personas con conocimientos sobre Relaciones Humanas y que su aplicación sea excelente. Esto ayuda al progreso y bienestar de una empresa, tanto a nivel económico como a nivel de comunicación de los trabajadores, ya que en ambientes conflictivos y con discordia sucede precisamente lo contrario. No puede existir relaciones humanas si no hay comunicación, puesto que es el proceso en el cual se transmiten y se reciben diversos datos, ideas y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común.

En las Relaciones Humanas y Públicas es esencial la comunicación, sin ella es imposible la vida en sociedad, porque la comunicación no es abstracta y los procesos siempre están anclados en un tiempo y un espacio determinados. Lo que se logra en un país no se puede aplicar en otro.

Por eso se estudiará los elementos y propósitos de la comunicación tomando en cuenta la cultura, historia, política, etc., de cada país, así aprenderán a comunicar y tener mejores relaciones humanas en todos los aspectos de la vida.

La Cultura

La cultura es un sistema de símbolos, formas y significados como un piso común, accesible y de fuerza emotiva, profundamente anclados en el pasado de la comunidad, sistema abierto a procesos de integración y transformación de significados existentes.

Es también la excelencia en el gusto por las bellas artes y las humanidades conocida como alta cultura que se lo puede tomar como patrón integral de

conocimiento humano, creencia y comportamiento que depende de la capacidad para el pensamiento simbólico y el aprendizaje social, con actitudes compartidas, valores, metas y prácticas que caracterizan a una institución, organización o un grupo.

La cultura se involucra como sinónimo de la civilización, término relacionado con la idea de progreso, ya que la civilización es un estado de la Humanidad en el cual la ignorancia ha sido abatida y las costumbres y relaciones sociales se hallan en su más elevada expresión.

Un Nudo Suelto: ¿Ética versus Eficacia?

La eficacia es el resultado de la competencia profesional, de la inteligencia, la formación y el esfuerzo personal que propician la buena gestión en todas las actividades. Como ciudadanos se necesita tener a los mejores, a los más preparados, pero esto no ocurre en nuestro país, vemos en puestos importantes a gentes mediocres ya sea en la política, en la enseñanza a maestros sin vocación y poco preparados, profesores y catedráticos que han hecho de su profesión una manera para ganar un salario y vegetar sin saber cómo guiar las mentes a ellos encomendadas, en la Jurisprudencia con sentencias absurdas muchas veces compradas con el dinero de sus clientes sin tomar en cuenta el dolor, las lágrimas que hacen derramar al que tiene la razón, demostrando casi siempre que la justicia se puede comprar si se tiene dinero y ayudar a corromper la conciencia.

Durante los últimos años han aparecido empresas que se han dado a la quiebra por incumplimiento en pagos fiscales, patronales y sociales dando un clarísimo mal ejemplo a buenos empresarios que si cumplen con sus obligaciones.

La ética, es la otra gran virtud que parece haber desaparecido en las instituciones y en nuestros hombres públicos que son los que más deberían cuidar sus pasos y actitudes, teniendo en cuenta que millones de ojos y pasos siguen el desempeño de las labores a ellos encomendadas ya que sobre esta virtud se asienta

la justicia que preside la cosa pública, se preguntaran ¿Cómo nos va? Sin duda tan mal o peor que en eficacia, la política es la peor valorada por sus desafueros y desmanes de corrupción, donde no existe una voluntad de regeneración sino el descaro de ocupar el poder para desde él arrastrar para sí y su clase regalías, privilegios o imposición de sus propias ideologías.

Fuentes: Clemencia Rodríguez, Rafael Obregón, M. Jair Vega: Estrategias de Comunicación para el Cambio Social. (2002)

Comunicación, Democracia y Ciudadanía

Sabiendo darles su propio valor, son términos que nos hacen soñar en la construcción de una mejor sociedad, unida por lazos irrompibles entre el ciudadano y el bien común, brindando oportunidades de concertación, consolidación y participación ciudadana.

En el plano socio- político, es el principal fenómeno que caracteriza a este continente con las variaciones propias de cada país, proceso de institucionalización de regímenes políticos de corte democrático reconociendo los derechos fundamentales y sociales para garantizar un espacio político a las minorías que siempre existen en la sociedad.

Josep Rota manifiesta “que el desarrollo democrático de un país es el punto que ocupa en una posible escala de centralización de los medios de comunicación” Para José Bernardo Toro, “la democracia no es una ciencia, no es un dogma, no es un partido, no es una política, es una forma de ver el mundo, es una forma de vivir, es una cosmovisión. La democracia no es natural al ser humano por lo que puede prosperar, perecer y volver a aparecer.”

Es difícil asegurar si ya se quedaron atrás los ciclos autoritarios- democráticos que caracterizaron a la mayor parte de la región o si estamos en otra de sus fases, se puede decir que el problema de fondo es la regresión autoritaria o la consolidación de regímenes democráticos y autoritarios, especialmente militares.

Herrera plantea a la democracia de la siguiente manera “ La democracia no solo es una verdad en construcción. Es ante todo un “ethos”, un modo de ser, también en construcción, con base en vivencias valorativas.”

Esto implica un concepto de democracia política restringida al régimen que es un conjunto de instituciones y mecanismos que definen el gobierno, la ciudadanía y el marco normativo de conflictos y canalización de demandas sociales”.

Toro propone 6 principios:

- El principio de Secularidad: todo orden social es construido.
- El principio de Auto fundación: se caracteriza por leyes y normas construidas por las mismas personas.
- El principio de Incertidumbre : la democracia es una construcción cotidiana
- El principio Ético : propone, todo orden democrático está orientado a hacer posibles los Derechos Humanos, cuidar y proteger la vida, esto es la democracia es el proyecto de la dignidad humana
- El Principio de la Complejidad: en tanto el conflicto, la diversidad y la diferencia son constitutivos de la convivencia democrática, implica que la democracia es inconcluyente de todos los intereses.
- El Principio de lo Público: se construye desde la sociedad civil, lo cual a la vez se expresa que la democracia es para todos.

En el caso de América Latina, el principio ético afirmado y siempre en conflicto con una realidad estructural y de dominación que lo niega, ha sido

históricamente la igualdad, cohesión o integración social que hemos llamado democratización social.

La ciudadanía se puede definirla desde dos enfoques diferentes. Según el enfoque Estado-Nación, “la ciudadanía es un aspecto fundamental de los derechos políticos y consiste en el conjunto de derechos, obligaciones y garantías públicas y privadas de que goza un grupo de la población que tiene la categoría de ciudadana”.

Según el enfoque Proceso Social, “damos a la idea de ciudadanía un sentido más secular, alejado de todo culto de la colectividad política, de todo culto de nación, pueblo o república”.

“La ciudadanía implica preocupación por la cosa pública y por la mayor continuidad entre las demandas sociales y las decisiones de largo plazo tomadas por el Estado”.

Fuente: Touraine, (1998).

Diferentes Acercamientos a la Comunicación

Cuando se requiere de una información y según el caso se debe acudir a la fuente que son los que envían el mensaje basados en la realidad, en la verdad, ya que el receptor no tiene ninguna clase de información, es por eso que la información de la fuente envíe sus mensajes con bastante claridad y utilizando palabras fáciles para entender porque el receptor solo escucha.

Si se entiende que para que haya comunicación es indispensable el diálogo es de suponer que existe un emisor y un receptor para que se escuchen y hablen sobre el tema solicitado, donde prime el intercambio de opiniones y abrir un debate con altura, dando paso a la comunicación participativa.

Además la comunicación estratégica muy utilizada en todos los ámbitos como de salud, entretenimiento, propaganda política y social, generando una muestra masiva, grupal e interpersonal, que lo convierte en un producto de comunicación

concreto y visible de una campaña o estrategia de comunicación sin convertirse en un soporte, ya que lo fundamental es entender la comunicación como un proceso en oposición a la tradicional visión de la comunicación como producto.

El modelo psicológico es muy individualista, el receptor lo recibe en una manera aislada de su colectividad, sin tomar en cuenta que la comunicación no es un proceso aislado, pues emisor y receptor están unidos a la colectividad que pertenecen a culturas propias y distintas.

Con el modelo pragmático se da un gran salto porque se piensa en la comunicación como interacción, cuando las personas producen juntas y se comunican porque piensan en la comunicación como interacción entre emisor y audiencia.

El modelo culturista pasa a través de todas las prácticas sociales y condensa las diferentes inter relaciones cuyo ideal es la superposición de los cuatro modelos: Cómo llega el mensaje al receptor, el colectivo y el cultural que se basan en códigos culturales, sociales y contextuales e interactivos que obliga a pensar en la interacción entre emisor y receptor.

Periodismo Cívico

El periodismo cívico es una propuesta fundamentada en la concepción de que no es solamente informar, es construir un público, formar ciudadanos participativos, de perfil político con modelos democráticos cercanos a la participación ciudadana, es una herramienta de formación ciudadana, que amplía su ámbito el de la concepción general de la vida en sociedad, esto debe darse en un ambiente que permita la libertad de expresión ya que el periodismo cívico no puede funcionar en un clima de represión o de censura ya que está basado en la investigación y no puede someterse a caprichos o conveniencias ajenas que darían paso a malas interpretaciones.

Se debe tomar en cuenta que el periodismo cívico siempre tiene que afrontar a grandes opositores como el New York Times y el Washington Post que también los conocemos los ecuatorianos, sin embargo el periodismo cívico va ganando popularidad pues ayuda a solucionar problemas sociales, generando transformaciones importantes en la política pública.

Periodismo Público

Este periodismo busca terminar con la exclusión del ciudadano de la política pública, esto se lo viene arrastrando por siempre, los más buscados son los de la alta sociedad, no tanto por su sapiencia sino por el dinero que tienen, aunque de política pública no sepan nada y tengan que buscar asesores para que los orienten y puedan desempeñarse en el rol que buscan, valiéndose de estas cuatro estrategias:

Formación de opinión pública

- Construcción de ciudadanía mediante la formación de públicos deliberantes
- Configuración de la Agenda Pública a partir del debate entre los temas y enfoques de la agenda de los políticos, de los medios y de los ciudadanos
- Parte de una concepción de lo público entendido como lo transparente, lo visible, lo manifiesto, en suma, lo que está a la vista de todos.

Movilización Social

La movilización social es un elemento fundamental en los procesos de comunicación. Tomada como una estrategia se puede generar procesos de cambio y transformación social.

Neil Mckee propone cinco abordajes:

- Movilización Política

- Movilización Gubernamental
- Movilización Corporativa
- Movilización Comunitaria
- Movilización de Beneficiarios

En el plano económico-social, hay un cambio en el modo de inserción de las economías nacionales en el sistema mundial, que se lo ha denominado economía de mercado automatizada del Estado y sometida a las fuerzas de mercados transnacionalizados a través de ajustes estructurales, acompañado del aumento de la pobreza, la informatización de los empleos que cada dos meses cesan a los empleados para no cumplir con sus obligaciones patronales, ayudando de esta manera el aumento de la emigración a otros países en busca de mejorar su economía y la de sus familias, sin que se vea afectada la tecnocracia y el sector empresarial que son los beneficiados al ofrecer salarios de hambre.

Durante mucho tiempo, algunos países hicieron su modernización temprana y la identificaron como “modernidad “, generando la ilusión en las fuerzas transnacionales y transnacionalizadas de cada país de la periferia que si hacían lo que ellos quisieron, acceder a la modernidad. La experiencia ha mostrado la crisis de ese modelo ya que en nuestro país redujo la mano de obra artesanal provocando el despido en casi todas las empresas que utilizando la palabra “moderno “, negaron el derecho al trabajo individual y libre.

No es moderno solo el que tiene acceso a la tecnología o a cualquier mecanismo que responde a un modelo de modernización, la única universalidad de la modernidad es la capacidad de los sujetos que lo realizan, pues aprovechan que es ilimitado y cambia el concepto de sociedad que se nos presenta como irreductible, como un campo en el que no corresponde la economía, la organización social, política y cultural sometida a su propia dinámica sin reduccionismos de otra época.

Se transforma el sentido de la política como la acción central que organizaba las cuatro dimensiones mencionadas. Pasa por un lado a ser una sola, a ser más instrumental y especializada, esta reducción voluntarista genera proyectos sociales globales, dejando a la sociedad sin proyectos nacionales que den sentido, sometida a las fuerzas de estrategias individuales, de donde surge una nueva demanda a la política, desvalorizada en su papel totalizante como en el instrumental.

El control de los instrumentos diversificados que permiten a las categorías individuales y sociales transformarse en sujetos, redefine el fenómeno del poder diversificándolo, sin caer en la trampa de que el “poder está en todas partes “por lo tanto no está en ninguna, negando el sentido mismo de la política.

La ciudadanía es la reivindicación y reconocimiento de los derechos y deberes de un sujeto frente a un poder. Si los ámbitos de la sociedad no se corresponden, si se separan y automatizan y si la política se restringe en su ámbito de acción sin perder su función interactiva y aparecen dimensiones para ser sujetos controlados desde diversos focos de poder, estamos en presencia de una redefinición de la ciudadanía en múltiples campos de su ejercicio. En tal sentido, la trilogía clásica- derechos civiles, sociales y políticos- se expande. Hoy en día hay una ciudadanía, un conjunto de deberes y derechos en relación al mundo territorial, local y transnacional, educacional, comunicacional, de las relaciones de género, etc. En todo ámbito donde se establecen relaciones sociales entre un poder y la gente, estamos en presencia de ámbito de ciudadanía real o potencial.

Cuando se habla de deberes y derechos, hablamos de la capacidad de ser sujeto de un determinado ámbito, es decir llegar a controlar los instrumentos que definen los procesos de ese campo, por lo tanto las formas de organización para conquistar esa ciudadanía cambian y esto a su vez nos plantea que el tipo de demanda ciudadana también se transforma en un desdoblamiento de dos dimensiones: el acceso y la calidad.

Hay un primer elemento clásico hoy como en los viejos y nuevos ámbitos de ciudadanía es el acceso a ellos, a bienes económicos, servicios, instrumentos de modernidad, a los medios de comunicación, al lenguaje, a la decisión política.

Durante los siglos XIX y XX, estos accesos y acciones en torno a ellos se definieron fundamentalmente con relación a la libertad y a la igualdad.

En países como el nuestro el acceso a la libertad e igualdad, distan mucho de ser una realidad para la mayoría de la población.

Estas luchas por la igualdad, la libertad y la independencia nacional se constituyeron en demanda ciudadana, dando origen a la formación de sindicatos, partidos políticos, federaciones estudiantiles, organizaciones campesinas, que se tecnifican y se automatizan unas a otras. Por otro lado, no solo importan las libertades, igualdades o la autonomía nacional, lo que importa es la identidad, diversidad y auto realización, ya que las demandas ciudadanas no se limitan al acceso, sino que exigen calidad en cada ámbito al que se accede, cuestiona tanto la idea de un sujeto único como las formas tradicionales de organización y acción colectiva.

Aparece como derecho irrenunciable- por lo tanto en la categoría de derechos humanos- un principio que va a contra pelo de la clásica filosofía de los derechos humanos, afirma que es titular de un derecho inalienable por el hecho de ser persona, de ahí su universalidad. Pero hoy se demanda un derecho a la educación, de acuerdo a una particular condición no reductible a la de los otros derechos específicos debido al carácter de género, edad, etnia, haciendo a cada cual diferente y no igual.

Estos derechos provienen de la diversidad y son inalienables pero no son iguales para todos. En el concepto de ciudadano de hoy, estamos frente a una extensión de derechos irrenunciables, provienen precisamente de la diferencia y no de la igualdad básica de los seres humanos.

Evidentemente la lucha por esos derechos y tipos de ciudadanía se dan entremezclados con los derechos y formas clásicas de ciudadanía, tipos de operaciones que hay que hacer, cooperaciones, conflictos, aliados y adversarios, son diferentes en cada caso. Los procesos llevan a acceder a las viejas y nuevas dimensiones de ciudadanía, están lejos de identificarse con los procesos revolucionarios del pasado y solo pueden darse en un marco normativo que da a cada sujeto la posibilidad de luchar y definir el contenido de tales derechos.

La democracia política aparece como el único campo en que esto puede realizarse. Pero la realidad como hemos indicado al inicio, no puede reducirse a esta virtualidad normativa que se describe, que se expanda el horizonte de posibilidades, no significa que ello sea la experiencia de vida de la mayor parte de ciudadanos potenciales, por el contrario la exclusión y marginación de vastísimos sectores que aún no superan un estado de sobrevivencia, la descomposición y fragmentación de las sociedades en las que reina la fuerza brutal del mercado, la irracionalidad de los particularismos, la precariedad de los marcos institucionales y normativos, la ausencia de proyectos globales que den sentido a la vida individual y colectiva, son todas realidades que se oponen a esta potencialidad de la expansión ciudadana, ella sin embargo existe en la aspiración de la gente.

En este doble marco de la expansión de la ciudadanía y de su negación en las sociedades concretas en que vivimos cabe plantearse la cuestión de los medios de comunicación

Fuentes: Clemencia Rodríguez, Rafael Obregón, M. Jair Vega Estrategias de Comunicación para el cambio Social. Habermas, Juergen 1987 Teoría de la Acción Comunicativa. Traducción de Manuel Jiménez Redondo. Taunus. Madrid.

