



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA.**

PROCESO DE TITULACIÓN

JUNIO –SEPTIEMBRE 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**COMUNICACIÓN EFECTIVA ENTRE LA COMUNIDAD DIEZ DE
NOVIEMBRE Y LA POLICÍA NACIONAL EN LA CIUDAD DE VENTANAS**

EGRESADA:

KARLA ALEXANDRA AGUIRRE ROELAS

TUTORA:

ING. MAGDALENA HUILCAPI MASACÓN MAE.

AÑO 2020

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESARROLLO	5
CONCLUSIONES	20
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	¡Error! Marcador no definido.

INTRODUCCIÓN

La parroquia urbana Diez de Noviembre se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Ventanas, cuenta aproximadamente con 15000 habitantes cuyas actividades principales son el comercio y labores agrícolas; además es considerada como una zona industrial que posee numerosos barrios residenciales entre los que se encuentra Ciudadela 10 de Noviembre, El Mirador, Las Palmeras, Los Girasoles y Loma Grande, mientras que el destacamento de la Policía Nacional es una institución pública que tiene como misión atender la seguridad ciudadana y el orden de espacios públicos.

En efecto, la investigación relacionada al análisis de la comunicación efectiva entre la comunidad Diez de Noviembre y la Policía Nacional del cantón Ventanas, determina como principales debilidades: la endeble comunicación organizacional, inadecuado marketing publicitario, ausencia de estrategias en la planificación institucional (Policía Nacional) y débil trabajo en equipo por la falta de interés en los habitantes del sector para asistir a charlas de prevención y métodos de seguridad; situaciones problemáticas que afectan al relacionamiento activo entre la comunidad y los miembros de la Policía Nacional.

Por tal razón, el caso de estudio sobre la comunicación efectiva entre la comunidad Diez de Noviembre y la Policía Nacional de la ciudad de Ventanas, posee relación con la sublínea de investigación “Empresas e Instituciones Públicas y Privadas” debido que se analiza un componente importante para el desarrollo de las actividades policiales que garanticen una seguridad integral, que es la comunicación, donde es vital la participación ciudadana para la presencia de una coordinación efectiva entre la ciudadanía y la Policía Nacional, protagonistas fundamentales para el cumplimiento de los servicios policiales.

Para el análisis investigativo se aplicó una metodología conformada por los tipos de investigaciones documental y descriptiva, que permitieron el ordenamiento de toda la información proporcionada por las unidades de observación, además de contar con el respaldo bibliográfico necesario que sustente la presente investigación; las técnicas utilizadas son: una entrevista al Jefe de la Unidad Policial de la ciudad de Ventanas y encuesta a los miembros de la Junta Barrial de la comunidad Diez de Noviembre, cada técnica se fundamenta con cuestionarios de preguntas direccionadas a identificar cómo es el proceso comunicacional entre los moradores del sector y los miembros policiales.

DESARROLLO

La comunidad Diez de Noviembre del cantón Ventanas posee un modelo de organización basado en una asamblea comunitaria con el objetivo de solicitar a organismos estatales como GAD Parroquial, Cantonal y Policía Nacional temas de interés público referentes a obras sociales, alumbrado de calles y operativos de seguridad, su concejo directivo lo conforma un presidente, secretario y vocales, estructura establecida con el objetivo de poseer un mayor apoyo de instituciones que velan por el cumplimiento de la vinculación ciudadana en la gestión de instituciones públicas como el Consejo de Participación Ciudadana.

La parroquia urbana Diez de Noviembre se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Ventanas, cuenta aproximadamente con 15000 habitantes cuyas actividades principales son el comercio y labores agrícolas; además es considerada como una zona industrial que posee numerosos barrios residenciales entre los que se encuentra Ciudadela 10 de Noviembre, El mirador, Las Palmeras, Los Girasoles y Loma Grande. La reseña descrita evidencia la importancia de desarrollar una comunicación efectiva con la Unidad de Policía Nacional para garantizar seguridad integral en los ciudadanos del sector referenciado.

