

## 2. Investigación de Campo

### 2. 1.Cualitativo

La seguridad ciudadana es un tema que compete tanto a los ciudadanos como a los entes reguladores encargados de la seguridad ciudadana. Es por ello que dentro de la investigación es necesario tener la opinión y argumento de los involucrados, con el fin de obtener resultados que sean confiables y tengan credibilidad. Es por ello que realizamos investigación de campo cualitativa y cuantitativa para obtener información sobre la percepción de la seguridad ciudadana hoy en día y validar la factibilidad de incorporar una aplicación para móviles que se encargue de la seguridad ciudadana.

En la investigación cualitativa procederemos con entrevistas a los ciudadanos comunes y a representantes de los entes de seguridad encargados al momento de regular los temas de seguridad ciudadana. Esto será con el fin de que obtengamos la opinión de las dos caras de la problemática y podamos profundizar en las razones y observaciones que se tienen sobre la problemática.

En la investigación cuantitativa obtendremos encues-

tas a los ciudadanos sobre cómo se sienten en cuanto a la seguridad ciudadana y adicional a esto se mencionara la posibilidad de la existencia de la aplicación con el fin de ver su opinión sobre la factibilidad de la misma.

Con estas dos validaciones de investigación se podrá determinar si el fenómeno existe y si este es un grave problema para la sociedad y si el crear una aplicación aportaría como parte de la solución de fenómeno.

#### Empleado EQ911

¿Cómo se trabaja con los sistemas (ojos de águila, EQ911, etc..)?

1. llamada ingresa al sistema (máximo 3 segundos)
2. el operador coordina una unidad móvil (tiempo máximo 40 segundos)
3. el vehiculó debe estar en la escena en 5 minutos a partir de la asignación del vehiculó. (cada uno de los

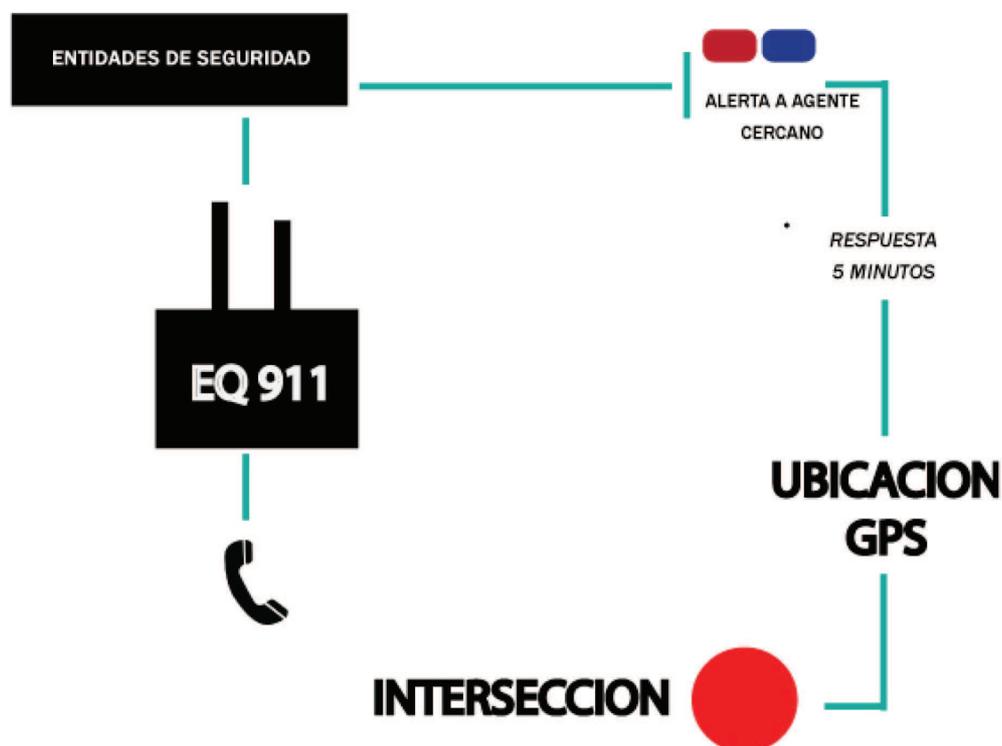
## 2. 1.1. Entrevistas

operadores tiene es su computadora una conexión a una central, la cual asigna ya a cada uno un vehículo de cada variedad para que estén preparados en cualquier tipo de emergencia).

4. para combatir lo de las llamadas falsas. el sistema cuenta con una validación inmediata del domicilio de donde viene la llamada y se puede localizar al individ-

uo de manera inmediata. el infractor deberá ser sancionado pagando los gastos de la movilización que fue necesaria por su llamada. y se cancelara su línea fija o de celular.