SOCIOLOGÍA

Según la versión castellana de José Pombo, de la obra de Guy Rocher *Introducción a la Sociología General* (1973-1980) manifiesta:

La Sociología es el estudio científico de los seres humanos en sus relaciones uno con otro, el término de “sociología” fue usado por primera vez hace poco más de un siglo por Auguste Comte., un francés y popularizado por Herbert Spencer, un inglés, pero ellos no “inventaron” la conducta social a la manera que un químico inventa nuevos productos en un laboratorio.

Al decir que la sociología es un “estudio científico “, no es únicamente un ejercicio intelectual o un modo particular de abordar ciertos fenómenos humanos, es ambas cosas a la vez, pero sobre todo es un cuerpo de conocimientos sobre la sociedad, es el estudio de la interacción humana con la familia, los amigos, enemigos y los extraños, es decir una materia básica de esta ciencia.

La sociología ofrece la particularidad de elaborarse al tiempo que está inmersa en su objeto de estudio, objeto que se mantiene indefinidamente inacabado. La sociología ha nacido en la corriente de la crítica social, característica de la sociedad moderna y ha seguido ese curso, la sociología no es toda la crítica social moderna y ha seguido ese curso. La sociología no es toda la crítica social ni tampoco es toda ella crítica social, pero ha participado y sigue participando de la misma.

En la antigua Atenas, Solón estigmatizó con el calificativo de infames a quienes permanecieron neutrales en las luchas políticas y sociales intestinas, debemos recusar las corrientes sociológicas que desconocen las verdaderas leyes objetivas de la sociedad y sus relaciones, y fenómenos sociales que niegan la dramática realidad de la lucha de clases en la sociedad.

La sociología como cualquier otra ciencia no permanece detenida, sino que progresa mediante acumulación de nuevas verdades que reflejan la multifacética vida social en continuo movimiento y cambio.

Se puede decir que la sociología tiene como objeto el estudio de la sociedad en su totalidad, es decir de la naturaleza social, política y espiritual, y de las leyes que rigen su renacimiento, desarrollo, funcionamiento y desaparición, así como de las leyes que rigen el sistema de relaciones sociales.

Siendo un proyecto científico, tiene como objetivo comprender y explicar científicamente la realidad social, esto no excluye ni niega otras formas de discurso a propósito de la sociedad: discurso literario, poético, crítico, filosófico, etc., la sociología está hecha también de un buen número de investigaciones empíricas.

La sociología al igual que las restantes disciplinas científicas, difícilmente se deja circunscribir dentro de los límites de una definición clara y precisa. En cuanto a modo de conocimiento, la sociología plantea en efecto algunos problemas y crea ciertas ambigüedades, características tal vez de todas las ciencias del hombre, pero más críticas, al parecer, en su caso.

La Sociología como disciplina científica

Se puede observar la realidad con una mirada más penetrante que la del sociólogo, dado que el procedimiento adoptado por este último es necesariamente más pesado, en la medida en que se obliga a seguir el árido camino que obedece a los cánones del método científico. Esto es precisamente lo que hace de la sociología un proyecto científico y lo que le confiere un carácter singular e insustituible.

Los límites de exposición

En realidad, la sociología tiene un buen número de investigaciones empíricas, donde se ha reprochado a una determinada sociología, como la norteamericana, el hecho de haberse contentado con acumular de una manera desordenada una ingente cantidad de observaciones empíricas, sin referencia alguna a un modelo teórico de investigación, en el marco de las sociologías especiales (que hemos dejado explícitamente de lado) tienen lugar casi todas las investigaciones empírica

Se han precisado mucho, de unas décadas a esta parte, los métodos de encuesta, y las diferentes técnicas destinadas al análisis de los datos recogidos. Llegado el caso la utilización de estos métodos y técnicas de encuesta y análisis es muy útil.

¿Una Intención Imposible?

Considerada en su totalidad, la sociología trasluce inequívocamente su intención científica. No todo lo que pretende ser sociología responde a esta intención de una manera igual, pero no es menos evidente la posibilidad de percibir, sin asomo de duda, la intención científica de la sociología, cuando se la considera globalmente.

Esta afirmación no responde a todas las interrogantes, por el contrario suscita otros nuevos. En primer lugar, ¿No estaremos ante una intención imposible ¿

¿No escapa la realidad social al tipo de conocimiento que pretende aplicarle la sociología ¿

Este problema ha dado lugar a muchas discusiones, sobre todo en Alemania, donde la sociología hubo de enfrentarse al historicismo, que la negaba en nombre de la singularidad de cada acontecimiento histórico.

Una de las peculiaridades de la sociología estriba precisamente en la posibilidad de plantear este mismo problema, pese al hecho de que la investigación sociológica ocupa en el mundo actual a varias decenas de millares de investigadores. Se puede decir quizá que la sociología es imposible, pero no puede negarse que existe.

La sociología está inmersa en la historia social, forma parte de ella y en ella está implicada, es difícil ignorarlo y peligroso negarlo. Se debe considerar una doble consecuencia de esa historicidad: la historicidad hace de la sociología una “ciencia en situación “ y la asocia a la acción histórica

La Sociología en Situación

Una Ciencia Inmersa en su Objeto

La sociología quiere comprender y explicar las sociedades históricas y por medio de estas últimas la sociedad, pero al mismo tiempo, está implicada en el curso histórico de las sociedades, de ahí que en varias ocasiones se haya comprobado que la sociología se ha elaborado y sigue elaborándose como una ciencia en situación.

La sociología está inconscientemente marcada por la percepción que una sociedad tiene de sí misma, la imagen que los hombres se forjan de su época, de su civilización, aflora en la teoría que los sociólogos elaboran y en las investigaciones que efectúan. Puede afirmarse que el sociólogo no escapa a las imágenes propias de su medio inmediato: nación, clase social, región, familia, etc. La sociología no puede ser absolutamente independiente de la moral del sociólogo y de su sociedad, ya que hereda esa moral y se nutre de ella.

Un Objeto de Estudio Inacabado

La sociología es también una ciencia en situación de otro modo: ha heredado un objeto de estudio inacabado, es decir que el objeto de su análisis se transforma y cambia incesantemente. El físico que estudia los movimientos de los astros o de los átomos tiene la certeza de que la materia posee un carácter acabado: su naturaleza está dada y es suficientemente constante. Newton pudo determinar la ley de gravitación universal con la convicción de que los planetas no inventan nuevas órbitas, ni introducen alteraciones en el trazado de las mismas. En el orden de la vida, las especies animales se transforman, pero conforme a una evolución que es lenta y que de otro lado, obedece a unas leyes precisas o discurre por lo menos dentro de unos límites dados, el propio psicólogo puede fiarse de la persistencia de la estructura psíquica del hombre.

Esto no significa que tales ciencias no tengan nada que descubrir, pero los descubrimientos futuros serán posibles en razón de nuestra actual ignorancia, pero no como consecuencia de cambios en la naturaleza misma de la realidad.

No sucede lo mismo en sociología, la sociedad es una realidad inacabada: está siempre en proceso de auto relación, por vías inéditas y conforme a procesos cambiantes. Existe inventándose perpetuamente, redefiniéndose, negándose a sí misma tal como es a fin de ser otra diferente. Por ejemplo, una sociología desarrollada a partir de la sociedad pre industrial y feudal de la edad media debería ser hoy revisada, no tanto por los “errores” de los sociólogos medievales como por el hecho de que la sociedad ha cambiado profundamente. Debemos postular que las sociedades futuras evolucionarán seguramente por caminos actualmente imprevisibles.

Esta situación difiere considerablemente de aquella en que se encuentran las ciencias cuyo objeto es acabado.

La Aceptación de un Desafío

La sociología ofrece la particularidad de elaborarse al tiempo que está inmersa en su objeto de estudio, objeto que se mantiene indefinidamente inacabado. El sociólogo debe reconocer los límites impuestos a su conocimiento por el curso imprevisible de las sociedades.

Se puede comparar la situación del sociólogo con la que conocerían el físico y el químico, si nuestro planeta en vez de mantenerse dentro del sistema solar, evolucionara libremente por el espacio, atravesando sucesivamente condiciones físicas (fuerzas de atracción, presión atmosférica, etc.), nuevas y diferentes, susceptibles de modificar su trayectoria, como también los fenómenos que se producen en su superficie. En tales condiciones, cabe imaginar que la física y la química serían todavía posibles, pero su objeto de estudio jamás sería acabado, estas ciencias resultarían más difíciles, cambiantes y aleatorias.

Estos tres calificativos se aplican muy bien a la sociología. Bajo apariencias a veces simplistas, la verdad es que se trata de una ciencia sumamente difícil, por cuanto se ve arrastrada indefinidamente por el movimiento mismo de las sociedades que estudia, de modo que sus observaciones y más aún sus previsiones tienen siempre un carácter aleatorio. Es preciso afrontar, elaborar en estas difíciles condiciones un modo de conocimiento cada vez más válido.

La sociología modifica la realidad social al estudiarla, la sociedad no es indiferente a los estudios que versan sobre ella, responde a los mismos, reacciona y se inspira en ellos, en mayor o menor medida.

Este hecho plantea el problema, muy complejo, de las relaciones entre la sociología y la acción histórica, problema que ha sido y sigue siendo muy discutido. Evidentemente, no alimentamos la pretensión de decir cosas definitivas al respecto, queremos sencillamente poner algunos hitos que ayuden a la reflexión.

Sociología y Crítica Social

No cabe duda de que la sociología ha nacido en la corriente de la crítica social característica de la sociedad moderna y ha seguido el curso de esa corriente. La crítica social por su parte, ha bebido en no pocas fuentes y ha suscitado varios modos de conocimiento y de interpretación de la sociedad: teológico, filosófico, moral, literario, poético. La sociología no es toda la crítica social, ni tampoco es toda ella crítica social, pero ha participado y sigue participando de la misma.

La sociedad es una realidad moral: invoca unas normas y unos valores; se juzga y se justifica incesantemente a sí misma a la luz de criterios nuevos; se remite a la moralidad para suscitar energías y movilizar recursos.

La sociología se inserta en este contexto ético, en primer lugar, en el del propio sociólogo, cuyos valores raras veces son ajenos a las tareas que emprende, en segundo lugar, en el contexto de toda la sociedad entera, que traspone y traduce las obras sociológicas, incluso las más “neutras”, al plano de los juicios de valor y las utiliza para los diversos fines de su acción histórica.

A nadie debe sorprender que la investigación sociológica sea objeto de juicios morales: se le reprocha (tanto por sociólogos como por no sociólogos) a la vez, según los puntos de vista adoptados, que sea radical o conservadora, burguesa o revolucionaria, que esté vinculada al poder o se levante contra el mismo, etc. La sociología releva de los hechos sociales que estudia. Puede afirmarse que forma parte de los mismos de un modo particular y más que cualquier otra disciplina científica, por cuanto no puede por menos de ser sujeto de moralidad en el objeto moral que estudia.

El enraizamiento y la implicación de la sociología en el universo moral de la sociedad han revestido tres formas sobre todo, dando lugar a lo que cabe considerar como tres tradiciones de intervención en la acción histórica.

Las Teorías Reformadoras

En la primera tradición encontramos las grandes teorías reformadoras. En ella se inscriben, en particular, las interpretaciones que se han hecho de la

organización social y de la historia, con la intención explícita de denunciar los males que aquejan a la sociedad y proponer las reformas necesarias a una vida humana y social superior. Pertenecen a esta tradición pensadores e investigadores cuyas fuentes de inspiración pueden ser muy diferentes, cuando no opuestas: Saint- Simón, Comte., Marx y Engels, De Tocqueville, Spencer, Tonnies, Sorokin.

En los estudios de esta índole, la obra científica ha sido a la par con la intención reformadora, sirviendo esta última de motivación, inspiración y prolongación de la primera. El proyecto científico y el plan de reforma se confunden a menudo estrechamente, hasta el extremo de resultar a veces difícilmente dissociables.

Los Análisis Críticos

La segunda tradición agrupa a los sociólogos que han analizado diversos aspectos de la sociedad contemporánea (o de varias sociedades) con el propósito más o menos explícito de subrayar sus insuficiencias, sus defectos, sus peligros. Esta tradición se distingue de la primera por cuanto estos sociólogos no se dedican tanto a preconizar reformas detalladas u originales como a emprender análisis críticos de la sociedad contemporánea. De otro lado, la intención reformadora subyacente a sus análisis críticos es a veces menos explícita y menos evidente que en el primer caso.

Suele considerarse los estudios de C. Wright Mills como típicos de esta tradición, o también los de Thorstein Veblen, e incluso, aunque en menor medida, los de David Riesman. Muchos sociólogos han contribuido a esta tradición, incluso algunos de los que son generalmente considerados como “neutrales “. En los casos de Mills y Veblen, casi toda su obra es un análisis crítico. Pero otros muchos sociólogos han emprendido eventualmente ciertos análisis que cabe calificar de críticos.

Las Investigaciones Estratégicas

La tercera tradición está constituida por un conjunto de investigaciones empíricas deliberadamente emprendidas por algunos sociólogos sobre lo que ellos consideraban como <<problemas sociales >>. Se trata de una larga y rica tradición, fértil en investigaciones de toda índole. En ella se comprenden las grandes encuestas efectuadas en Inglaterra por Booth, Rowntree, los Webb, sobre las condiciones de vida en los medios populares los estudios de Le Play y Helbwachs sobre los obreros franceses; en Estados Unidos, cabría mencionar entre otros muchos, los estudios de Bakke sobre las personas en situación de paro forzoso, los de Wirth sobre el ghetto, los de Thrasher sobre los gangs, los de Thomas y Znaniecki sobre los inmigrantes.

Lo que caracteriza a casi la totalidad de esas investigaciones y lo que constituye así mismo su mérito es el gran esfuerzo de objetividad desplegado por sus autores. Estos han querido llevar a cabo una obra científica que no pudiera ser tachada de parcialidad, de modo que el resultado de sus indagaciones sirvieran para esclarecer los espíritus, remover las conciencias y orientar hacia una acción constructiva. Por regla general estos autores no ponen en entredicho el sistema global. Hasta podría afirmarse que la mayoría de ellos lo aceptan, son más reformistas que radicales.

La Sociología al Servicio de Todas las Causas

Cuando se considera la sociología a través de esas tres tradiciones, uno no puede por menos de comprobar la pluralidad de tendencias y la diversidad de ideologías que han inspirado las teorías sociológicas y las investigaciones empíricas. Cabe encontrar en la sociología vestigios de todas las ideologías. Hasta puede afirmarse que ha servido a todos los amos; la autoridad imperante, los reaccionarios, los reformadores moderados, los radicales.

Incluso se da el caso de que se acuse a una determinada sociología, que pretende ser lo menos comprometida y la más estrictamente científica, de servir

esencialmente de sostén al conservadurismo y a la autoridad establecida. A nuestro juicio esto es simplificar demasiado las cosas. Fácil sería demostrar que la sociología no comprometida ha desempeñado también otras funciones ideológicas. La obra de Mills, por ejemplo no hubiera sido posible sin los estudios anteriores más << conservadores>> sobre las élites. Marcuse, quien critica sin embargo la sociología empírica de un modo poco feliz, por lo demás, recurre a su vez a lo que él denomina << análisis no ideológicos de los hechos>>, a fin de prestar una base a su crítica de << la ideología de la sociedad industrial avanzada>>.

Hay sociólogos de izquierda, de derecha y de centro. Las investigaciones teóricas y empíricas se inspiran en tantos valores, ideologías y normas morales como cabe encontrar en la sociedad. Sería falsa la pretensión de que la sociología en su conjunto y en la totalidad de su obra es, o bien radical, o bien conservadora. Esperamos que nunca pueda decirse esto de ella, porque de lo contrario, respondería a la imagen de una sociedad monolítica y esclavizada.

L a Amoralidad de la Sociología

En nuestra opinión, la razón de lo dicho anteriormente debe buscarse en el hecho de que la sociología como tal, en cuanto empresa científica, solo conoce la moral como objeto de estudio. Quien la practica, quienes la utilizan, la sociedad misma son los factores que confieren a la sociología una orientación y una misión morales.

Creemos que la sociología no proporciona los criterios de una ética social y de una crítica de la sociedad. Puede aportar y aporta efectivamente, elementos fácticos y teóricos en los que se inspiren la crítica y la ética, pero estas parten necesariamente de criterios o principios que trascienden el análisis propiamente sociológico: filosofía del hombre, axiomas morales, etc. Que nosotros sepamos, la sociología jamás ha proporcionado una sola razón por la que debiera creerse necesariamente en la libertad y en la igualdad del hombre, como tampoco en la bondad o en la malicia de la naturaleza humana.

Si es de esperar que la sociología siga fomentando los fines más elevados de la humanidad y contribuyendo a la cabal realización del hombre y al bienestar general, es porque muchos espíritus creerán en esos valores y pondrán la sociología al servicio de los mismos. En caso contrario, la sociología pudiera muy bien resultar provechosa a todas las formas de dictadura, cualesquiera que sean su inspiración y sus justificaciones.