La Policía Nacional de la ciudad de Ventanas tiene como filosofía institucional la consideración de valores y principios que condicionan la oferta de servicios de seguridad, entre los más destacados se encuentran: responsabilidad, credibilidad, vocación de servicio, participación ciudadana, eficiencia, eficacia y modernización. Los valores y principios citados demuestran la importancia que posee la comunicación con la ciudadanía, donde el relacionamiento activo facilita el cumplimiento de las operaciones policiales respetando principios fundamentales, con el objetivo de incrementar la confianza y credibilidad de la institución policial para garantías del derecho

constitucional de seguridad integral. Según la Constitución de la República del Ecuador, (2018): “En su artículo 3 menciona que es un deber primordial del Estado garantizar a la ciudadanía en general el acceso y cumplimiento del derecho de paz, a la seguridad integral, realizar una vida libre de corrupción y construir una sociedad democrática (p. 9)”.

La comunidad Diez de Noviembre cuenta con una asamblea comunitaria para el desarrollo de actividades colectivas en beneficio de sus habitantes, pero no hay un interés importante cuando se programan reuniones, contexto que imposibilita el apoyo comunitario adecuado en el establecimiento de una comunicación efectiva con la Policía Nacional, debido que a pesar de contar una estructura organizativa, la falta de cooperación impide un relacionamiento activo con los miembros policiales; es decir, su forma de organización afecta el proceso comunicacional.

Para Fernández (2015) “la comunicación efectiva es el proceso en que se transmite información de forma eficaz y eficiente, para lo cual necesita ser clara y precisa, con el propósito de evitar malos entendidos o notificación errónea de las prioridades” (p.153). La principal situación problemática que imposibilita garantizar el cumplimiento al derecho de seguridad de la ciudadanía por parte de la Policía Nacional es la débil comunicación que existe, la cual imposibilita la socialización de estrategias institucionales que favorezcan a los habitantes de la comunidad Diez de Noviembre.

La ausencia de una comunicación efectiva entre la comunidad Diez de Noviembre y la Unidad Policial de la ciudad de Ventanas, impide que la ciudadanía tenga un mayor empoderamiento de los servicios a cumplir los miembros policiales en beneficio de los ciudadanos, es importante manifestar que el débil proceso comunicacional es una responsabilidad compartida entre la comunidad y la gestión organizacional de la Policía Nacional, donde debe coexistir un relacionamiento mutuo para cumplir de forma

adecuada con las operaciones policiales. Para Albert (2020): “La gestión organizacional consiste en la implementación de estrategias y acciones en cada uno de los niveles jerárquicos para el logro de los objetivos planteados, para lo cual es necesario el desarrollo de las fases de planeación, organización, dirección y control”.

La gestión organizacional de la Policía Nacional implementó como organismo de trabajo la Dirección Nacional de Comunicación Estratégica con el objetivo de mejorar el proceso comunicacional con la ciudadanía, porque se considera la comunicación como pilar fundamental de la institución para el desarrollo de las actividades operativas.

La creación por parte de la Policía Nacional de una dirección de comunicación estratégica es un gran avance para mejorar la comunicación interna y con la comunidad, sin embargo, existen grandes desafíos que la gestión institucional no debe soslayar, puesto que a pesar de existir una dirección con competencias exclusivas para una comunicación externa efectiva, aún no hay niveles de efectividad en las labores de seguridad con la ciudadanía, tal es el caso de los habitantes de la comunidad Diez de Noviembre, los cuales desconocen los principales métodos de seguridad o acciones de prevención que permitan satisfacer las necesidades de protección ante cualquier suceso.

La Dirección de Comunicación Estratégica de la Policía Nacional entre sus principales servicios se encuentra el establecimiento de canales de comunicación que faciliten una adhesión ciudadana y escuchar las quejas o solicitudes para implementar estrategias comunicacionales o de operación que aporten con la seguridad; es decir, la misión principal de establecer una comunicación efectiva es incrementar los niveles de confianza o percepción que poseen los ciudadanos sobre la gestión de la Policía Nacional, pero lo descrito es una meta pendiente para los miembros policiales de la ciudad de Ventanas, puesto que los problemas de comunicación y coordinación con los moradores de la comunidad Diez de Noviembre influyen de forma negativa en la imagen

institucional. De acuerdo con Fuente (2019): “La imagen institucional es la percepción que crea la audiencia sobre las acciones que desarrolla una entidad en un periodo de tiempo, la cual varía según el individuo, para lo cual es necesario la implementación de estudios para conocer la percepción del mercado externo”

El inadecuado establecimiento de canales de comunicación entre la Policía Nacional de la ciudad de Ventanas y la comunidad Diez de Noviembre, ha provocado que cuando el ciudadano requiere de la presencia de protección policial no se logre de forma oportuna, lo cual afecta la satisfacción del usuario y condiciona la imagen institucional.