¿Cómo funciona la comunicación entre central y usuario final y autoridades?



¿Cree usted que una aplicación para mejorar la seguridad sería algo viable o no?

ya contando con el 911 una aplicación para poder dar soporte sería de gran ayuda no solamente para el sistema sino también la ciudadanía ya que se podría complementar el sistema que hemos generado creando un sistema de desarrollo y convirtiéndolo al mismo en algo funcional.

¿Como funcionaría esta aplicación, que debe tener para que sea funcional?

gps. mapas actualizados de la ciudad, puntos de referencia, fotos (media), actualizaciones, centrales de alerta (policía, bomberos, etc), interfaz de gran velocidad, comando de alerta predefinidos, numero de alerta predefinidos, nube que alimente toda la información de los usuarios, comentarios y aporte

¿Sería viable o no guardar la información que se genere en esta aplicación?

Claro pues de esta manera se va generando una base de datos que a la larga podría ser útil para muchas

cosas e incluso para una mejora en el desarrollo del programa como en los cuerpos de seguridad nacional.

Policia

¿Cómo funcionan las alertas de emergencia entre las entidades de seguridad?

con llamadas, pues ahora es a través del ECU 911, sin embargo, anteriormente eran llamadas directo a cada una de las entidades. tratamos de cubrir las emergencias dependiendo en las unidades móviles que tengamos sin embargo es siempre difícil cubrir todas las emergencias.

¿Cree usted que sería viable tener una aplicación como waze de seguridad para poner en alerta estos actos y estar más integrados?

es una buena idea pues el tener algo así haría que todos los sistemas funcionen integradamente y que el usuario tenga la facilidad de alertar y poner al tanto sus emergencia es una gran oportunidad de empezar a dar

un nuevo confort de seguridad a la ciudadanía. a nosotros como entidad de seguridad ciudadana también se nos facilitaría la actividad al tener la ubicación exacta en el momento exacto de la emergencia, haciendo que nuestro tiempo de respuesta sea mucho más efectivo.

¿Crees usted que al tener una aplicación de acceso para todos sería más fácil llegar a las alertas de violencia?

si se vuelve de acceso para todos pues podríamos tener una mayor respuesta de alertas, sin embargo habría que tener mucho cuidado con las alertas falsas.

Ciudadano Común

Sara Hidalgo: 48 años. Ciudad insegura, llena de asaltos, siente que no se puede vivir en paz. Tienes varias experiencias donde ha tenido actos relacionados a la violencia. Uno de ellos fue un asalto que tuvo en pleno tráfico de hora pico por el Quicentro donde se le acercaron a robar con pistolas en mano y le tocó entregar

todo lo que tenía.

¿cree que hoy en día los medios de seguridad y autoridades es funcional o no? no son funcionales, son corruptos y vagos.

¿Piensa que tener un mayor acceso a las alertas de inseguridad mejoraría la seguridad comunal?

si pues sería un gran aporte a la comunicación integral, y sería una mejora en el sistema de seguridad ciudadana que existe. El mismo hecho de que exista un sistema de seguridad ciudadana que sea accesible, hace que la oportunidad de denunciar se vuelva más real y la gente pueda hacerlo.

¿Qué pasaría si existiese una aplicación para denunciar este acto de violencia, la usaría?

los actos que atentan contra la seguridad ciudadana estarían a la luz del día.

todos nos volveríamos cómplices en construir una mejor colaboración en colectivo de la seguridad ciudadana

¿Confía en los sistemas que hay hoy en día (ojos de águila, 911,etc..)

creo que se han mejorado los sistemas y son de gran apoyo, sin embargo es necesario que sean completamente funcionales

¿Cree usted que si esta aplicación puede hacer una denuncia de manera rápida seria una ayuda para el usuario?

sería un gran paso a una respuesta inmediata

Stephanie Rodas: 23 años. Una ciudad linda sin embargo le falta mucha seguridad ya que uno no puede salir ni a dar una vuelta sola. Tuve una experiencia, pues unos días antes de irme nuevamente de viaje a estudiar salí con mis amigas y el momento en el que me vinieron a dejar al parecer un carro nos venía siguiendo y al momento en el que yo y mis amigas nos bajamos del carro a todas nos asaltaron a mano armada, se llevaron todo.

¿ cree que hoy en día los medios de seguridad y autoridades son funcionales o no?

son ineficientes, son burócratas, vagos y no son pro-activos.