Un Problema de Ética

Estas observaciones nos inducen a subrayar a modo de conclusión, el hecho de que la sociología plantea al sociólogo problemas éticos como ninguna otra disciplina científica, ya que suscita al mismo tiempo problemas de ética científica y de ética social, estrechamente vinculados entre sí. Quien practica la sociología debe por una parte atenerse a las normas científicas más estrictas: solo así podrá su ciencia aportar una contribución original y válida. Debe por otra parte, interrogarse constantemente sobre sus valores y opciones de su medio, sabedor de que su obra científica nunca es impermeable a su influencia, influencia que puede ejercerse de una manera sutil y a menudo sin advertirlo el propio investigador.

De otro lado, el sociólogo es siquiera parcialmente responsable del uso que se hace de su ciencia, y lo es junto con toda la sociedad a la que pertenece. Puede a veces verse en la obligación de desolidarizarse de los fines para los que utilizada su ciencia. Pero tal vez le sea más necesario aún desconfiar de las causas y de las ideologías que más simpáticas le resultan. En efecto, pueden constituir la principal amenaza a su libertad intelectual y moral. Una sociología hipotecada no se traiciona menos así misma que una sociología impuesta.

El sociólogo se sabe irreductiblemente implicado por su ciencia en la corriente de la acción social e histórica por él estudiada. Tiene quizá más que otros, la responsabilidad de mantener alerta una conciencia clara, aguda e

incesantemente renovada del impulso que mueve a toda sociedad y de los objetivos que ésta persigue.

Versión castellana de Alejandro Esteban Lator Ros de la obra de Joseph H Fitcher *Sociology* (1971).

María Luisa Muriel y Gilda Rota, (1980) nos dan a conocer uno de los conceptos centrales de la Sociología, Ciencia Política, la Comunicación y otras disciplinas sociales es el de cambio social, sobre todo existe multiplicidad de definiciones y concepciones que responden a posturas teóricas audiológicas distintas, pero todas tienen en común el postulado de que el cambio social implica la modificación de las estructuras sociales a través del tiempo.

C O M U N I D A D

Una comunidad es una agrupación o conjunto de personas que habitan un espacio geográfico delimitado y delimitable, cuyos miembros tienen conciencia de pertenencia o de identificación con algún símbolo local y que interaccionan entre sí más intensamente que en otro contexto, operando en redes de comunicación, interés y apoyo mutuo, con el propósito de alcanzar determinados objetivos, satisfacer necesidades, resolver problemas o desempeñar funciones sociales relevantes a nivel local.

Esta definición y prácticamente todas las que se han propuesto, pone de manifiesto que se trata de una noción amplísima. Solo así puede aplicarse igualmente a unidades (llamadas comunidades) tan distintas en características y extensión, como a un grupo de monjes que vive recluido en un convento, barrio, municipio, provincia, región, nación, o la comunidad internacional. A todos estos niveles es aplicado de ordinario el término. En todas estas unidades hay un conjunto de personas que reúnen las características sustanciales de esta definición. Esa amplitud y flexibilidad del concepto conllevan un fuerte margen de imprecisión. Consecuentemente, en cada caso en que se utilice el vocablo, si el

contexto no lo denota, hay que precisar a qué comunidad se está haciendo referencia. Este tipo de acotación y delimitación reviste gran importancia en todo programa de desarrollo comunitario. Si esto no se hace, no identificamos ni el sujeto, ni el objeto del desarrollo de la comunidad, con lo que, desde el punto de vista metodológico, se hace muy difusa la unidad operativa que pretendidamente se ha escogido.

Utilizada en el campo del desarrollo de la comunidad, en cuanto metodología de intervención social, el concepto de comunidad, como explica Murray Ross, se aplica con dos sentidos o alcances diferentes, pero que no son contra puestos entre sí:

- “Puede ser toda la gente de una zona geográfica determinada, por ejemplo, de un pueblo, ciudad, vecindario o distrito de ciudad. De la misma forma podrá referirse a toda la gente de una provincia o Estado”.
- “La palabra comunidad incluye también grupos de gente que comparten en común algún interés o función, tal como el bienestar, la agricultura, la educación, la religión.

Estos intereses no incluyen a todos los individuos de la comunidad geográfica, sino solamente a aquellos que tienen un interés o fin compartido en común”.

Desde el punto de vista operativo, en el primer caso, con la palabra se alude a un área de actuación (desarrollo de comunidades rurales, urbanas, etc.), en el otro se hace referencia a un sector de intervención (organización de una cooperativa, proyectos de vivienda de ayuda mutua, etc.).

En las prácticas concretas pueden “cruzarse” ambos alcances del término con la realización dentro de un área de actividades de alcance territorial o con otras de tipo sectorial.

Al término << comunidad >> se le atribuyen otras palabras de uso común, como cultura, familia e institución. Se dice a veces que existe una << atmósfera familiar>> en determinadas empresas de trabajo.

Se usa a veces la palabra <<institución>> para referirse a alguna persona o situación poco común, el término << cultura>> se refiere a menudo al refinamiento y a la buena educación. Si los investigadores científicos del comportamiento han contribuido actualmente de alguna manera a la creación de conceptos analíticos, ha sido al proporcionar una precisión técnica para el lenguaje de la conducta humana.

No es preciso pelearse con los que llaman a toda la raza humana la familia de Dios en la que todos somos hermanos o hermanas, o la comunidad mundial de la que todos somos miembros, sabemos otros usos amplios del término << comunidad>>, a que se alude al referirse a grandes alianzas como la Comunidad del Atlántico Norte, o la Comunidad Económica Europea, se aplica el término a categorías sociales basadas en parecidos étnicos, raciales, o religiosos, como la comunidad judía de Nueva Orleans, la comunidad negra de Chicago, o la comunidad irlandesa de Boston.

La Pérdida de la Comunidad

Los sociólogos que se ocupan del cambio histórico intentan explicar los problemas básicos de la vida social moderna diciendo que hemos sufrido de una general << pérdida de comunidad >> significa un desplazamiento importante de un tipo de organización social a otro, que explica a nivel sociológico valores , pautas de conducta, relaciones sociales e institucionales de la sociedad occidental contemporánea. Ello no debe interpretarse como causalidad simplista, centrada en un solo factor, aunque ciertos observadores parecen invocar, como solución de nuestros problemas sociales, un total retorno a la comunidad.

El concepto de comunidad abarca cuatro elementos:

- a) Relaciones personales estrechas con otras personas que a veces se llaman primarias, de tú a tú, o íntimos.
- b) Lazos emotivos por parte del individuo en las funciones sociales y los asuntos del grupo.
- c) Entrega moral o compromiso ante los valores que se consideran elevados y significativos para el grupo.
- d) Un sentido de solidaridad con los demás miembros del grupo

Existen grupos de gente en el mundo de hoy que exhiben tales cualidades, se trata de grupos primarios pequeños, sus cualidades no son características de una cultura global, como fueron a juicio de los historiadores antes de la venida de la Revolución Industrial, el sistema capitalista en gran escala, la urbanización de masa y el metropolitano, así como de la secularización.

Este concepto generalizado de la comunidad es una cuestión de organización global de manera en que la persona se relaciona con la estructura social más amplia.

Los sistemas totalitarios del nazismo, comunismo y fascismo intentaron en cierto sentido, reestructurar a la gente dentro de una comunidad nacional.

Para comprender el significado sociológico de la comunidad examinaremos el fenómeno a tres niveles: la solidaridad social, las relaciones sociales, y la estructura social.

Valor de la Reunión

El sentido de la comunidad, como sentimiento de reunión, es un envidiable objetivo que los grupos sociales a duras penas intentan lograr y mantener. Los sindicatos buscan la solidaridad entre los obreros, las congregaciones protestantes intentan desarrollar la camaradería entre sus miembros, las revistas familiares intentan inspirar un sentimiento de reunión en el hogar, los grupos raciales negros hablan a menudo de <<soulbrothers>> como índice de pertenencia, otros muchos términos se usan de modo casi sinónimo. Se supone que la identidad con la comunidad, o la solidaridad social, fomenta la propia identidad y cuesta comprender la lógica del propio aislamiento como solución o antídoto.

Relaciones Comunitarias

La comunidad como proceso social es una forma de relación humana conjuntiva, o interacción, en la que la gente se reúne y se vuelve más integrada, no se trata simplemente de una actitud o de una ideología de solidaridad, se trata de un acto en el nivel de la conducta humana de cada día. El logro de la cooperación entre patrono y empleado es un ejemplo de este proceso. En este como en otros casos se pide a cada ciudadano la participación en el apoyo a la causa común. Lo opuesto al proceso comunitario es el proceso disyuntivo o conflicto.

Solo por extensión de significado o por falta de comprensión del término de proceso comunitario podemos decir que la comunidad << consigue cosas >>, uniendo esfuerzos individuales en la causa común para mejorar la escolarización en la reforma fiscal, en los servicios públicos, etc.

Desde el punto de vista de la comunidad lo que caracteriza la relación social integradora es la medida en que el individuo coopera positivamente en todos sus grupos principales, la comunidad como proceso social va acompañada por la comunidad como sentido de solidaridad social voluntaria.

Estructuras de la Comunidad

La tercera manera de considerar la comunidad como estructura social probablemente es la que imagina la mayoría de gente al usar el término, hablamos aquí de un grupo de gente cuyos roles, pautas de conducta y relaciones sociales se hallan estructurados y organizados, coincide la definición general de un grupo social como colectividad de gente en situación de comunicación recíproca. A parte de su espíritu solidario y cooperación social, la comunidad se encuentra especificada por su localización, se trata de un grupo territorial de gente.

Tal como se usa corrientemente en sociología la comunidad se halla esencialmente << ligada a la tierra>> en el sentido de que la gente vive permanentemente en determinado lugar, tiene conciencia de pertenecer tanto al grupo como al lugar y funciona conjuntamente en los asuntos importantes de la vida. La comunidad se toma siempre en cuenta con relación al ambiente físico.

Los miembros de la comunidad son conscientes de las necesidades de la gente de dentro y de fuera del grupo inmediato y tienden a cooperar estrechamente.

Es importante darse cuenta que estas tres formas de considerar la comunidad (solidaridad, relaciones y estructura) no siempre operan de modo complementario y ello resulta especialmente cierto para la comunidad en tanto que estructura social.

Generalmente se imagina a la comunidad moderna como una especie de vecindad y el vecino como un residente próximo en un determinado lugar, el vecindario es algo característico de las comunidades en las sociedades rurales, tradicionales y campesinas, hasta cierto punto se aplica todavía el término << comunidad>> a los antiguos barrios urbanos, en los que la gente comparte los mismos caracteres étnicos, económicos y educativos que han vivido juntos por

largo tiempo, los suburbios modernos, que son barrios más recientes efectúan a menudo un intento deliberado de fomentar el espíritu de comunidad entre la gente y pueden describirse técnicamente como comunidades.

La investigación procedente de distintas partes del mundo revela tres factores principales de la comunidad: el económico o laboral, el étnico o etnocéntrico, y el religioso.

El Factor Económico

Las especializaciones laborales aunque se encuentren coordinadas con éxito, son necesariamente una brecha de de diferenciación social. La comunidad tiende a ser un sistema social más fuerte y efectivo cuando existe en pequeños pueblos alejados de las complejidades y especializaciones urbanas, en este tipo de sociedad sencilla florece fácilmente la comunidad. Es más probable que en él la gente coopere en todas las funciones primordiales de la vida social, especialmente en los objetivos económicos.

La naturaleza igualitaria externa no es no es un rasgo común de la mayoría de comunidades << naturales >> y menos ideológicas, sin embargo en las llamadas regiones subdesarrolladas del mundo la ocupación común es un rasgo central de la comunidad. La función económica común permite oca movilidad social y semejante falta de estratificación tiende a reforzar la comunidad.

En otros aspectos de la vida social los suburbanitas tienden a centrar su conducta social y sus relaciones sociales en su propia comunidad física.

El Factor Étnico

No hay que creer que las comunidades étnicas son fundamentalmente excéntricas y << antipatriotas>> o inaceptablemente extranjeras a la cultura del país de origen.

La variable étnica se mezcla con los factores religiosos y laborales para explicar el mantenimiento de las comunidades, se da también un alto grado de espíritu de clan, que proporciona un mutuo apoyo y se expresa negativamente por la suspicacia y la desconfianza frente a los extraños.

El Factor Religioso

El fomento de las relaciones amistosas entre los miembros de la congregación de una iglesia local se considera a veces factor poderoso en la construcción de una comunidad. No cabe duda de que muchas iglesias cristianas pequeñas insisten en las relaciones primarias e intentan ofrecer solaz y apoyo para mitigar las frustraciones seculares que la gente sufre en el << mundo exterior>>. La administración local de la iglesia contribuye a la socialización de los niños y ofrece cuidados pastorales para las familias.

La base religiosa de la comunidad es por tanto, solamente un factor de relaciones amistosas, aunque se considere el factor más importante entre los clérigos y los laicos. Cada miembro de una iglesia y cada familia, cumple otros roles sociales en otros grupos sociales: como ciudadano en el orden político, empleado en el económico, y en varias otras actividades, también vive gente en el mismo barrio que pertenece a otras iglesias. Por todas estas razones la congregación de la iglesia local no puede llamarse comunidad en el sentido técnico de la palabra.

Comunidades Substitutivas

Hay otro sentido de la palabra comunidad y es la comunidad substitutiva o substituta, por cuanto substituye a la comunidad natural y casi automática estableciendo una vida de grupo contractual, planeado o artificial. Todos estos términos descriptivos indican un intento deliberado de recuperar la esencia de la comunidad tradicional: el espíritu de camaradería, la entrega moral, el compromiso emotivo, las relaciones personales estrechas con los demás.

La comunidad substitutiva de la que estamos hablando da mucha importancia a la afinidad de las relaciones humanas internas, que no considera simplemente como un subproducto de la función que proclama.

Los miembros de la comunidad substitutiva no están totalmente entregados a múltiples funciones sociales, como lo están los varios y relacionados grupos de la comunidad territorial tradicional, tampoco se hallan estos miembros rígidamente circunscritos en un vecindario físico fijo. Sus relaciones mutuas no son lo bastante frecuentes para que entren en la definición del grupo primario comúnmente aceptada. Estos comentarios negativos que dicen lo que la cosa no es, indican que la comunidad substitutiva se halla en alguna parte entre la comunidad estrechamente vinculada y la asociación secundaria laxamente estructurada.

Servicio Comunitario

Los servicios comunitarios son todas las acciones, actividades que se desarrollan en las comunidades con miembros de la comunidad, acto solidario en beneficio de los demás sin esperar nada a cambio, con el fin de mejorar las condiciones de vida de los habitantes y puede ser desarrollado en diferentes ámbitos tanto sociales, educación, salud, seguridad, y el mismo desarrollo comunitario, puede realizar cualquier persona ya que no es una actividad asistemática.

Para realizar un trabajo comunitario excelente debe existir un diagnóstico y una programación claramente explicitados antes de comenzar las actividades.

Realizado el estudio y el diagnóstico del trabajo comunitario, es preciso explicitar sintéticamente cuestiones que ya se conocen, pero que resulta útil tener visualizadas en un solo cuadro operativo.

a) Personas Implicadas

Las personas involucradas constituyen el factor más importante de un programa de desarrollo de la comunidad, ya se trate de aquellos a quienes está destinado el programa o bien de aquellas que se han de ocupar de promover y dinamizar las actividades.

En lo referente a las personas implicadas, haremos la siguiente distinción:

- Los destinatarios: a quienes o para quienes está destinado el programa de desarrollo de la comunidad
- Los responsables de llevar a cabo el programa: quienes sensibilizan y motivan a la gente para que participe en las actividades comunitarias.

En la práctica, lo corriente será que nos encontremos con responsables de programas y destinatarios (que tendrán mayor o menor implicación en los programas). Sin embargo debemos tender al logro de lo que es el objetivo estratégico del desarrollo de la comunidad.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, resulta evidente la necesidad de tener claro no solo los destinatarios del programa (esto casi siempre está claro), sino quienes son las personas, grupos, organizaciones, etc., anqué se puede contar para dinamizar el programa.

b) Delimitación del ámbito y el sector operativo de la acción comunitaria

El desarrollo de la comunidad, en cuanto metodología de intervención social, opera en un ámbito territorial determinado y delimitado, en ese ámbito desarrolla proyectos y actividades específicas diferentes según cada programa concreto. Casi siempre esta doble delimitación ya ha sido hecha desde que se decide llevar a cabo un programa de este tipo o a más tardar después de elaborado

el diagnóstico, en el momento en que se formula el plan o programa de actuación. En el primer caso (la delimitación desde el inicio), se da en circunstancias al decidir emprender este tipo de acciones, se tiene establecido donde se realizarán y que proyectos específicos o sectores atenderán. Se puede caer en el error totalmente contrario a los principios de la acción comunitaria de decidir al margen de la gente destinataria del programa.

c) Actividades específicas

No basta decidir acerca de los proyectos concretos que se van a realizar, esto sirve para delimitar lo que se va a hacer, cuando, dónde, cómo, etc., no existe ninguna guía que pueda indicar todo lo que hay que realizar para llevar a cabo un programa de desarrollo de la comunidad.

d) Temporalización y secuenciación de actividades

Esta fase operativa es la adecuación de lo programado a lo que condiciona o permite la realidad en un momento determinado.

e) Los métodos, técnicas y procedimientos que se van a utilizar

De toda la gama de métodos, técnicas y procedimientos que se utilizan en el ámbito del desarrollo de la comunidad, es en este momento cuando se escogen aquellos que son considerados los más adecuados para la circunstancia del programa o proyecto concreto que se inicia. Los métodos y técnicas no tienen validez y utilidad a temporal y espacial, siempre tienen condicionamientos contextuales, según sea el campo de actuación y la circunstancia en que se aplica, es fundamental que se dé un proceso de retroalimentación entre los aspectos estrictamente metodológicos y la realidad concreta en que se aplica. Esto supone creatividad, talento, imaginación y sentido de lo concreto en quienes aplican los métodos y técnicas propias de su quehacer profesional.