Es importante manifestar que la gestión interna de la Unidad Policial de la ciudad de Ventanas en determinadas ocasiones ha intentado establecer canales de comunicación directos con los miembros de Juntas Barriales de la comunidad Diez de Noviembre, como parte del cumplimiento de la planeación estratégica institucional, sin embargo, no ha existido la acogida necesaria para socializar métodos de comunicación, talleres de prevención y charlas de empoderamiento sobre los servicios que posee la institución y las formas de acceder a ellos. Para González & Rodríguez (2019) la planeación consiste en el establecimiento de planes o estrategias que define la visión de la organización, para lo cual es necesario el desarrollo de acciones que permitan el cumplimiento de los objetivos.

En efecto, el cumplimiento del plan estratégico de la Policía Nacional permite el logro de los objetivos planteados por la institución, donde uno de los más importante relacionados a la temática analizada es el de incrementar la confianza de la ciudadanía por medio del desarrollo de estrategias encaminadas a una gestión activa de la comunicación sobre la prevención, logros y resultados de los servicios ofertados a la comunidad, sin embargo aquello no es posible en la comunidad Diez de Noviembre, la cual posee elevados niveles de seguridad según la percepción ciudadana.

Una de las causas detectadas en el proceso de investigación que revelan los problemas de comunicación, en la recepción de llamadas de emergencias, las cuales pueden ser realizadas por la línea de telefonía fija 101 o al Centro Operativo Local Ecu 911, éste último es un componente importante de análisis, porque influye en el proceso comunicacional, para comprender mejor el contexto se refiere lo siguiente: cuando un morador de la comunidad Diez de Noviembre necesita de atención oportuna y realiza una llamada al Ecu 911, este organismo procede a realizar labores de identificación del lugar de la solicitud de emergencia y coordinar con la Policía Nacional, el cual es un protocolo de atención obligatorio.

La comunicación efectiva entre la comunidad Diez de Noviembre y la Policía Nacional de la ciudad de Ventanas no siempre se logra cuando los ciudadanos requieren de operaciones policiales para garantía de seguridad del sector o de determinadas personas, puesto que realizar llamadas de emergencias al Ecu 911 genera un proceso que requiere de coordinación institucional con el organismo mencionado y provoca que los miembros policiales no puedan llegar de forma oportuna al lugar de los hechos; es decir, la línea de atención telefónica 911 es un canal de comunicación indirecto que cuando no hay una adecuada utilización influye en los niveles de confiabilidad de forma negativa en los ciudadanos. Según Cano (2019): “Los canales de comunicación indirectos son aquellos que durante el proceso comunicacional intervienen dos o más agentes que conectan a la entidad con el mercado externo, también es conocido como un canal de comunicación largo, por lo tanto, las instituciones prefieren establecer contacto directo con la audiencia (p. 242)”.

Por consiguiente, cuando los miembros de la comunidad Diez de Noviembre requieren de protección policial por medio de una llamada al 911, pueda estar sujeta a que no cuente con una atención oportuna según la necesidad de seguridad del usuario, el

contexto descrito, demuestra que la Unidad Policial de la ciudad de Ventanas no predestina recursos y estrategias necesarias para el establecimiento de canales de comunicación mucho más efectivos o de mayor rendimiento en el desarrollo de las operaciones policiales, como el uso de línea de telefonía fija directa 101.

Las debilidades identificadas revelan que a pesar de contar con un plan estratégico y una Dirección Nacional de Comunicación, la Policía Nacional no solo de la ciudad de Ventanas, sino de todo el territorio ecuatoriano presenta problemas de cobertura en el desarrollo de operaciones policiales por una inadecuada gestión de la información sobre las solicitudes de emergencia para seguridad y protección de la ciudadanía.