¿Piensa que tener un mayor acceso a las alertas de inseguridad mejoraría la seguridad comunal?

Creo que el acceso a la denuncia de la seguridad ciudadana es muy escaso, pues no es de fácil acceso y por ende poner una denuncia o algo parecido es tedioso y complicado por lo cual la gente no tiene la costumbre de hacerlo.

¿Qué pasaría si existiese una aplicación para denunciar este acto de violencia, la usaría?

tendíamos la oportunidad de compartir las vivencias alertando a otros para que no les suceda lo mismo

¿Confía en los sistemas que hay hoy en día (ojos de águila, 911,etc..)

creo que no han cumplido con su cometido EL DAR UNA SENCACION DE MAYOR SEGURIDAD AL CIUDADANO, pues no son más que organismos de con-

trol con nuevos nombres que no hacen acción alguna contra la inseguridad

¿Cree usted que si esta aplicación puede hacer una denuncia de manera rápida sería una ayuda para el usuario?

nos haría sentir más seguros

Andrés Espinosa: 28 años. No vivo en el país pero de tanto que me cuentan parece que cada vez que voy me predispongo y me termina pasando alguna cosa. La última vez que fui salí a dar una vuelta con una amiga, antes de entrar al restaurante se nos acercaron 2 hombres armados y nos acorralan uno en cada lado, les tuvimos que dar todo e incluso así estaban inconformes.

¿cree que hoy en día los medios de seguridad y autoridades son funcionales o no?

no son funcionales, son corruptos y no son comedidos

¿Piensa que tener un mayor acceso a las alertas de inseguridad mejoraría la seguridad comunal?

Sería un éxito tener un acceso más generalizado a este tipo de eventualidades, pues la falta de espacios de denuncia y facilidad de las mismas hace que mucha gente pase por alto este tipo de acontecimientos haciendo que a su vez no se tome medidas serias y efectivas sobre la seguridad urbana, que nos concierne a todos.

¿Qué pasaría si existiese una aplicación para denunciar este acto de violencia, la usaría?

se podrían proyectar estadísticas reales de lo que pasa

¿Confía en los sistemas que hay hoy en día (ojos de águila, 911, etc..)

queda aún mucho por explotar en estos sistemas de control, pues son nuevos y aún no están perfeccionados. Creo que aún no se mejora en un gran porcentaje pero se va avanzando.

¿Cree usted que si esta aplicación puede hacer una denuncia de manera rápida sería una ayuda para el usuario?

fuese un gran aporte al bienestar comunitario

## 2. 1.2. Observaciones

Los ciudadanos se encuentran inconformes con los cuerpos de seguridad que se encuentran hoy en día a cargo de las emergencias y denuncias de inseguridad ciudadana. La inconformidad parte directamente del mal servicio que se proyecta hacia los ciudadanos, es decir se sienten insatisfechos con los servicios y la atención que se están prestando ahora. Esta inconformidad parte en general desde los tiempos de respuesta que tiene la gente hasta la atención durante las emergencias y denuncias hechas. Sienten que los entes de seguridad aún no están en la capacidad de responder a todas las emergencia y denuncias debido a que existen demasiados cuerpos de seguridad que atienden a cada tipo de emergencia por lo cual es difícil contactar a cada uno de ellos con rapidez como se esperaría en una emergencia. Adicional a esto el malestar parte directamente de de la falta de empoderamiento que tienen el usuario el momento de sus denuncia o emergencia, esto se debe a que el momento de la eventualidad el ciudadano se siente vulnerable y siente que no tienen control sobre la situación, que no tienen recursos para demostrar ni enseñar lo sucedido y adicional

esto que el comunicar la eventualidad es extremadamente difícil, pues por ello es que el usuario se siente impávido ante cualquier situación y muchas veces incluso deja pasar eventualidades por falta de recursos eficaces que resuelvan las mismas. Los ciudadanos sienten que necesitan un poco más de empoderamiento en este tema, por lo cual ven factible el tener una aplicación que les brinde estas facilidades con el fin de tener más empoderamiento sobre este tema y sentirse más confiados sobre el mismo. De esta manera la aplicación generará eficiencia en los temas de seguridad, brindando al usuario mejores tiempo de respuesta y un único canal a través del cual se pondrán las denuncias y las emergencias. Esto generará un uso más fácil de los entes de seguridad para poder generar un mejor servicio incluso por parte de los entes de seguridad. La aplicación tiene como fin brindar a los usuarios eficacia, facilitar el sistema de denuncias, efectividad y ser el principal canal de comunicación entre usuario y central.