Para elegir los medios más eficaces, es preciso tener en cuenta:

- Quienes son los sujetos del proceso;

- Cuál es la realidad en la que están insertos;
- El tipo de actividad práctica que se pretende realizar
- Las posibilidades prácticas de utilización de las diferentes técnicas concretas.

Datos obtenidos de: Joseph H Fitcher (1982) Décima cuarta edición. Versión castellana de Alejandro Esteban Lator Ros de la obra *Sociology The University of Chicago Press* (1971); Ezequiel Ander-Egg. Grupo Editorial Lumen. Hymánitas. Buenos Aires-México.

SERVICIOS COMUNITARIOS, SOCIALES Y PERSONAL. N.C.P.

Son todos aquellos que estén enfocados en el Plan Nacional del Buen Vivir o conocido como el Suma Kausay, en la zona urbana existe el trabajo comunitario barrial que ofrece dos grandes posibilidades para potenciar al máximo la metodología y la práctica del desarrollo de la comunidad:

- Por una parte, otorga las mayores potencialidades para una auténtica participación popular;
- Por otro lado, el trabajo barrial permite incluir en un solo programa la casi totalidad de los proyectos específicos.

El trabajo comunitario en el barrio, por su misma naturaleza, promueve y fortalece la ciudadanía, la motiva a participar y la organiza en sus propias asociaciones, aquí se incluye la recolección de basura, desperdicios y desechos, así como su transporte y eliminación, también comprende el barrido y la limpieza de calles, caminos, etc.

Sector Rural

En el sector rural encontramos gran cantidad de comunidades tanto indígenas como mestizas predominando las indígenas, esto no quiere decir exclusión a lo contrario las comunas indígenas son las más unidas tanto en lo social como en lo económico, en la ayuda mutua intra e intercomunal, realizando acciones que expresan formas de apoyo mutuo.

En las comunas existen costumbres y tradiciones que lo practican hasta hoy, una de ellas son las llamadas jochas que consiste en la colaboración económica y alimenticia, o sea es como un préstamo, ya que son devueltas de la misma manera en su debido tiempo.

Pero la más importante, en la ciudad y en el campo son las mingas, pues éstas se realizan casi siempre y son las que más integran a la población, tanto adulta mayor, adulta, juvenil y niños. La desarrollan con gusto y al final de la jornada terminan con una reunión social muy alegre.

Datos tomados de la revista de la Policía Nacional del Ecuador. Edición marzo 2012

BREVE SINTESIS HISTORICA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR

En el año de 1832 el Congreso considerando la necesidad de fijar bases para formar la policía decreta que los Consejos Municipales, de las Capitales de Departamento elaboren el Reglamento de Policía que regirá en cada uno de ellos, aclarando que la Policía no tendrá ninguna otra intervención que la que le atribuyen las leyes y deberá quedar bajo la responsabilidad de los Consejos Municipales, por lo tanto cesan en sus funciones todos los empleados del ramo y quedan abolidos los nombres de Juez y Jueces de Policía, Supervigilantes, Gendarmes y Celadores, subsistiendo solamente los de Comisarios y Dependientes.

En este primer período presidencial, mandato del General Juan José Flores no se dejó resuelto el aspecto policial y como fácilmente se puede deducir de lo expuesto, la Policía a esa fecha no era una institución nacional, pues su acción no sobre pasa los linderos provinciales o cantonales.

Al asumir la presidencia Vicente Rocafuerte en el año 1835, restablece la Policía al mismo estado que se encontraba en 1830, de todas maneras se preocupa que la Policía adquiera los más altos niveles de eficiencia y servicio dictando la Ley de Régimen Político y Administrativo. En ella se fijan como funciones de los Consejos Municipales, el que la Policía cuide la Seguridad, Salubridad, Comodidad y Ornato.

La Asamblea Constituyente de 1843, dicta una nueva ley de Régimen Político y Administrativo, según la cual se centralizaba en el Poder Ejecutivo la mayor parte de las atribuciones que correspondían a los Municipios y se establece que los Ministros de Gobierno y Relaciones Exteriores se encarguen de todo lo que se refiere a la Policía de todos los pueblos. Esto viene a constituir un primer paso para la organización de la Policía como Institución Nacional.

En febrero de 1848, es aprobado por el Ejecutivo el Reglamento expedido por el Municipio de Quito, sentándose bases para una función policial menos localista, pues comparte responsabilidades con el poder central. Se establece que la Policía de cada cantón estará a cargo de un Jefe de Policía, un Comisario, Celadores y Empleados. El Jefe de Policía será la autoridad máxima y será nombrado por el Ejecutivo. La Policía deja de ser dependencia administrativa municipal y se constituye en una entidad casi independiente con funciones específicas tales como: las de perseguir a sociedades secretas o sospechosas de cualquier crimen, cuidar que no corran rumores falsos que alarmen a la ciudadanía, los extranjeros que lleguen deberán presentarse con sus pasaportes ante el Jefe de Policía, no deberá permitirse ningún espectáculo, diversión sin licencia de la Policía, prohibición de actos o expresiones contrarios a la religión, a la moral y a las buenas costumbres, entre otras.

En el año 1864, con García Moreno en el Poder, se emite un trascendental decreto que , considerando que la Policía de orden y seguridad corresponde al Ejecutivo y que toca al Ministro del Interior lo relativo a la misma, organiza la Policía nombrando y tres Jefes Generales de Distrito, Quito, Guayaquil y Azuay, y nombra un Jefe de Policía para la capital de cada provincia, el reglamento policial tiene como base la Constitución y la Leyes.

Después de 20 años, en el año 1884 se promulga una disposición creando un Orgánico para la Policía, en el que se contempla la organización de cuerpos policiales que deben cubrir las principales ciudades del país, con 65 oficiales y 685 hombres de tropa; su duración fue efímera porque se distorsionaron sus funciones.

En el año de 1895, el General Eloy Alfaro, luego del triunfo de la Revolución Liberal y debido al elevado índice de criminalidad aparecido especialmente en las ciudades de la costa como Guayas, Los Ríos, Manabí y Esmeraldas, organiza la Policía Rural. Para la ciudad de Quito organiza una Policía de Investigaciones y Seguridad y además una Policía de Fronteras, estas policías pronto se terminaron por su formación rudimentaria y sin sentido profesional.

En el año de 1897, una nueva ley debió dictarse con el ánimo de uniformar, en cuanto fuere posible al servicio de la Policía de orden y seguridad, dándole ya un carácter nacional y abordando su definición institucional; es que el General Eloy Alfaro debido a que la Policía disponía de una cabeza para el cumplimiento satisfactorio de sus funciones, mediante decreto Ejecutivo crea una autoridad superior de Policía con la denominación de Director General de Policía.

Pasan los años sin que se produzcan mayores novedades, aunque siempre se hace presente la preocupación de los gobiernos por un Cuerpo Policial bien estructurado y llegamos al año 1921, en el que el Congreso Nacional, mediante decreto Legislativo, establece las primeras Escuelas de Policía que deberán funcionar en las ciudades de Quito y Guayaquil, esta verdadera innovación

tampoco llega a cristalizarse por el desorden y la anarquía que vivía el país en esos momentos.

En el año 1924, el Presidente José Luis Tamayo expide un reglamento que contiene disposiciones de trascendental importancia para la organización policial, pone a la Institución bajo el único mando del Director General responsabilizando en sus funciones a cada uno de sus miembros. El 3 de agosto de 1928, el Congreso Nacional decreta la formación de un Cuerpo de Carabineros que deberá contar con un orgánico de 3500 hombres, pero la miseria y la desorganización en que vivía el país determinaron un nuevo fracaso.

Siendo Presidente el Dr. Velasco Ibarra en el año 1934, se dispone la contratación de una Misión Técnica extranjera chilena, para la organización y funcionamiento de la Escuela de Policía y Detectivismo, pero el 20 de agosto de 1935, desafortunadamente Velasco Ibarra es obligado a dejar el poder y el contrato queda sin efecto.

El 27 de agosto de 1937, el Presidente Federico Páez, crea un curso para preparación de Oficiales de Policía, tomando como alumnos a los Inspectores y Subinspectores que al momento tenía fuerza, el cual tuvo los efectos previstos para asumir al General Enríquez Gallo a la Jefatura Suprema del país.

Sometida la Policía a un Régimen Militar, se expide en el año de 1938, la Ley Orgánica a las Fuerzas de la Policía clasificando a sus miembros en Oficiales Generales, Superiores e Inferiores, a la tropa en Sub oficiales, Clases y Gendarmes. En este gobierno se plasman muchas aspiraciones institucionales, pues se expide la Ley de Situación Militar, y Ascensos, se procede a la especialización de los Oficiales de Policía que se hallaban en servicio activo.

Arribamos al 2 de marzo de 1938, en el que el General Alberto Enríquez Gallo a cuyo recuerdo los policías rendir un homenaje de admiración y gratitud, pues crea la Escuela Militar de Carabineros, con sede en la ciudad capital, con una planta de 60 cadetes y sus labores debían empezar el uno de abril del mismo año.

Desde esa misma fecha se inicia una nueva etapa en la historia de la Policía, se da comienzo a la profesionalización del hombre policía, el gobierno trata de complementar la formación y estructuración de la Policía, es así como meses después se expide un Decreto denominado “Cuerpo de Carabineros “.

Para todas las fuerzas que componían en esa fecha las fuerzas de la Policía Nacional, con fecha 8 de julio del mismo año se dicta una Ley Orgánica para que rija el funcionamiento de este nuevo Cuerpo de Carabineros, la misma que es remplazada en 1939 por una nueva dictada por el Congreso. Con afán de alcanzar un mayor perfeccionamiento, el 17 de enero de 1941, se crea un servicio de carácter rural de carabineros.

En el año de 1941, de ingrata recordación para todos los ecuatorianos los carabineros ofrecen sus primeros frutos y generosos ofrendan sus vidas, con heroísmo y sacrificio, quedando grabados nombres de carabineros como Héroes Nacionales.

El Dr. Carlos Arroyo del Río continuando con su afán de propender a la mejor organización y el funcionamiento de la Policía, introdujo algunas reformas a la Ley Orgánica y crea la Escuela Fundamental de Policía en el año de 1943.

Se produce el movimiento revolucionario del 28 de mayo de 1944 y triunfante este movimiento asume el Poder el Dr. Velasco Ibarra en calidad de Jefe Supremo. El 1 de junio de 1944 y el 6de junio del mismo año transforma al “Cuerpo de Carabineros en Guardia Civil Nacional” y encarga a la Asamblea Constituyente, como recomendación del Ejecutivo, expedir una nueva Ley Orgánica que dé una nueva modalidad a la organización policial.

En el año de 1945, se publican una serie de reglamentos internos necesarios para formar la vida de la Institución. En el año de 1946 se expiden los Códigos

Penal y Procedimiento Penal y se promulga la Ley de Situación Policial y Ascensos.

El 12 de enero de 1949, siendo Presidente de la República Galo Plaza, se organiza la Policía Rural sujeta a leyes propias y funcionamiento independiente.

En el año de 1953, mediante decreto expedido por Velasco Ibarra se cambia la denominación de Guardia Civil Nacional a “Policía Nacional”. En el aspecto técnico de la institución se consideró conveniente para la mejor marcha de servicios, llegar a la unificación de los mandos, y el Comandante General, en el año de 1956 unificó los mandos urbanos y rurales, dando término a la autonomía en que venía desenvolviéndose la Policía Rural.

En el año de 1959 se promulga una Ley de Situación Policial y Ascensos, un año más tarde se hace realidad la Ley de Función Judicial de la Policía, así mismo se publican en el registro oficial nuevas codificaciones de los Códigos Penal y Procedimiento Penal de actual vigencia.

A principios de 1965 se produce la anexión definitiva del Ecuador a la Organización Internacional de Policía Internacional INTERPOL.

Un año más tarde se expide la Ley de Personal que nos rige actualmente, instrumento legal indispensable para regular la profesión policial de sus miembros, garantizar su estabilidad y propender a su perfeccionamiento y superación.

En 1970 se expide la Ley y el Reglamento del Servicio de Cesantía, que regula el otorgamiento de la Cesantía Policial y devolución de aportes a sus miembros.

A la Institución se le conoció con el nombre de Policía Civil Nacional hasta el día 28 de febrero de 1975, en el que el General Rodríguez Lara expide una nueva Ley Orgánica de la Policía Nacional, adoptando este nombre hasta la presente fecha para los actos oficiales, públicos e institucionales. Así mismo se crea en el Ministerio de Gobierno la Subsecretaría de Policía, organismo de alto nivel, para

el asesoramiento administrativo y técnico del mencionado ministerio en asuntos fundamentales y de coordinación entre esta Secretaría de Estado y la Institución Policial.

La Policía Nacional ha venido año tras año alcanzando logros cada vez más significativos, gracias al trabajo tesonero y sacrificado de todos sus miembros, lo que ha merecido reconocimiento de los Poderes del Estado, la Prensa y la Ciudadanía, que ven en ella a la Institución noble, garantía de la paz y seguridad ciudadana.

En los actuales momentos la Policía marcha segura y con paso firme hacia adelante, con la seguridad de alcanzar un futuro enaltecedor.

HISTORIA DEL COMANDO DE POLICÍA TUNGURAHUA N° 9

ANTECEDENTES

Desde remotos tiempos, se tiene noticias de la permanente búsqueda del hombre y de las colectividades en pos de conseguir seguridad, respeto al Orden y a la Ley, como medios de garantizar una convivencia pacífica y feliz dentro de lo posible.

Ningún país puede vivir y desarrollarse sin un cuerpo policial que ponga sus sellos de Seguridad, Respeto, a la Ley e Hidalguía, en el cumplimiento de sus nobles objetivos. Bajo estos altruistas principios, el Estado Ecuatoriano organizó y constituyó su policía, pero antes es necesario referir aunque sea brevemente, lo que podría denominarse La Prehistoria de la Policía Nacional Ecuatoriana.

Como sabemos, lo que actualmente constituye la República del Ecuador fue parte del vasto Imperio de los Incas. Estos lograron conquistar estos territorios después de vencer la feroz resistencia de los Puruháes, Panzaleos, Caras, que para entonces se habían constituido en una poderosa Federación que lo llegó a constituir el Reino de Quito. Consolidada la conquista estos territorios y pueblos fueron incorporados al Tahuantinsuyo, nombre con el que bautizaron a este

enorme Imperio. El Inca (Señor Rey) Huayna- Capac, al sentirse más quiteño que cuzqueño convirtió a la ciudad de Quito en la verdadera capital del Imperio.

En este Imperio, funcionaba una especie de policía que con el nombre de Runa-Huayra (hombre del viento), cumplía una función más bien pretoriana, de control de los Tambos Reales, de protección de las Vírgenes del Sol (Inti-Huarmis), de los sacerdotes y curanderos.

En la época de la Colonia las funciones de control de la seguridad quedaron confiadas a determinadas autoridades como los Alguaciles, Regidores y Alcaldes, quienes reclutaban de entre la población civil un grupo de ciudadanos que asumían el papel de vigilantes, en el corto tiempo que el Ecuador formó parte de la Gran Colombia tampoco hubo un Cuerpo Policial. Al separarse de la Gran Colombia en 1830, la Asamblea Constituyente reunida en Riobamba dicta la Primera Constitución del naciente Estado y en su artículo 56, establece un reglamento especial realizado por el Prefecto y el Consejo Municipal y aprobado por el Congreso se organiza un cuerpo policial particular para cada capital de provincia, pero esta determinación solamente queda escrita en el papel. A raíz de la Revolución del 6 de Marzo de 1945, se aprueba una ley que faculta a los municipios de las capitales provinciales a formar su respectiva policía. El Ministro del Interior nombraba al Jefe Provincial respectivo, así es como nace la presencia policial en nuestra provincia. Merece una aclaración ya que lo que hoy es la Provincia del Tungurahua no existía, era parte de la Provincia de Chimborazo, la creación de nuestra provincia será más tarde, en la Presidencia de Gabriel García Moreno.