La Policía Nacional como muchas otras organizaciones cuenta con el desarrollo de acciones direccionadas a la implementación de un marketing publicitario que permita una mayor socialización de los servicios que ofrece la institución y las acciones o resultados logrados, el marketing o publicidad de la Policía Nacional permite no solo el establecimiento de campañas de difusión, también formas de comunicación con la ciudadanía sobre los diversos tipos de delitos y las formas de afrontarlos en compañía con los miembros policiales. Para Fernández & Fernández (2017):

El marketing publicitario consiste en implementar estrategias comunicacionales para alcanzar los objetivos y satisfacer las necesidades del cliente o usuario, por tal razón, resulta necesario la realización de estudios de mercados que permitan socializar de forma adecuada productos o servicios que requiere la audiencia externa.

La gestión de la Policía Nacional no implementa acciones estratégicas que permitan el desarrollo de un marketing publicitario y facilite la comunicación con los miembros de la comunidad Diez de Noviembre del cantón Ventanas, puesto que no se han realizado programas o proyectos encaminados a los objetivos estratégicos de la institución para el

relacionamiento activo con la ciudadanía, además, no se considera importante la realización de estudios de mercado al público externo sobre los principales problemas de seguridad y percepción de los servicios ofertados por los miembros policiales, contexto que imposibilita obtener información de fuentes primarias que coadyuven a un proceso de toma de decisiones para fomentar una comunicación efectiva. De acuerdo con Rodríguez (2015):

La toma de decisiones es un proceso racional que los directivos de una organización ejecutan de forma periódica sobre determinada situación en la gestión de la institución o de alguna situación problemática, con el objetivo de brindar una solución factible en momentos de incertidumbre.

En efecto, no considerar la comunicación como un pilar fundamental para el desarrollo de actividades operacionales dirigida a la oferta de servicios de inteligencia en temas de seguridad y protección para la ciudadanía, genera que los miembros de la comunidad Diez de Noviembre no cuenten con garantía reales al acceso de su derecho constitucional en cuanto a la seguridad integral, debido que la Policía Nacional a pesar de tener como competencia crear conceptos comunicacionales innovadores, aquello no ha sido posible en la comunidad estudiada por un proceso de toma de decisiones inadecuado.

La investigación efectuada sobre la comunicación existente ente la comunidad Diez de Noviembre y la Policía Nacional de la ciudad de Ventanas, permite determinar cómo principal amenaza interna de la institución pública, el ingreso de miembros policiales con un perfil laboral inadecuado, lo cual no brinda facilidades en la implementación de estrategias de gestión, como el marketing publicitario que contribuya al desarrollo de una comunicación más efectiva. Según García (2015) “el perfil laboral es un conjunto de habilidades, destrezas, experiencias y conocimientos sobre las actividades a desempeñar en un determinado puesto de trabajo” (p. 3).

Las dificultades de comunicación entre la Policía Nacional del cantón Ventanas y la comunidad Diez de Noviembre, generados por un endeble marketing publicitario, revela en gran medida que los problemas de seguridad que existe en el sector se deben a la impericia de talento humano en el desarrollo de las operaciones policiales tanto en los procesos administrativos en función del cumplimiento del plan estratégico de la institución y de las actividades en campo, donde la investigación efectuada revela ausencia de campañas de prevención de delitos periódicas y constantes o en su defecto la realización permanente de operativos que eviten sucesos que atenten con la seguridad ciudadana.

Según Gusó (2016) las estrategias comunicacionales definen dónde, cómo y cuándo emplear los recursos empresariales para alcanzar los objetivos. Por consiguiente, la falta de estrategias comunicacionales, campañas periódicas de socialización sobre las formas de acceder a los servicios de seguridad o atención ciudadana, son hechos problemáticos que causan en los habitantes de la comunidad Diez de Noviembre un incremento en la percepción de inseguridad. Las situaciones descritas revelan que no existen acciones por parte de la administración en la Policía Nacional que promuevan el fortalecimiento de la imagen institucional en la ciudadanía.

La comunidad Diez de Noviembre del cantón Ventanas es un sector de la ciudad que es objeto de constantes actos delictivos, desde robos de equipos, asaltos a personas con armas de fuego, consumo y tráfico de drogas, contexto por el cual resulta necesario el establecimiento de una comunicación efectiva con los miembros de la Policía Nacional de la ciudad; es importante manifestar que para cada uno de los hechos delictivos descritos existe una forma determinada para acceder a los servicios de seguridad, pero, las debilidades comunicativas impiden que los habitantes del sector hagan uso de los canales de comunicación alternativos.