Al igual los entes de seguridad y las centrales ven factible tener un canal de comunicación que integre a todas los cuerpos de seguridad ya que esto podrá permitir canalizar de manera más efectiva las emergencias y denuncias. Esto logrará generar una sistema más controlado y de mejor atención hacia los usuarios teniendo más eficacia en las emergencias y denuncias. Al momento existen varias oportunidades de mejora en estos sistemas ya que aún el tema de la central ECU 911 no está claro entre los usuarios, por lo cual su uso no es el apropiado. Aún existe una mal canal de comunicación sobre estas centrales hacia los usuarios lo que hace que muchos de ellos incluso no sepan una de su existencia y funcionalidad. Adicional a esto el usuario siente que aún no existe una mejora con estas centrales, pues sienten que no hay una manera efectiva de hacer denuncias y emergencias lo que conlleva a que el usuario a pesar de estas nuevas implementaciones aún se sienta insatisfecho con los servicios que se están prestando. Por ello encontramos un nicho para integrar una aplicación que permita integrar todos los sistemas actuales, las centrales y los entes de seguridad con el fin de tener un sistema integrado de denuncias y emergencias canalizado por un solo medio,

con el fin de lograr integrar y efectivizar el sistema de seguridad urbano.

## 2. 2. Cuantitavo

En la investigación cuantitativa se verán reflejadas cifras en base a la percepción de inseguridad ciudadana en el Ecuador. Los datos son estadísticas en cifras de una muestra que realizó CEDATOS en el Ecuador en el año 2011. Las cifras reflejan que en los ciudadanos existe una percepción de inseguridad en sus respectivas ciudades. Adicional se refleja que más de un 50% de los ciudadanos ha sido víctima de algún delito de inseguridad. Se muestra los principales delitos de los cuáles son víctimas los ciudadanos entre éstos están: el robo simple, el robo a vehículos, el robo a bancos, secuestros, entre otros.

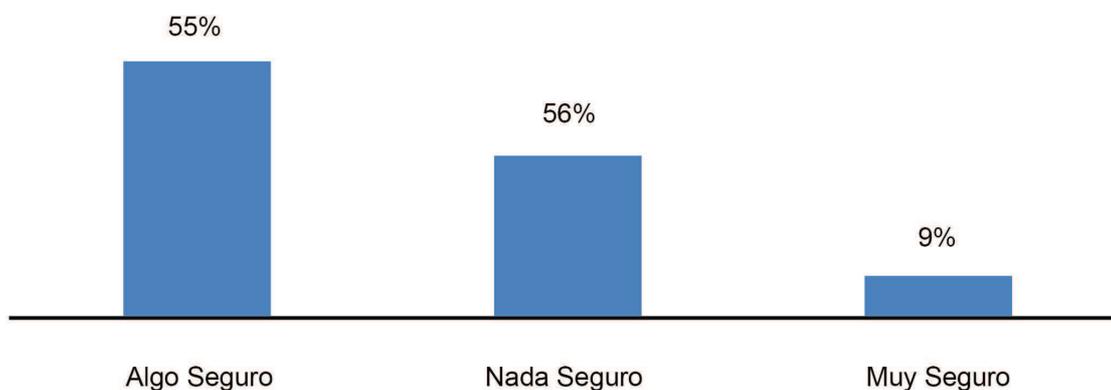
Con la validación de estas cifras se demuestra la existencia de un malestar e inconformidad de los ciudadanos en cuanto a la seguridad urbana. Por lo cual se propone el desarrollo de una herramienta que se presente como solución a esta inconformidad y problemática ciudadana.

Adicional a esto se encuentra una oportunidad en cuanto al uso de la herramienta como herramienta de denuncias/emergencias. “El 80% de las personas

que sufre un delito no lo denuncia” (Villacis, Byron) La mayor cantidad de personas no denuncia cuando son víctimas de algún delito debido al proceso de denuncia vigente. El hacer una denuncia implica un proceso que conlleva tiempo, un factor que limita a la gente a hacer cualquier tipo de denuncia. Es por ello que el tener una herramienta a la disposición del ciudadano para hacer denuncias desde su teléfono móvil, facilitaría y permitiría que un crecimiento en el porcentaje de personas que denuncien este tipo de eventualidades; lo que conllevaría a que la seguridad ciudadana sea mejor controlada y tenga un mejor servicio.