Por un descuido imperdonable, no existe un banco de memoria de nuestra Institución por lo que resulta un tanto difícil disponer de los datos necesarios y de las fechas exactas de su creación. Existe un período en blanco. Solamente a raíz del año 1930 se sabe que la policía tenía su cuartel ubicado entre la Avenida Cevallos, la calle Guayaquil y la Juan Benigno Vela donde hoy funciona el Instituto Técnico Superior Luis A. Martínez, la policía en ese entonces tenía la

denominación de Compañía de Carabineros Tungurahua N° 9, de este lugar se traslada hasta Huachi Pata lugar en que se construye su propio edificio en predios de don Augusto Salazar Chávez, hasta la presente cuya denominación es: Comando de Policía Tungurahua N° 9.

Durante la Presidencia del Dr. Carlos Alberto Arroyo del Río , el Cuerpo de Carabineros se constituyó en la principal fuerza en la provincia del Tungurahua que tenía como Jefe al Mayor Adriano Hidalgo Vascones, como segundo Comandante al Capitán Donoso Herboso, dos Tenientes, tres Subtenientes y 98 hombres de tropa.

Caído el gobierno de Arroyo del Río se instaura el del Dr. José María Velasco Ibarra y se decreta el cambio de nombre, de carabineros a Guardia Civil, este cambio implicó también en el de la cúpula jerárquica.

En el año de 1947 el Ministro de Defensa Carlos Mancheno apoyado por una fracción del ejército derroca al Presidente Velasco Ibarra y se proclama Jefe Supremo, el Dr. Mariano Suarez Veintimilla desconoce el pronunciamiento de Mancheno y apoyado por la Guardia Civil y otra fracción del ejército, se hace fuerte en la ciudad de Riobamba, las fuerzas de Mancheno avanzan hacia el Sur, pero Ambato se prepara para enfrentar a los manchenistas, el Batallón acantonado en nuestra ciudad junto con el Comando Provincial de la Guardia Civil y apoyados por la población choca con los insurrectos en el Socavón, saliendo derrotados los manchenistas, en esta batalla la Guardia Civil escribió una página gloriosa para su Estandarte, haciendo honor a su lema de “Valor, Disciplina y Lealtad” .

En el terremoto del 5 de agosto de 1949, la Policía acantonada en esta ciudad cumple una destacada y sacrificada labor en auxilio de las víctimas, colaborando en el salvamento, remoción de los escombros, en la tarea de reconstrucción y sobre todo manteniendo la debida vigilancia y seguridad de las personas y sus

bienes, labor que sería reconocida por el pueblo ambateño, gesto que enaltece su espíritu y fortifica el afán de superación.

Esto es a breves rasgos la Historia del Comando Provincial de Policía Tungurahua N° 9, una Historia de páginas brillantes de heroísmo inéditos, de superación constante, de servicio a la comunidad, de entrega total al cumplimiento del deber, una Historia en la que brilla con intensa claridad el lema “VALOR, DISCIPLINA Y LEALTAD”.

Datos proporcionados por un Sargento de Policía de su memory personal, no quiso proporcionar su nombre.

Presencia de la Policía en Ambato

Durante la Época de la Colonia en Ambato no se ha podido encontrar ninguna organización que se pueda llamar Policía, ya que en ese entonces el Mandamiento de el Orden estaba a cargo de la misma Monarquía Española a través de Alguaciles, Regidores, Alcaldes, quienes designaban las Rondas y Serenos que eran vigilantes particulares, encargados de cuidar los centros comerciales y casas particulares.

Con la Primera Constituyente de 1830 se puede hablar de una Policía ya que según el Art. 53, de la Constitución del Estado se divide en: Departamentos, Provincias, Cantones y Parroquias, en cada una de las Provincias se nombra un Gobernador.

El Art.56, de la Constitución de la República dice: “Habrá Concejos Municipales en las Capitales de Provincia, la Ley organizará estos Concejos, designando sus atribuciones, número de sus miembros, duración de su empleo y la forma de su elección. Un Reglamento Especial formado por el Prefecto, con acuerdo del Concejo Municipal y aprobado por el Congreso, arreglará la Policía Particular en cada Departamento.”

Desgraciadamente poca o ninguna importancia se la dio a estos proyectos, por lo que el Control del Orden quedó prácticamente en manos de los Militares. Con la Revolución del 6 de Marzo de 1845, se cambia totalmente la Política del Estado y se dictan disposiciones para que se designen Jefes de Policía en cada Provincia bajo la dependencia de los Municipios para que de acuerdo a sus necesidades organicen independientemente una Policía, posiblemente de esta manera se formó lo que pudo haber sido la Policía en Tungurahua.

Con el pasar del tiempo se han ido incrementando mejoras y cambios a nivel nacional. En la ciudad de Ambato en el año de 1930, se puede encontrar versiones de los lugares donde funcionaron los cuarteles de Policía:

- a) 1930-1940, (calle Cevallos y Guayaquil) contiguo al Instituto Luis A. Martínez.
- b) 1940-1954, (La Medalla Milagrosa) calles Lalama y Rocafuerte frente a la Iglesia de la Medalla Milagrosa, en ese entonces se denominaba Compañía de Carabineros Tungurahua N° 9. Sucedieron varios hechos históricos tales como: el 28 de Mayo de 1944 que deja de llamarse Compañía de Carabineros N° 9, pasando a ser Cuartel de Policía Civil Nacional Tungurahua N° 9; la Guerra del Socavón en 1947; el Terremoto de Ambato el 5 de agosto de 1949.
- c) 1954-1969 (calles Juan Benigno Vela y Guayaquil) junto al Instituto Luis A. Martínez, cabe anotar que este lugar queda tras de lo que fue el Primer Cuartel de Policía en Ambato en la década de 1930 a 1940.

A este cuartel en 1960, llega por primera vez un Jeep Patrullero que permitió el patrullaje motorizado en Ambato, siendo reforzado el 1 de marzo de 1965 con otro patrullero más.

- d) 1969-1984, por gestiones de los Jefes de la Policía Nacional, consiguen de la Junta de Gobierno de ese entonces se expropie mediante Decreto Ejecutivo, publicado en el Registro Oficial N° 510, de 31 de marzo de 1965, los terrenos de la hacienda denominada Huachi, de propiedad de César Salazar Chávez, ubicada en el barrio “El Rosario”, declarándole de Utilidad Pública y destinándose a la construcción del Cuartel de Policía de

Ambato, inaugurado el 12 de Noviembre de 1969, en la Presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra.

Datos tomados de la Revista de la Policía Nacional del Ecuador N° 12 INEPHOL.

Relación Policía Comunidad

Desde remotos tiempos se tiene noticias de la permanente búsqueda del hombre y las colectividades, en pos de conseguir, Seguridad, Respeto al Orden y a La ley, como medios de garantizar una convivencia pacífica y feliz dentro de lo posible.

Durante la Época de la Colonia en Ambato no se ha podido encontrar ninguna organización que pudiese llamarse Policía, pues en ese entonces el Mantenimiento del Orden estaba a cargo de la misma Monarquía Española, a través de unos funcionarios llamados: Alguaciles, Regidores, Alcaldes, en atención a la necesidad de supervigilar a la población y de manera especial durante la noche, se designaban las Rondas y Serenos, que eran vigilantes particulares, encargados de cuidar los comercios y las casas particulares.

Recién en 1830, con la Primera Constituyente y el advenimiento de una nueva República, se puede hablar de una Policía, ya que según reza el Art. 53, de la Constitución, el Estado se divide en: Departamentos, Provincias, Cantones, y Parroquias y en cada una de las Provincias se nombra un Gobernador.

Como no se dio importancia a estos proyectos el Control del Orden quedó en manos de los militares. Con la Revolución del 6 de Marzo de 1845, se cambia totalmente la Política del Estado, es cuando se dictan disposiciones a fin de que se designen Jefes de Policía en cada una de las provincias bajo la dependencia de los

Municipios para que estos organicen independientemente una Policía de acuerdo a sus necesidades, esto posiblemente significó la formación de lo que es la Policía en Tungurahua.

Se fue incrementando algunas mejoras a nivel nacional en lo referente a la Policía. En la ciudad de Ambato, en el año de 1930 encontramos versiones de los lugares donde funcionaron los cuarteles de Policía y el período de su permanencia.

Con el pasar del tiempo la Policía adquiere su propia personería y va buscando la superación tanto institucional como profesional, pero eso no ha permitido que a los miembros policiales se deje de mirarlos como la última rueda del coche.

Esto ha ocasionado el distanciamiento entre policías y ciudadanos hasta nuestros días, pues sus actuaciones amparadas por el uniforme que lo llevan les ha conducido al abuso, maltrato, prepotencia, humillación al ciudadano civil, jamás han permitido que exista buenas relaciones con la comunidad.

Siendo la Misión de la Policía Nacional atender la seguridad ciudadana y el orden público, el 99% no lo cumple, ya que ellos también son protagonistas de muchos escándalos tanto a nivel institucional, personal y familiar.

La Visión de la Policía Nacional es ser Honesto, respetuosa de los Derechos Humanos, esto tampoco lo cumplen, ahí tenemos el caso de los hermanos Restrepo, esto desde la Visión Institucional. Hasta los años 1960 para ser policías solo bastaba saber poner su nombre y rubrica, muchas veces con letras mal trazadas.

Actualmente la Policía está más preparada y tecnificada, con un grado de cultura más avanzado, ya que para ser parte de sus filas mínimo tienen que ser bachilleres, sin que esto quiera decir que hayan dejado de ser abusivos y prepotentes, razón por lo que no se han ganado la confianza de la ciudadanía.

Esperemos que el tiempo y la enmienda de sus errores logren una buena relación Policía- Comunidad, para el adelanto de todos.

Labor Comunitaria

La labor comunitaria del Comando de Policía Tungurahua N° 9 es igual en toda la nación, pues sus miembros son rotativos, no son estables en ninguna ciudad, esto les permite conocer el comportamiento ciudadano.

- **Servicio Urbano:** 1930, este es el más antiguo ya que lo realizan en la ciudad durante las 24 horas en turnos de: 6 de la mañana a 12 del meridiano, siendo este el primer cuarto diurno; de 12 del meridiano a 6 de la tarde el segundo cuarto diurno; de 6 de la tarde a 12 de la noche el primer cuarto nocturno; de 12 de la noche a 6 de la mañana el segundo cuarto nocturno. Este servicio se encarga del cuidado de los locales comerciales y de la seguridad de los ciudadanos que transitan en la madrugada.
- **Servicio Rural:** 1935, lo realizan en los sectores que se encuentran lejos del centro de la ciudad especialmente en el campo dando resguardo y seguridad a todos sus habitantes, inclusive a los animales evitando el cuatrerismo.
- **Oficina de Investigación:** 1942, con estos nombres se funda en Ambato la Oficina de Investigación, Identificación y Dactiloscopia
- **Servicio de Tránsito** 1957, su finalidad es mejorar la circulación vehicular en la ciudad y sus alrededores, control en las carreteras, planificar el tránsito, matriculación de los vehículos, revisión a los vehículos interprovinciales que estén en buen estado para la seguridad de los usuarios.
- **Policía Judicial:** 1960, se inauguró con el nombre de O. I. C., hasta 1970, fecha en la que se cambia las siglas por las de: S. I. C. (Servicio de Investigación Criminal). En la presidencia del Dr. Rodrigo Borja Cevallos en 1992 y por su

mandato se cambió de S.I.C. a Policía Judicial, según el REGISTRO Oficial N° 995 inaugurándose en Ambato el 10 de septiembre de 1998

➤ **Grupo de Operaciones Especiales:** 1994, (G. O. E.), se inicia el 17 de febrero de 1994+, para preparar hombres decididos y valientes para cumplir de mejor manera su cometido.

➤ **DINAPEN** 1999, entra a formar parte de la estructura orgánica del Comando de Policía Tungurahua N° 9, a partir del 19 de noviembre de 1999, como un servicio adicional de la Policía Nacional a favor de la Niñez y Adolescencia de Tungurahua

➤ **Criminalística:** es una de las áreas importantes para la investigación del delito, cuenta con modernos equipos tecnológicos para tal propósito.

➤ **Grupo Especial Móvil Antinarcóticos:** (G.E.M.A.), es una unidad táctica de la Dirección Nacional Antinarcóticos de la Policía Nacional del Ecuador, que se dedica a la interdicción del tráfico ilícito de drogas por vía terrestre y fluvial en todo el territorio nacional, desmantelamiento de laboratorios clandestinos de procesamiento de alcaloides, erradicación de cultivos ilegales de coca.

➤ **Migración:** Oficina que controla la entrada y salida de personas extranjeras y su estancia en la provincia.

➤ **Unidad Antisecuestros y Extorsión:** (U.N.A.S.E.), tiene por misión específica prevenir y neutralizar el delito, salvaguardar la integridad física de quien se encuentra secuestrado, rescatarlo y capturar a los responsables de plagio y extorsión para ponerles a disposición de las autoridades competentes.

➤ **Grupo de Intervención y Rescate:** (G.I.R.), su visión es poner al servicio de la ciudadanía, un grupo de hombres profesionales, altamente especializados,

convencidos de sus objetivos y propósitos profesionales con mística y un empoderamiento inigualable, en busca de alcanzar su excelencia, manteniendo en alto su lema: “ En el alma Dios, en el corazón Patria y en la sangre Policía”.

Fuente: Revista de la Policía Nacional del Ecuador. 74 años de profesionalización a su servicio. Edición Marzo 2012. INEPHOL, Marzo 2012

➤ DESARROLLO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

➤ DESARROLLO DE LA VARIABLE DEPENDIENTE

HIPÓTESIS

La falta de estrategias de comunicación de la Policía Nacional de Ambato hacia la comunidad ambateña, no permite que la ciudadanía confíe y respalde a la Institución Policial ni a las acciones o actividades que ésta realiza, razón por demás para que no exista esa relación comunitaria entre las dos partes en beneficio del desarrollo común.

Señalamiento De Variables

Variable independiente

Estrategias de Comunicación

Variable Dependiente

Relaciones Policía - Comunidad

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Modalidades Básicas de la Investigación

La modalidad de investigación que se aplicó para el siguiente trabajo es Cualitativa – Cuantitativa, ya que se dio una valoración a los procesos de comunicación que se da en la Policía Nacional del Ecuador, centro Ambato mediante las encuestas y entrevistas realizadas y a su vez estos resultados serán cuantificados y expresados de forma en la que se pueda dar un análisis de lo que realmente sucede.

El enfoque cuantitativo.- Sirvió para la recolección y el análisis de los datos, elementos constitutivos del método científico para contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis, confía en la medición numérica, el conteo y usualmente en la utilización de elementos estadísticos para poder establecer patrones de comparación de una población estudiada

Fundamentalmente, surge de una idea, se transforma en preguntas de investigación las que se derivan en hipótesis y variables, se desarrolló un plan para probarlas, se midieron las variables y se elaboró conclusiones respecto de las hipótesis planteadas. Es deductivo, va de lo general a lo particular.

El enfoque cualitativo.- Primero descubrió y afinó las preguntas de investigación, no necesariamente se probaron hipótesis, frecuentemente se basa en métodos de recolección de datos (descripciones y observaciones) sin medir numéricamente. En este enfoque las preguntas y las hipótesis, cuando existen

surgen como parte del trabajo de investigación y es flexible, su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social que hemos definido previamente. Generalmente lo llamamos “holístico” porque se presume de considerar el “todo” y no se reduce al estudio de sus partes o elementos que lo conforman.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se aplicará en este trabajo será:

- Investigación de Campo/ Bibliográfica

Investigación de Campo: Este tipo de investigación se apoya en formaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación, junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Pasos de una Investigación de Campo

- 1) Planteo del problema
- 2) Etapa exploratoria.-Lecturas, Visitas de terreno, Conversaciones con colegas, Entrevistas a personas que conocen el problema por experiencia personal o debido a estudios.
- 3) Delimitaciones operativas del problema.- Unidades de análisis, variables, indicadores, muestra.
- 4) Construcción de los instrumentos de recolección de datos
- 5) Redacción de un plan tentativo de procesamiento y análisis de datos.

- 6) Escribir un índice provisorio
- 7) Probar el cuestionario o la guía de entrevistas semiestructuradas, con amigos, con personas que no tengan contacto con la muestra definitiva pero que pertenecen al mismo universo. Discutir con las personas qué les ha parecido las preguntas. Luego hacer un análisis de los datos obtenidos para ver si el plan de análisis va a ser eficaz y brindar datos importantes(lo contrario de datos banales).

La etapa piloto sirve para probar tanto los instrumentos de recolección como de análisis.

- 8) Recolección de los datos
- 9) Codificación, entrada de datos en computadora, procesamiento y análisis.
- 10) Redacción del borrador, lectura compartida. Discusión con amigos y con el orientador.

Investigación Aplicada

Es la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en la mayoría de los casos, en provecho de la sociedad.

Un ejemplo son los protocolos de investigación clínica.