Las debilidades identificadas en la Policía Nacional con respecto a la implementación de un adecuado marketing publicitario generan que la comunidad Diez de Noviembre del cantón Ventanas no posea un nivel de empoderamiento importante en la forma de acceder a los servicios policiales para cumplir con la seguridad ciudadana, debido que los canales de comunicación varían según el delito, por tal razón es importante una comunicación efectiva de forma digital o presencial para que de alguna manera la ciudadanía pueda mejorar la percepción de inseguridad que se genera en el sector.

La Policía Nacional posee diferentes extensiones de telefonía fija para determinados delitos, tales como: 1800-DELITO, 1800- DROGAS, Botón de Seguridad y consultas de servicios online para verificar la recuperación de objetos, equipos o vehículos robados; información que no toda la comunidad Diez de Noviembre conoce, motivo por el cual, la comunicación de los servicios descritos debe establecerse no sólo por medios de prensa nacional, sino también por el establecimiento de campañas presenciales, inclusivas y participativas, que aporten con la gestión del conocimiento de los ciudadanos, sin embargo, los sujetos de observación de la presente investigación desconocen cada una de las formas de requerir seguridad policial ante un determinado delito.

Las instituciones en la actualidad son parte de un fenómeno mundial que es la globalización, el cual permite el uso de tecnologías de información y comunicación para que las gestiones administrativas sean más competitivas, aquellas organizaciones que no consideren el uso de la tecnología como una herramienta de gestión importante para generar competitividad, pueden estar propensas al fracaso o no alcanzar los objetivos institucionales, bajo esta premisa, se menciona que la Policía Nacional además de tener como principales medios de comunicación, radios, televisión, redes sociales y sistema de

telefonía, también ofrece servicios de consultas online para el monitoreo de procesos delictivos.

A pesar de existir diferentes alternativas de comunicación con la ciudadanía, éstos no poseen un impacto positivo en los habitantes de la comunidad Diez de Noviembre, debido a que los resultados de la investigación demuestran que poseen inconvenientes en el manejo de canales de comunicación online, contexto que demuestra la ausencia de charlas periódicas de difusión de la Policía Nacional para afrontar la situación descrita, o en su defecto la poca motivación que poseen los ciudadanos por el uso de las alternativas de comunicación que ofrece la institución policial.

La capacitación es otro de los factores condicionantes que afectan el proceso comunicacional con la comunidad Diez de Noviembre del cantón Ventanas, donde los resultados de la entrevista efectuada al Jefe de la Policía Nacional, revelan que la institución tiene dentro de sus competencias institucionales la vinculación con la comunidad y así realizar acciones de seguridad en conjunto con la ciudadanía, además, de ejecutar procedimientos de coordinación interinstitucional por garantizar que las operaciones policiales se desarrollen de forma adecuada. De acuerdo con Adame (2017): la capacitación es el proceso de dar conocimiento a una persona o grupo de individuos para potenciar las habilidades personales o profesionales.

Durante el proceso investigativo se determinó que si han existido acercamientos de la Policía Nacional con la ciudadanía del cantón Ventanas para talleres o charlas de empoderamiento, pero no se promueve una integración de todas las comunidades, situación que sucede con la comunidad Diez de Noviembre, debido a que no existe una colaboración ciudadana del sector mencionado por la escasa organización de la misma, puesto que en determinados momentos se ejecutaron reuniones con líderes comunitarios, pero no se logra el impacto positivo para una comunicación efectiva.

La vinculación de las actividades policiales con la comunidad y la realización de operativos con el suministro de información por parte de la ciudadanía, no siempre es efectivo, donde la investigación efectuada revela que sí se aplicaron charlas de socialización pero no de forma constante, porque no existe la acogida necesaria; es decir se evidencia falta de interés en los ciudadanos por empoderarse de los servicios que ofrece la institución policial y los métodos de seguridad o prevención, debido a que los habitantes del sector analizado consideran que aquellas actividades no son relevantes, porque cuando necesitan de la presencia de los miembros policiales su requerimiento no es atendido de forma inmediata y el hecho delictivo se ha consumado.