Población y Muestra de la Investigación

Para determinar la muestra se ha tomado como referencia la población del personal de tropa del Comando de Policía Tungurahua N°9 y la comunidad del barrio La Merced de la ciudad de Ambato durante el mes de Septiembre del año 2011.

Descripción	Población
Personal Policial	500
Total	500

N = Población barrio la merced =2100

Formula estadística empleada:

$$n = \frac{N \times P \times Q \times Z^2 \times X/2}{(N \times e^2) + (P \times Q \times Z^2 \times \frac{x}{2})}$$

n = tamaño de la muestra

N = tamaño población: 2100

P = Probabilidad éxito – 50% = 0.5

Q = Probabilidad de error – 50% = 0.5

Zx/2 = Coeficiente de variacional 95% - 1.96

e = error de encuestaje del 5% - 0.05

$$n = \frac{2100 \times 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}{(2100 \times 0.05^2) + (0.5 \times 0.5 \times 1.96^2)}$$

$$n = \frac{2100 \times 0.9604}{(5.25) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{2016.84}{6.2104}$$

$$n = 324.75 \implies 325 \text{ encuestas}$$

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Operacionalización de las Variables

Plan de Recolección de Información

Para la recolección de la información se procedió a la elaboración de una encuesta, la misma que se aplicará al personal que labora en el Comando de Policía Tungurahua N° 9 y a los habitantes del Barrio La Merced de la ciudad de Ambato, de la cantidad obtenida en la muestra de investigación para cada una de las partes que intervienen en el problema.

Plan de Procesamiento de la Información

La información obtenida será representada en tablas estadísticas donde se muestre el número de respuestas obtenidas en cada pregunta u opción y calculado el porcentaje respectivo en base a la totalidad de encuestados, para posteriormente proceder a la representación en un gráfico estadístico, para una mejor comprensión y elaborar una interpretación y análisis de los resultados obtenidos en cada pregunta de las encuestas realizadas.

VARIABLE DEPENDIENTE

RELACIONES POLICÍA – COMUNIDAD

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
El esquema de la comunicación basada en un emisor, un mensaje y un receptor es un poco ficticio la realidad de la interacción humana nos lleva mucho más a los grupos que a la pareja de interlocutores; la familia, el deporte, la institución, la escuela son fenómenos de grupos que engloban a muchos emisores con muchos mensajes y muchos receptores, entonces las reglas de juego se complican.	Satisfacción Conocimiento	Nivel de satisfacción Nivel de conocimiento de la labor Policial	¿Cómo se encuentra la población en cuanto a la labor y actividades policiales? ¿La colectividad conoce todas las labores que realiza la Policía Nacional?	Observación directa y encuestas aplicadas al personal policial y habitantes del barrio La Merced.

Tabla N°2- Operacionalización Variable Dependiente

Elaborado por: Carmen Santamaría

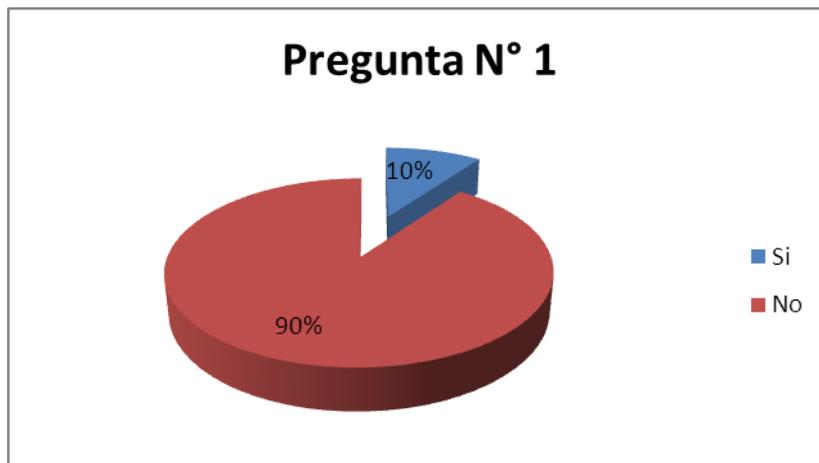
CAPÍTULO IV

Análisis y Tabulación de la Encuesta

PREGUNTA N° 1.

¿Sabe Usted si la Policía Nacional realiza labores comunitarias?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	9,91
No	292	90,09
TOTAL	325	100,00



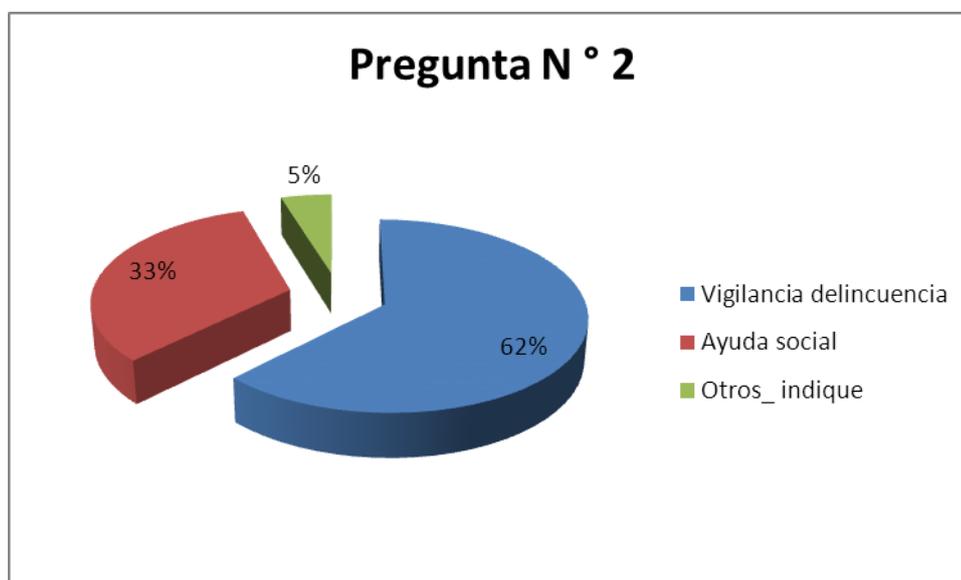
Análisis e Interpretación de Resultados

De la totalidad de encuestados el 9.91% indica que Si conoce que la Policía Nacional realiza labores en su comunidad, mientras el 90.09% indica lo contrario, indicador que nos permite conocer del desconocimiento general o poca importancia que le dan a la labor policial.

PREGUNTA N° 2

2. ¿Qué tipos de labores comunitarias realiza con más frecuencia la Policía Nacional en su barrio? Poner una lista de los servicios

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Vigilancia delincuencia	203	62,50
Ayuda social	106	32,76
Otros_ indique	16	4,74
TOTAL	325	100,00



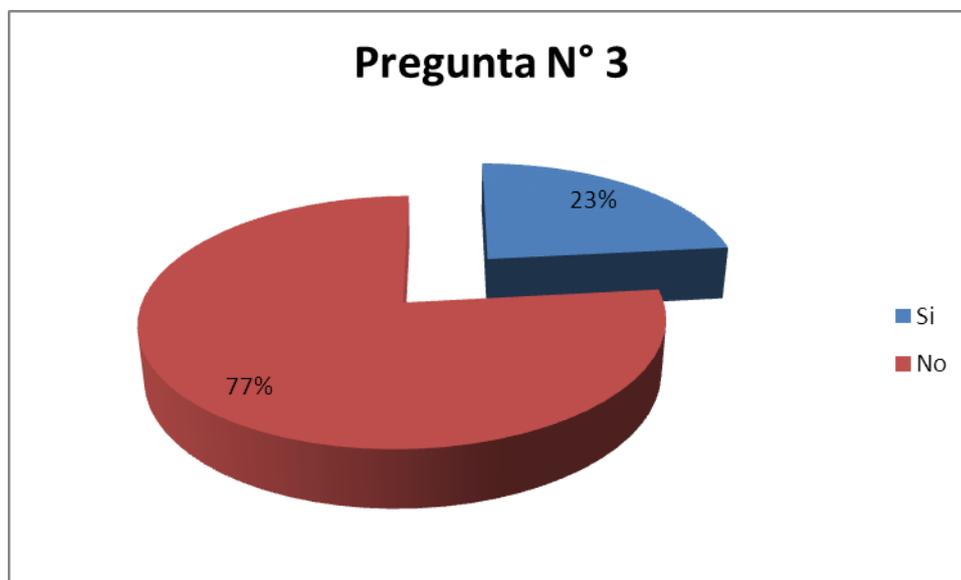
Análisis e Interpretación de Resultados

De la totalidad de encuestados el 62.50 % indica que la labor más importante o más recurrente de la Policía Nacional es la de la vigilancia de la delincuencia, seguido de Ayuda Social en un 32.76% de los casos y finalmente Otros con el 4.74% argumentando respuestas como información, etc.

PREGUNTA N° 3.

¿Está Usted de acuerdo con la labor Policial?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	76	23,28
No	249	76,72
TOTAL	325	100,00



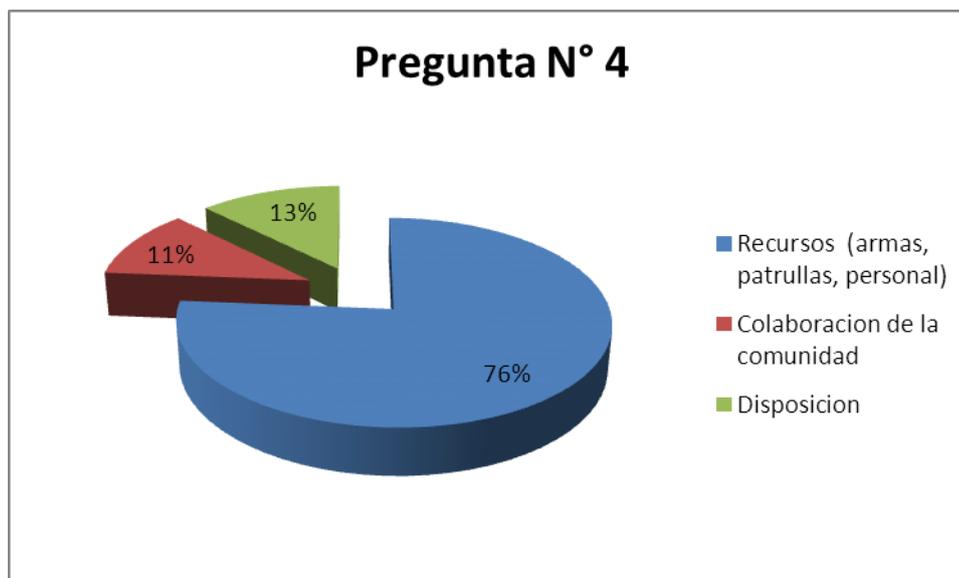
Análisis e Interpretación de Resultados

De la totalidad de encuestados el 76.72 % indica que no se encuentra de acuerdo con la labor policial, pues no realizan a cabalidad sus labores y deberes, argumentando de forma verbal la poca disposición que tienen para realizar su labor, mientras el 23.28% indica su conformidad y acuerdo con la labor policial

PREGUNTA N° 4

4. ¿Qué cree que le hace falta a la Policía Nacional para que su labor sea más eficiente?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Recursos (armas, patrullas, personal)	248	76,29
Colaboración de la comunidad	36	11,21
Disposición	41	12,50
TOTAL	325	100,00



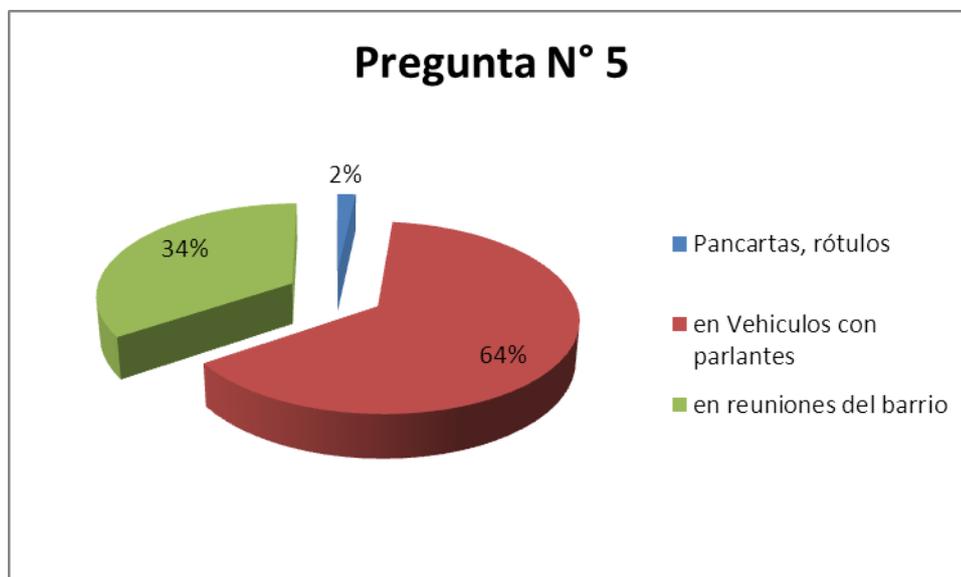
Análisis e Interpretación de Resultados

De la totalidad de encuestados el 76.29% indica que la Policía Nacional para realizar mejor su labor y actividades necesita de más recursos tales como armas, patrullas, y personal para poder enfrentar a la delincuencia, seguido del 11,21% que indica que es necesario la colaboración de la comunidad y finalmente el 12.50% indica que es necesario motivar e incentivar al personal policial para que tenga una verdadera vocación de servir y ayudar a la seguridad y crecimiento del país.

PREGUNTA N° 5

¿A través de qué medios se informa del trabajo de la Policía Nacional?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Pancartas, rótulos	6	1,72
en Vehículos con parlantes	207	63,79
en reuniones del barrio	112	34,48
TOTAL	325	100,00



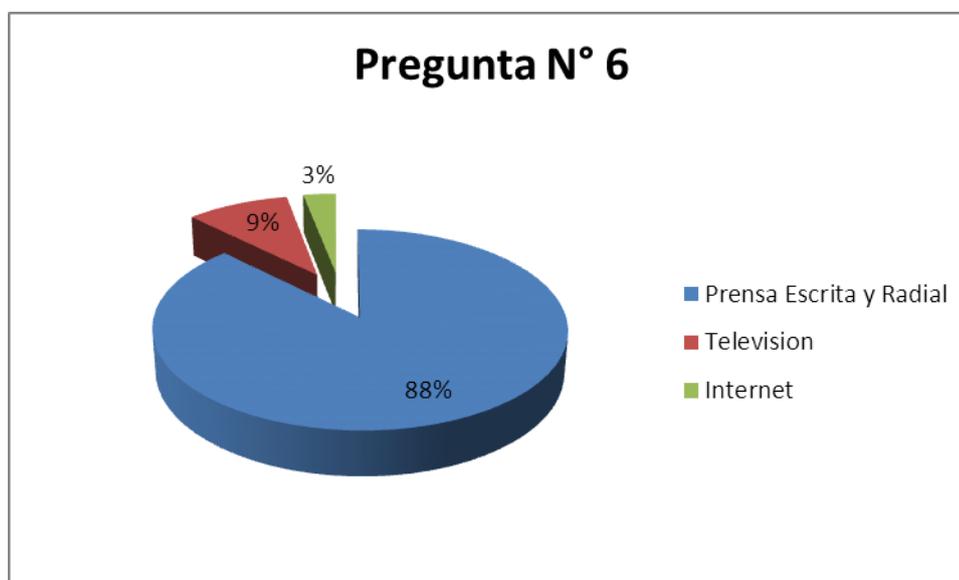
Análisis e Interpretación de Resultados

De la totalidad de encuestados el 63.79% indica que se informa de la labor policial mediante un vehículo el cual informa a la comunidad, mientras el 1.72% indica que mediante pancartas, rótulos en la sede del barrio o en postes y el 34.48% indica que conoce de la labor policial en las reuniones que se realizan periódicamente en el barrio con los directivos y miembros de la institución policial.

PREGUNTA N° 6.