Entre las acciones implementadas por la Policía Nacional para establecer una comunicación fluida con los miembros de la comunidad Diez de Noviembre se desarrolló con líderes comunitarios acciones para implementar como estrategia operativa que permita contrarrestar actos delictivos un chat comunitario, con el propósito de fomentar un proceso comunicativo directo y con mayores niveles de eficiencia en el tiempo de respuesta para las actividades policiales, sin embargo, aquella premisa no ha logrado realizarse de forma eficaz, debido a que existe un uso inadecuado en la metodología aplicada, que se deriva en las siguientes situaciones detectadas: distorsión de la información por parte de la ciudadanía y coordinación inadecuada entre los miembros policiales, que influyen en el proceso de atención de los requerimientos de seguridad. De acuerdo con el Ministerio de Gobierno (2020):

El chat comunitario consiste en vincular a la comunidad para que proporcione información relevante que permita contrarrestar actos delictivos y también sirva como un medio de comunicación para la difusión de información de interés ciudadano, en campañas comunitarias, ferias de protección y todo tipo de actividades encaminadas al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

Para la implementación del chat comunitario es necesario un proceso de capacitación para socializar los lineamientos que requiere la aplicación de la estrategia operativa descrita, con el objetivo de que su utilización posea los mayores beneficios posibles, entre las principales indicaciones se encuentra: proveer información de alteración del orden en espacios públicos, vandalismo en zonas públicas, inconvenientes de convivencia vecinal, presencia de vehículos sospechosos en la circunscripción territorial del sector, ocurrencia de actividades ilegales, agresiones o maltratos físicos a personas naturales.

Por lo consiguiente; a pesar de existir charlas de socialización que indican el tipo de información que se debe suministrar en el chat comunitario, se presentan conductas inapropiadas de las personas que habitan en la comunidad Diez de Noviembre, lo cual distorsiona el proceso de comunicación y causa que la importancia que posee el chat comunitario disminuya, puesto que existe la difusión de información no comprobada que genera el despliegue de acciones policiales innecesarias, situación que denota una vez más que la comunicación efectiva entre la ciudadanía y la Policía Nacional es un trabajo en conjunto para lograr mayor efectividad de las labores de seguridad.

Si bien es cierto el chat comunitario es una estrategia operativa reciente de la Policía Nacional, es considerada como una de las herramientas principales de comunicación directa entre los miembros policiales y los habitantes de una comunidad, sin embargo, el inadecuado uso de la misma en cuanto a la distorsión de la información, causa que el nivel de fiabilidad se reduzca, por tal razón, es importante talleres constantes de capacitación o campañas publicitarias que proporcionen a la ciudadanía los conocimientos necesarios para el uso efectivo de las estrategias de comunicación de la Policía Nacional, puesto que el contexto descrito perjudica la coordinación entre el ciudadanía y los oficiales de policía.

Según Durán (2018) el trabajar en equipo permite alcanzar metas u objetivos muchos más amplios que los que se lograrían de forma individual. Los hallazgos investigativos revelan que no existe un adecuado trabajo en equipo entre los habitantes de la comunidad Diez de Noviembre y la Policía Nacional del cantón Ventanas, porque proporcionar información no comprobada o falsa, conlleva a la persona que realizó la llamada de emergencia, ser penalizada con la suspensión de la línea celular para volver hacer uso de los canales de comunicación como el 911 o el chat comunitario, contexto que evidencia problemas comunicacionales por la poca colaboración de la ciudadanía.

Cuando existe el reporte de un hecho delictivo se requiere del despliegue mancomunado de los oficiales de policía para ofrecer un servicio preventivo, pero aquello no sucede de forma efectiva en determinados momentos por la presencia de una logística inadecuada, debido a que una de las principales debilidades de la Policía Nacional es la ausencia de equipos portátiles de comunicación, lo cual impide que las operaciones policiales tengan una cobertura eficiente; por tal razón, cuando existe el informe de sucesos delictivos en un horario poco habitual y dependiendo del lugar de la emergencia, la cobertura de las actividades de protección no cuenta con una respuesta oportuna.

Realizar actividades en conjunto con los habitantes de la comunidad Diez de Noviembre es uno de los principales retos que posee la Policía Nacional de la ciudad de Ventanas, debido a que el sector estudiado es considerado como un territorio de baja colaboración ciudadana, factor de riesgo fundamental que ejerce influencia en las labores policiales y en el establecimiento de estrategias institucionales que fomente una comunicación efectiva entre los habitantes de la comunidad y los miembros policiales; es decir no existe un trabajo equipo que ayude al desarrollo de las operaciones policiales.

EL débil trabajo en equipo provocado por una comunicación poco efectiva influye al desarrollo normal del enfoque estratégico que posee la Policía Nacional, el cual

consiste en la promoción de conocimientos sobre métodos de prevención, formas de accesos a los servicios para mayor automatización de las actividades operativas y socialización de los tipos de delitos; es importante resaltar que no contar con un proceso comunicativo efectivo, limita el establecimiento de acciones orientadas a resultados favorables, contexto problemático que incide en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución pública. Para Stettinius, Doyle, & Colley Jr (2015): los objetivos estratégicos representan lo que se quiere conseguir o lo que se quiere llegar a ser.

La Policía Nacional posee un enfoque estratégico fundamentado con una adecuada comunicación interna y externa, el cual permita la socialización de tres tipos de servicios policiales; un servicio preventivo que está basado por diferentes canales alternativos de relacionamiento con la ciudadanía como botón de seguridad, local seguro, chat comunitario, asamblea comunitaria y capacitación; el servicio investigativo consiste en la recepción de denuncias e investigación de cinco delitos que poseen connotación a nivel nacional como el robo a domicilio, personas, vehículos, motocicletas y muertes violentas y por último se encuentra el servicio ocasional que se basa en el traslado de valores, entrega a domicilio y guía de movilización.

En efecto, cada uno de los servicios de la Policía Nacional descritos requieren de un proceso comunicacional efectivo para que su ejecución tenga resultados eficientes y que la imagen de la institución pública se fortalezca a través de la reducción en la percepción de inseguridad de los habitantes pertenecientes a la comunidad Diez de Noviembre, por tal razón, el establecimiento de un enfoque estratégico direccionado a implementar una comunicación efectiva debe ser el resultado de un modelo de gestión por excelencia.

Para que la comunicación entre los habitantes de la comunidad Diez de Noviembre y la Policía Nacional de la ciudad de Ventanas sea efectiva, es necesario la conjugación de los siguientes agentes facilitadores: Liderazgo, Talento Humano, Estrategia/Planificación, Alianza y Recursos, los cuales deben desarrollarse de forma sinérgica y que el proceso para el logro de los objetivos institucionales se encuentre direccionado al alcance de resultados priorizados en los ciudadanos; es decir, las actividades policiales dependen de la eficiencia y eficacia de la administración. Para Robbins & Coulter (2015):

Una administración eficiente consiste en hacer las cosas o alcanzar los mejores resultados con el menor uso de los recursos empresariales, mientras que la eficacia consiste en el logro de los objetivos por medio de la ejecución correcta de las actividades.

Los hallazgos investigativos demuestran que el establecimiento de una comunicación efectiva entre la Policía Nacional y los habitantes de la comunidad, depende del tipo de gestión que emplee la institución policial y la forma que estén organizados los habitantes del sector, factores que influyen en una adecuada vinculación, motivo por el cual resulta importante la implementación de un modelo estratégico que facilite la participación ciudadana en la lucha contra sucesos delictivos.

CONCLUSIONES

Mediante el desarrollo del estudio de caso se llega a las siguientes conclusiones:

La Policía Nacional de la ciudad de Ventanas no realiza ferias de seguridad y campañas de socialización presenciales en la comunidad Diez de Noviembre de forma periódica para el fortalecimiento de la imagen institucional para que los habitantes del sector tengan un mayor compromiso en hacer uso de los canales alternativos de comunicación de forma responsable.

El marketing publicitario de la Policía Nacional no aplica estrategias direccionadas a la realización de estudios de mercados para conocer la percepción ciudadana y establecer acciones institucionales que ayuden a disminuir la percepción de inseguridad que posee la comunidad Diez de Noviembre de la ciudad de Ventanas.

La cooperación de la comunidad Diez de Noviembre en la proporción de información fidedigna a la Policía Nacional para asegurar que las actividades policiales no se desarrollan eficientemente e impide garantizar por parte de la Policía Nacional una seguridad ciudadana adecuada a través del uso de la telefonía fija 101 o 911 y chat comunitario.