¿Qué otros medios debería utilizar la Policía Nacional para informar a la ciudadanía?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prensa Escrita y Radial	284	87,50
Television	31	9,48
Internet	10	3,02
TOTAL	325	100,00



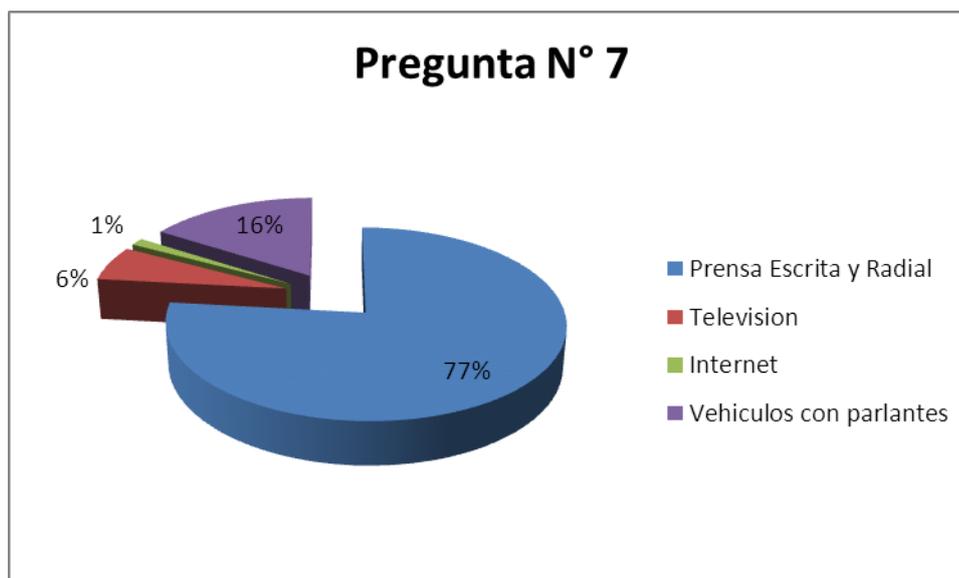
Análisis e Interpretación de Resultados

Del total de personas encuestadas podemos deducir que el 88% de las personas están de acuerdo con que la policía utilice la prensa escrita y la radio para poder informar a los ciudadanos, seguido por el 9% que está de acuerdo de que comuniquen a través de la televisión y el 3% por internet.

PREGUNTA N° 7

7. Indique los medios por los cuales considera más conveniente que se promociene la labor policial

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Prensa Escrita y Radial	249	76,72
Televisión	20	6,03
Internet	4	1,29
Vehículos con parlantes	52	15,95
TOTAL	325	100,00



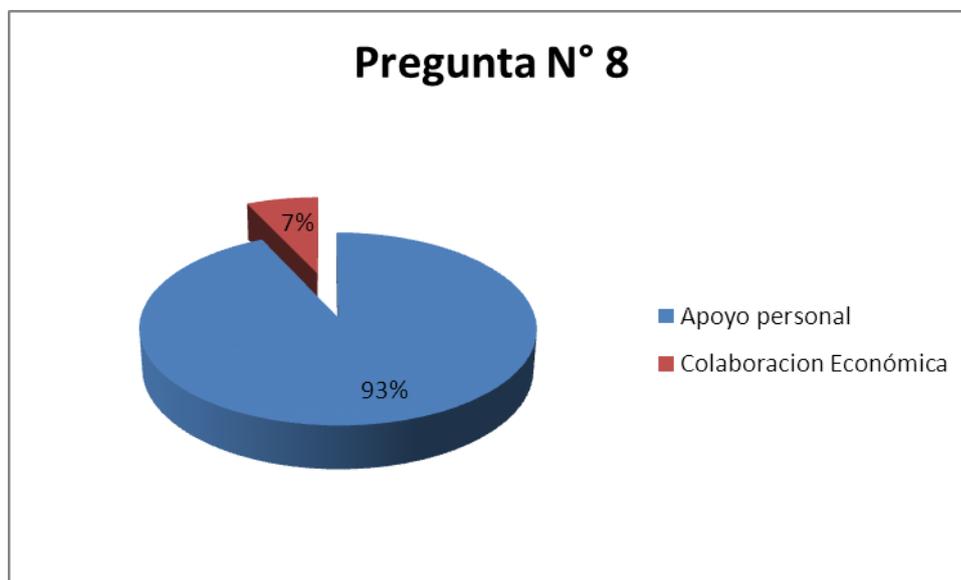
Análisis e Interpretación de Resultados

Podemos observar que las personas entrevistada en su mayoría con un porcentaje del 77% para informar sus labores a través de la prensa escrita y radial, el 16% opina que esto debería ser difundido por vehículos parlantes, el 6% por televisión y el 1% por internet

PREGUNTA N° 8

8. ¿Cómo colaboraría con las acciones que desarrolla la Policía Nacional?

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Apoyo personal	303	93,10
Colaboración Económica	22	6,90
TOTAL	325	100,00



Análisis e Interpretación de Resultados

Es importante destacar que del total de entrevistados la mayoría de personas con un 93% están dispuestos a apoyar a la policía con sus labores de manera personal, y el 7% están dispuestos a apoyar de una manera económica.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Luego de realizar el estudio de campo y la investigación bibliográfica se desprenden las siguientes conclusiones:

- La comunicación externa es una herramienta fundamental para dar a conocer las labores y actividades que una institución o empresa realizan, especialmente a favor de la comunidad.
- Es necesario tener una estructura comunicacional bien organizada, para que lo que se desea transmitir tanto al personal interno como externo llegue y tenga el significado deseado.
- La colectividad de la ciudad, de Amato especialmente la del barrio de La Merced no conoce bien las actividades que realiza la Policía Nacional y solo recuerda las malas acciones que ésta ha tenido.

Recomendaciones

-
- Es necesario mejorar la imagen institucional de la Policía Nacional de todo el país especialmente del Comando de Policía Tungurahua N°9 para que la colectividad colabore y apoye la labor policial.
- Debe realizarse una reestructuración del proceso comunicacional que actualmente existe en el Comando de Policía Tungurahua N°9, para que los mensajes e información que se publica y da a conocer tenga el efecto deseado.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

Datos informativos

Investigadora: Carmen Santamaría

Institución: Comando de Policía Tungurahua N° 9

Antecedentes de la Propuesta

La labor de comunicación esta irrumpiendo con fuerza como instrumento de los nuevos estilos de dirección institucional, hasta tal punto de ser considerada cada vez con más fuerza en el entorno como herramienta imprescindible en la gestión diaria de la institución. Serán los comandantes los que deberán asumir el reto de informar sobre su organización tanto a nivel interno como externo.

Al analizar la comunicación en la institución nos damos cuenta que existen dos tipos de públicos: unos que viven dentro de ella (analizados en su comunicación interna) y otros que no viven dentro de ella pero que necesitan de la misma. Por lo tanto es importante que todos estén igual de comunicados.

Las dos comunicaciones nos conducen a recalcar la importancia de una política de comunicación institucional. No existe una buena comunicación externa; sin una buena política de comunicación interna; dos caras de una misma moneda que se mantienen unidas en su planteamiento teórico, pero que en la práctica de la institución existe una disociación.

Pero existen varias tipologías que puede adoptar la comunicación externa, según sostiene Bartolí, éstas son las siguientes:

Comunicación externa operativa.- Es aquella que se realiza para el

desenvolvimiento diario de la actividad institucional, se efectúa con todos los públicos externos de la institución.

- a) Comunicación externa estratégica.- Tiene por finalidad enterarse de los posibles cambios en el mando policial para mejorar la posición de la institución.
- b) Comunicación externa de notoriedad.- Su finalidad es mostrar como la institución informa, dando a conocer sus planes para mejorar su imagen, mediante la publicidad, promociones, etc.

Se entiende la comunicación externa como un proceso que consiste en contenidos informativos desde la institución hacia la opinión pública a través de los medios de comunicación social. Este proceso de comunicación surge al amparo del concepto de sociedad desarrollada, en el que las relaciones humanas vienen determinadas por el auge que los medios de comunicación están alcanzando en la actualidad. Con ellos aparece el fenómeno de la opinión pública y da origen a que la demanda y la oferta de información se constituyan en un factor esencial y básico de las relaciones entre sociedad e institución.

OBJETIVOS

Objetivo General

- Mejorar la comunicación externa que actualmente proyecta el Comando de Policía Tungurahua N° 9, hacia la colectividad del Barrio La Merced de la ciudad de Ambato.

Objetivos Específicos

- Incrementar el nivel de confianza sobre la gestión y acción que el Comando de Policía Tungurahua N° 9 realiza.
- Integrar a la comunidad del Barrio La Merced en los planes sociales que la Policía ejecuta periódicamente.

- Elaborar un fanelógrafo adecuado para comunicar las novedades citar a reuniones etc., para que los habitantes del barrio La Merced de la ciudad de Ambato estén bien informados.

Estructura de la Propuesta

El trabajo presentado está caracterizado por la propuesta de establecer un Modelo de Comunicación Externa, para el Comando de Policía Tungurahua N° 9, y pueda dar a conocer toda su labor y actividades de manera adecuada, eficiente, involucrando a la colectividad.

La presente propuesta, como se trata de un diseño, recoge todos los elementos e información para que en un tiempo cercano sea instaurada, para conseguir todos los objetivos planteados y lograr las metas que el Comando de Policía N° 9 se plantea en el área comunicacional.

Desarrollo de la Propuesta

El objetivo que persigue la presente investigación es brindar un mejor servicio y atención a los moradores del Barrio La Merced, que actualmente presenta un grado de disconformidad y malestar en las labores que la Policía Nacional realiza.

En virtud de lo mencionado anteriormente se elaboró un proceso con todas las pautas para mejorar la comunicación externa del Comando de Policía Tungurahua N° 9

Los objetivos de la comunicación exterior son:

- Gestión de la imagen
- Relación de la Institución con su entorno
- Gestión de diálogo de la Institución con sus diferentes públicos.

En este sentido, podemos resumir en tres los casos en los que se establecen relaciones entre una institución y los medios de comunicación, sea para

contactar por primera vez o para mantener y fortalecer un vínculo ya existente:

- Acciones puntuales, corresponden a una oportunidad concreta como el lanzamiento de publicidad.
- Las ferias y salones son entornos comunicativos que interrelacionan a los diferentes públicos objetivos de una institución.
- Las relaciones con los medios se inscriben en una estrategia
- real de penetración a largo plazo.

Medios de Comunicación

A través de los medios de comunicación las instituciones pueden alcanzar a sus públicos, construyendo una buena imagen de su institución y alcanzar cierto renombre y hacer más sencillo la atención de los medios de información general.

Objetivos del Plan de Comunicación Externa

- Fortalecer la imagen comparativa de la Policía Nacional
- Establecer un vínculo de cooperación y colaboración entre diferentes medios de comunicación.
- Generar mayor participación de los policías en las actividades programadas por la Institución.
- Crear un Departamento de Comunicación.
- Estimular el trabajo realizado por los miembros policiales en base a la calidad humana y servicio a la ciudadanía con una mención de honor.
- Mejorar los vínculos de comunicación entre la ciudadanía y la Institución Policial.
- Idear estrategias que fortalezcan la comunicación de la Institución y su entorno.

- Apoyar para que los métodos de comunicación interna y externa mejoren en bien del desarrollo institucional y de la Provincia.
- Conseguir una mayor frecuencia del uso de sus servicios, mejorando la atención al público y facilitando el acceso a los mismos.

Metas

- Proyección de un video institucional en el interior de la misma institución
- Rediseño de la página Web y correo electrónico de la institución
- Creación de una oficina de comunicaciones
- Lograr que el 90% de los miembros policiales participen en las actividades programadas por la institución
- Lograr capacitar trimestralmente 40 personas del área urbana y rural, sobre diferentes temas para su beneficio
- Realización de encuentros de integración Policía- Comunidad en tiempos vacacionales
- Creación de boletines informativos internos mensualmente
- Creación de líneas telefónicas directas de la ciudadanía con el Comando de Policía para dar a conocer casos secretos
- Lograr que el 90% de los miembros policiales participen en las actividades programadas por la Institución.
- Capacitar trimestralmente 40 personas del área urbana y rural, sobre diferentes temas y actividades para su beneficio.
- Realización de encuentros de integración Policía-Comunidad en tiempos vacacionales.
- Creación de boletines informativos internos y externos mensualmente
- Creación de líneas telefónicas directas de la ciudadanía con el Comando de Policía para dar a conocer casos secretos.
- Lograr que el 80% de los habitantes del barrio de La Merced conozca la identidad Institucional de la Policía y lograr su apoyo para el mejor servicio de los policías asignados al UPC.

Estrategias

- Dar a conocer a la comunidad la gestión de la Policía Nacional mediante videos institucionales
- Aprovechamiento de herramientas tecnológicas como la página Web y el correo electrónico
- Adecuación de una oficina de comunicación
- Aumento del personal asignado al UPC del barrio La Merced
- Realización de encuentros deportivos y de formación, que permitan la interacción entre las diferentes áreas de la institución cada tres meses
- Creación de un Comité encargado de las comunicaciones internas y externas conformado por profesionales de la policía y ciudadanos conocedores del tema
- Mantener una evaluación constante de los policías y calificar su desempeño social y profesional mediante encuestas y observaciones directas
- Realizar campañas de promoción que ayuden a mejorar la identidad institucional
- Integrar a la ciudadanía con la Policía Nacional
- Realizar exposiciones fotográficas y culturales en jornadas extra laborables, para mejorar la comunicación entre los miembros de la Policía Nacional y la ciudadanía

Actividades

- Proyección de videos institucionales en los televisores habilitados en el interior de la Institución Policial con una duración de 20 minutos, así como en dependencias gubernamentales para que el público que asisten a dichas dependencias estén informados y apoyen la gestión policial
- Que la publicación en la página WEB esté actualizada permanentemente
- Adecuación de una oficina con todos los elementos logísticos necesarios para facilitar el trabajo del comité de comunicación
- Realizar juegos grupales, paseos , caminatas e integraciones trimestralmente con policías y ciudadanía
- Convocatoria abierta para la creación del comité de comunicación y puesta en marcha sesiones mensuales
- Observación directa permanente y preguntar a la ciudadanía sobre el desempeño de los policías en las diferentes áreas para su mención de honor
- Dar charlas, talleres y conferencias trimestrales dirigidas a la ciudadanía con una duración de 6 horas
- Pasar cuñas radiales y avisos de prensa resaltando la imagen Institucional y su slogan” “El policía vela, mientras la ciudadanía duerme “
- Actualización y mejora de carteleras cada quince días
- Actividad recreativa mensual convocando a la comunidad por sectores

PRESUPUESTO PARA EL PLAN DE COMUNICACIÓN ANUAL

ACTIVIDAD	RECURSO	COSTOS	COSTO TOTAL
1.- Grabación, edición y proyección del video	Mano de obra (edición y grabación)	500	\$ 500
2.- Rediseño de la página web y actualización	Mano de obra	400	\$ 400
3.- Adecuación de una oficina	Computador Impresora Escritorio Fax Sillas Papelería Estantería Mano de obra	850 120 200 600 60 400 70 100	\$ 2400
4.- Convocatoria y puesta en marcha del comité de comunicación	Refrigerios	50	\$ 50
5.- Charlas, talleres y conferencias a los usuarios trimestrales	Profesionales refrigerios Material de trabajo (marcadores cartulinas, lapiceros, fotocopias)	450	\$ 450
6.- Cuñas radiales y avisos de prensa	Cuñas radiales (3 diarias) avisos de prensa	1500	\$ 1500
7.- Creación del boletín interno mensual	Diseño de impresión 1000 boletines	180	\$ 180
8.- Actualización y mejora de carteleras cada quince días	Telas, cartulinas, marcadores, cinta, colbon, chinchés	70	\$ 70
9.- Actividad recreativa mensual (comunidad)	Proyecto de video, sonido, recreacionistas, premios y chocolatadas	300	\$ 300
TOTAL			\$ 5850

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg Ezequiel. Grupo Editorial Lumen.Hvmanitas. Buenos Aires-México.
- Francois Eldin, El Magnament de la Comunicació.Edicial S.A. Argentina 1998
- Fernández Juan Pablo- Elaborando Proyectos de Comunicación para el desarrollo Impreso en Argentina,Primera Edición Mayo 2006.FAD .Dirección de Comunicación para el desarrollo: Una nueva estrategia 1992
- Fernández C; La Comunicación en las Organizaciones.Editorial Trillas México,1999
- Fichter Joseph H. Biblioteca Herder Sección de Ciencias Sociales.Volumen 55 Decimo Cuarta Edición Revisada.Barcelona. Editorial Herder (1982)
- Fundamentos de Sociología. Ediciones “Centro de Estudios”. Buenos Aires (1973).
- Gibson; Ivanchevick;Donnelly; Las Organizaciones: Comportamiento,Estructuras y Procesos. Editorial IRWIN, 1996.
- Pombo José, Introducción a La Sociología General. Versión Castellana, de la obra de Guy Rocher, Introduction á lásociologiegenerale. Editions Hurtubise HMM, Ltee, Montreal. Primera edición 1973.Séptima edición 1980. Editorial Herder S.A. Provenza 388, Barcelona (España) 1973.
- Revista de la Policía Nacional del Ecuador N°12.
- Revista de la Policía Nacional del Ecuador. 74 años de profesionalización a su servicio. Edición Marzo 2012, INEPHOL, Marzo 2012.
- Rodríguez Clemencia, Universidad de Oklahoma, Estados Unidos; Obregon Rafael, Universidad del Norte, Barranquilla- Colombia; Jair Vega M.,Universidad del Norte, Barranquilla- Colombia (2002) [www.S/? desharé. Net \(...\)](#) comunicación- para-el- cambio- so... Estados Unidos. Estrategias de Comunicación para el Cambio Social.

LINKOGRAFÍA

- <http://www.policiaecuador.gov.ec/>
- www.mailxmail.com/...comunicacion-empresa/proceso-comunicacion-ES.wikipedia.org/wiki/comunicación

GLOSARIO

CELADORES: (lat. celator, oris) adj. Que cela o vigila. M. y f. Vigilante destinado por la autoridad. **CELADURIA**

PROGNOSIS : (gr. Prognosis) f. Conocimiento anticipado de algún suceso. // Pronóstico, previsión.

PROSPECTIVA: f. Ciencia que tiene por finalidad una previsión del futuro a través de un estudio de las distintas causas que intervienen en la evolución de los hechos y que favorecen la aceleración de los mismos.

RONDA-(ár, rubt, pl. de rábita) f. Acción de rondar.// Grupo de personas que andan rondando.// Reunión nocturna de mozos para tocar y cantar por las calles.//Espacio que hay entre la parte inferior del muro y las casas de una plaza fuerte.// Camino inmediato al límite de una población.// En varios juegos, vuelta o suerte de todos los jugadores.// fam. Distribución de copas de vino o de cigarros a personas reunidas en corro.// Patrulla destinada a rondar las calles o a recorrer los puestos exteriores de una plaza.// Vigilancia efectuada por la patrulla anterior.// Argentina y Chile, juego del corro.

SERENOS: 1:(lat.serenum, de senum, la tarde, la noche) m. Humedad de que durante la noche está impregnada la atmósfera.// Cada uno de los dependientes encargados de rondar de noche por las calles para velar por la seguridad del vecindario y de la propiedad, avisar los incendios, etc. Al s. A la intemperie de la noche.

SERENOS:2: Claro, despejado de nubes o nieblas.// fig apacible, sosegado, sin turbación física o moral.

DICCIONARIO ILUSTRADO OCÉANO DE LA LENGUA ESPAÑOLA.

ANEXOS

NO ES SABIO
EL QUE MÁS SABE
SINO EL QUE NO SABE
Y QUIERE APRENDER

LAS AUTORIDADES DE MI FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y
CIENCIAS SOCIALES
CARRERA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Dr. Franklin Medina	Decano
Dr. Walter Viteri	Sub Decano
Ing. Carlos Martínez	Coordinador de Carrera

Secretarias:

Dra. Consuelo Silva	Secretaria General
Ing. Gabriela Lozada	Secretaria Decanato
Lcda. Deysi del Pozo	Secretaria Sub Decanato
Lcda. María Cristina Mayorga	Secretaria de Ciencias Sociales y Comunicación
Dra. Rosalba Proaño	Ex Secretaria

Biblioteca de la Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales

Ing. Ronald Casaliglla

MIS MAESTRAS Y MAESTROS

Ing. Chávez López Francisco Xavier
Dr. Chicaiza Morales Miguel Ángel
Dr. Gamboa Orozco Luis Alberto
.Lic. García Hermida Guillermo Oswaldo
Dr. Guevara Granja Jorge Eduardo
Lic. Martínez Moya Carlos Alejandro
.Ing. Martínez Bonilla Carlos Alberto
Dr. Naranjo Gamboa Byron Orlando
Dr. Portero Poveda Mentor Efraín
Dr. Poveda Mora Pablo Gualberto

Dr. Tamayo Maldonado Alex Rodrigo
Ing. Tamayo Viera Jorge Oswaldo
Lic. Vayas Ruiz Eliza Carolina
Dr. Viteri Torres Walter Francisco

Ex Maestras y Ex Maestros

Ing. Peñaherrera Jackeline
Dr. Mena Carlos
Dr. Robayo Ramiro
Dra. Tamayo Paulina
Lic. Chacón Cecilia
Dr. Yanchapanta

Materias Optativas

Dr. Tasichana Heriberto –Vóley Bol
Lcda. López Sonia –Italiano

Departamento Médico

Dra. García Jenny
Lic. Escobar Cecilia

Bienestar Estudiantil

Dr. Pullas Gonzalo
Ing. Urbina Teresa
Lic. Pino Eulalia

Biblioteca General “Dr. Carlos Toro Navas”

Ing. Naranjo Elsa

Dra. Coloma Norma

Conserjes

Sr. Paredes William

Sr. Nájera Vicente

Sr. Miranda Washington

Sr. Puente Saúl

**POLICIA
NACIONAL
DEL
ECUADOR**

**COMANDO DE
POLICIA
TUNGURAHUA**

Nº 9

SERVICIO URBANO



SERVICIO RURAL



OFICINA DE INVESTIGACIÓN



SERVICIO DE TRANSITO



POLICÍA JUDICIAL



G.O.E



DINAPEN



CRIMINALISTICA



G.E.M.A



MIGRACION



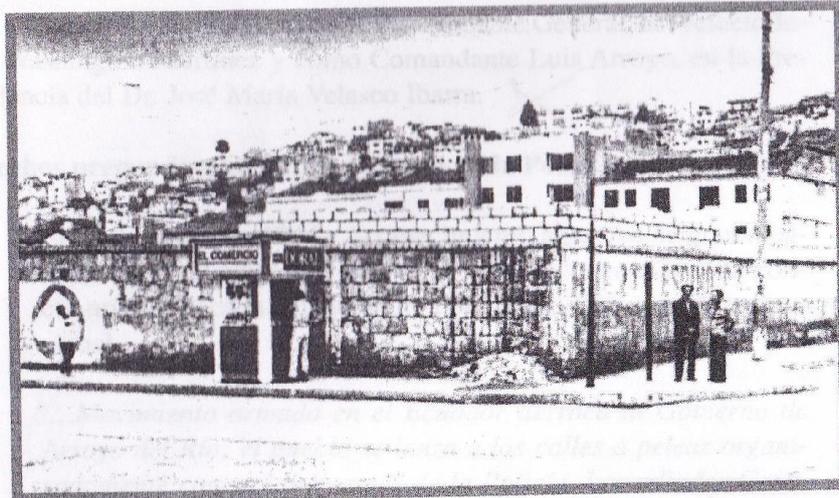
U.N.A.S.E



G.I.R



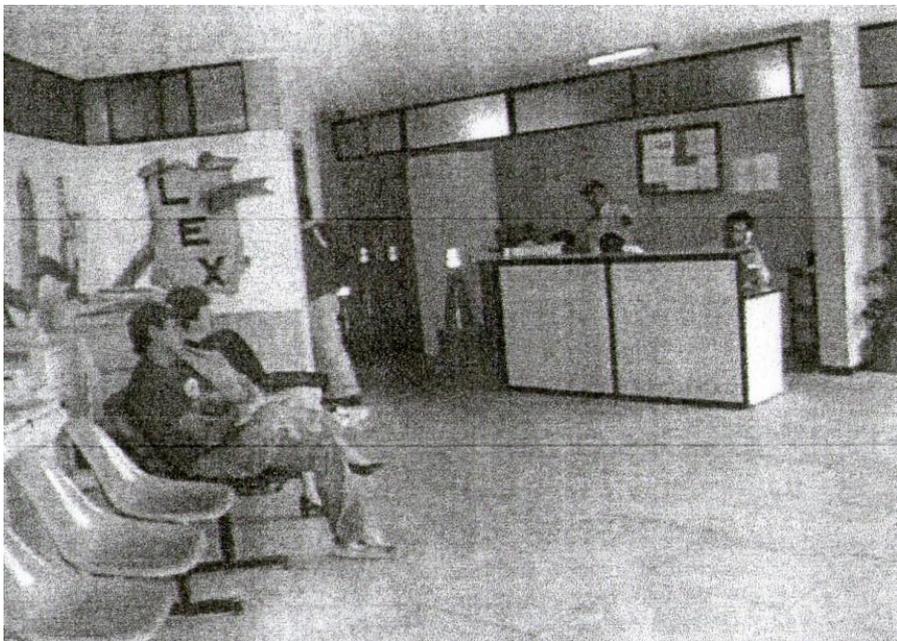
COMANDO DE POLICIA TUNGURAHUA N° 9



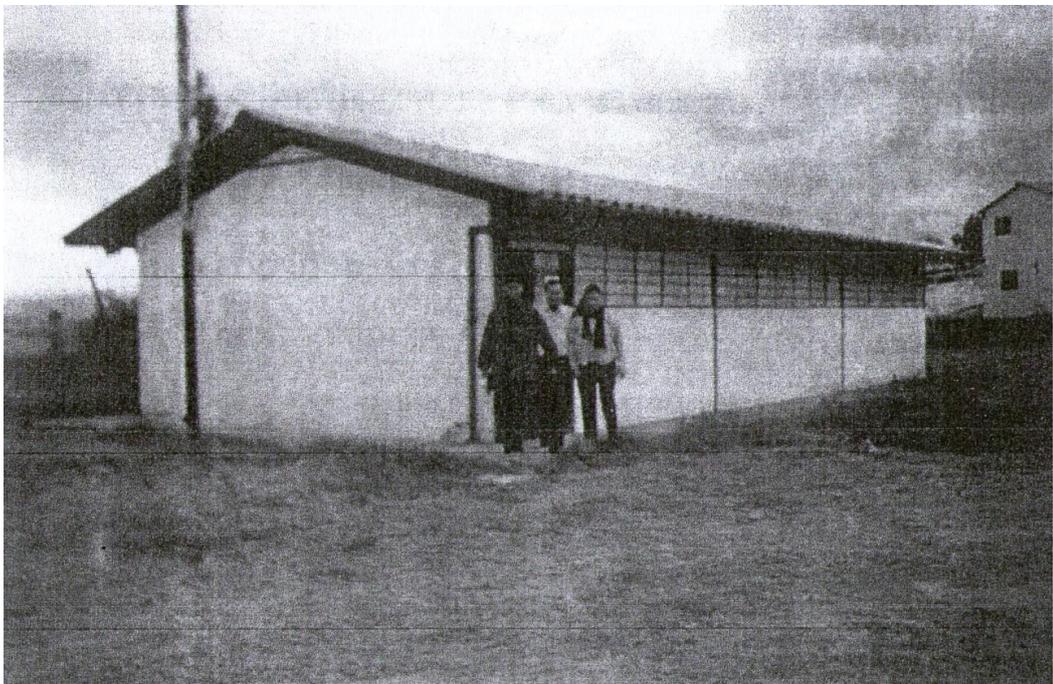
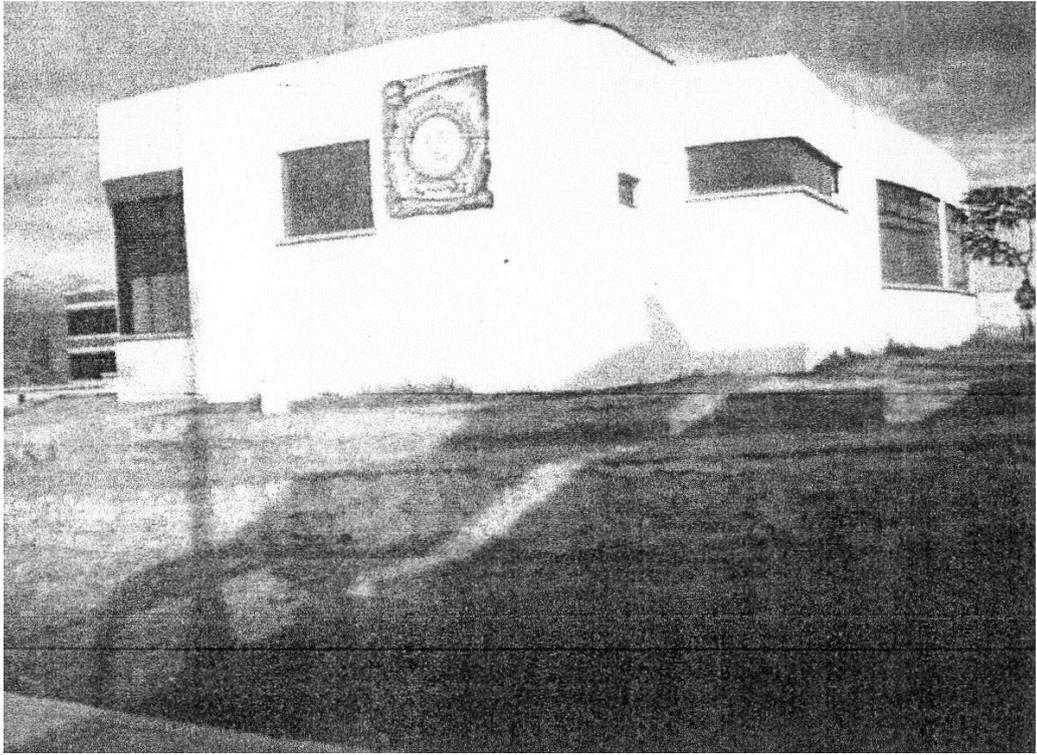
En este lugar funcionaba el Primer Cuartel de Policía que se conoce en Ambato, durante la Intendencia de Don Luis Mantilla (1930 – 1940). Era un edificio de dos pisos en forma circular; en su patio se realizaban festejos y corridas de toros.



Vista parcial del Cuartel de Policía Tungurahua No. 9.









INEHPOL:
Nuestro legado policial

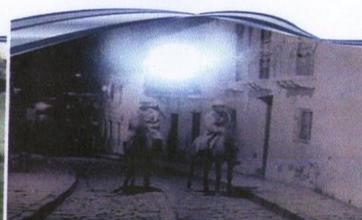
RESEÑA HISTORICA



SERVICIO DE PATRULLAJE DEL ESCUADRÓN SABLES 1950.



PATRULLAJE RURAL EN LAS ZONAS DE LA REGIÓN COSTA.



PATRULLAJE EN LA RONDA (CENTRO DE QUITO).



LOS UNIFORMES POLICIALES EN LA HISTORIA

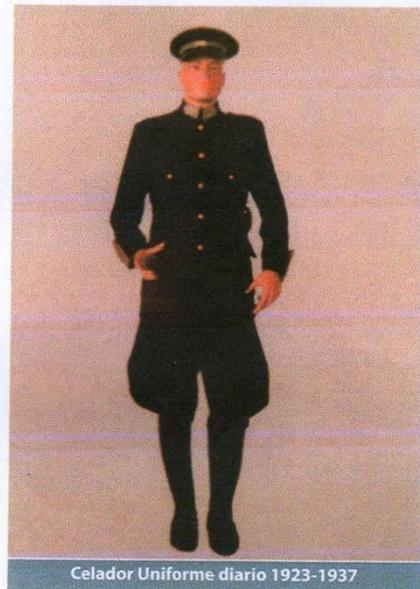
Hablar de los uniformes policiales a través del tiempo, significa recordar y visualizar en nuestras mentes los diferentes diseños y modelos que los miembros policiales han usado desde que se decretó el primer Reglamento de Uniformes, el 12 de diciembre de 1923; sin embargo, según los archivos que reposan en el INHEPOL, describe un primer uniforme diario que lo usó el Gendarme entre los años 1835-1884, el mismo que estaba compuesto de un

pantalón recto y chaqueta de paño azul, botones blancos, presilva, quepí azul turquí, banda paño celeste y zapatos negro

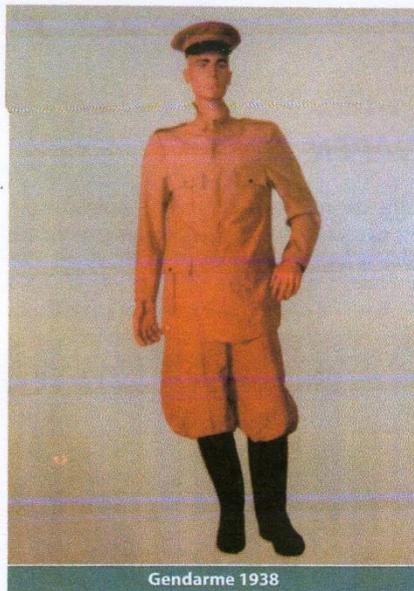
Si revisamos muy detenidamente las páginas de la historia policial desde su inicio hasta la presente fecha se contabilizan 11 cambios de uniformes, entre los que resaltamos algunos de ellos, quizá los más representativos de la época:



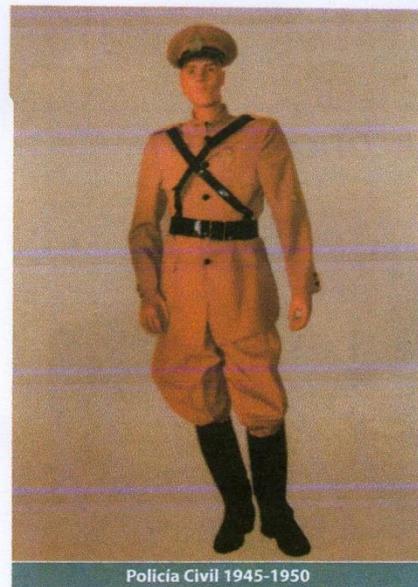
Sereno Quiteño 1799



Celador Uniforme diario 1923-1937



Gendarme 1938



Policía Civil 1945-1950



Policía Civil 1951-1953



Policía Nacional 1958-1964



Policía Nacional 1964-1989



El Reglamento de Uniformes para la Policía Nacional vigente en la actualidad, fue expedido el 24 de enero del año 2003, y tiene por objeto establecer la unificación, clasificación, descripción, y uso de los uniformes de la Policía Nacional.