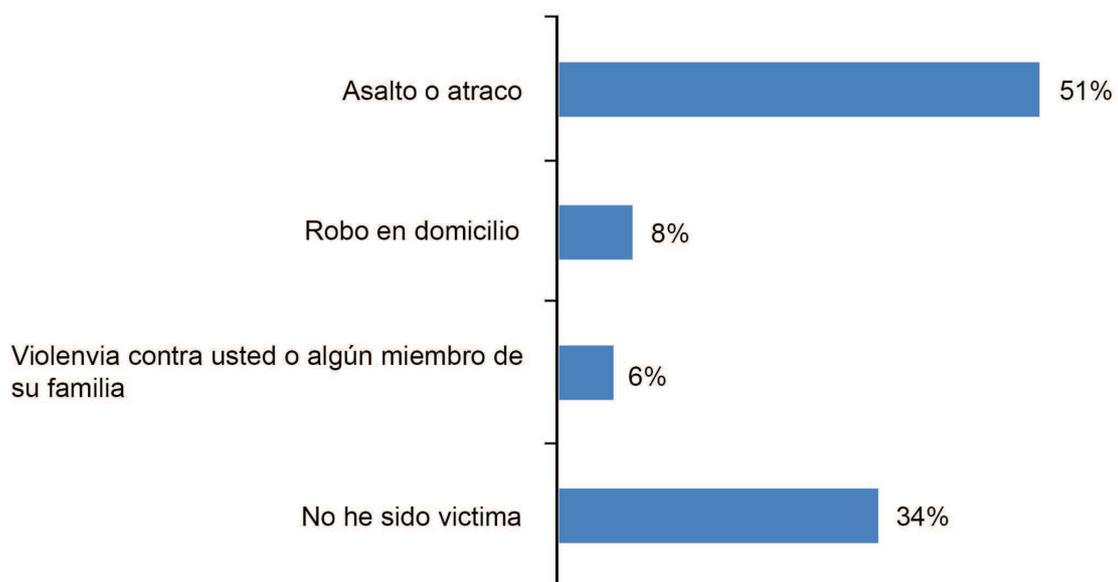
Se muestra el indicador de QUE TAN SEGURO se siente el ciudadano en su respectiva ciudad. El indicador muestra que un escaso porcentaje de la ciudadanía se siente segura en la ciudad y abre una oportunidad a mejora en el tema debido a que el 55% de la muestra se siente algo segura, haciendo que este porcentaje de la muestra pueda inclinarse ya sea al sentirse seguro o al sentirse nada seguro.

### QUE TAN SEGURO SE SIENTE (Gráficos 2)



Fuente: CEDATOS, Estudio de opinión, abril 2011

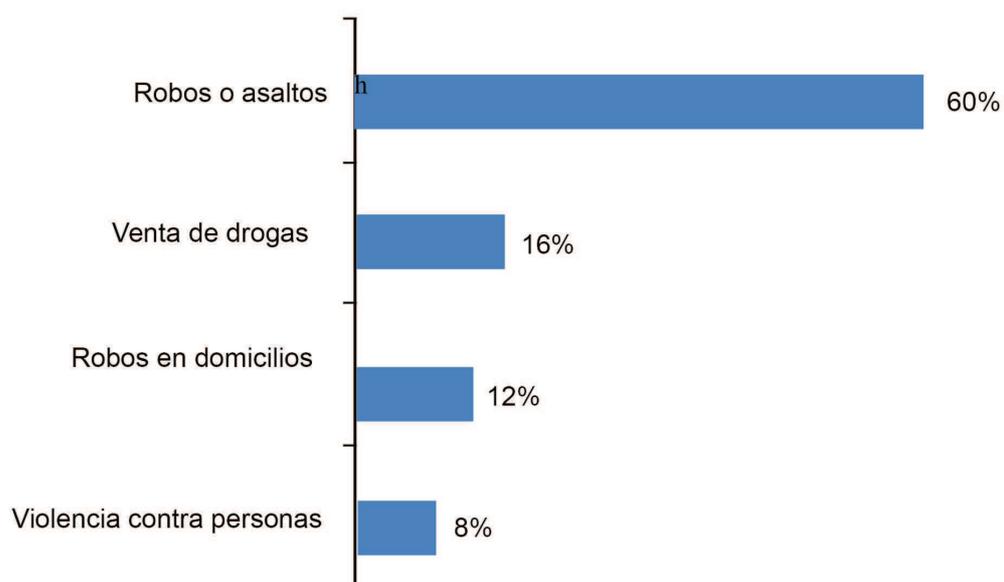
## USTED O ALGÚN MIEMBRO DE SU FAMILIA HA SIDO VICTIMA DE ALGÚN DELITO (Gráfico 1)



Fuente: CEDATOS, Estudio de opinión, abril 2011

Este indicador muestra que el delito más común entre la gente son los asaltos. Adicional se muestra un porcentaje significativo de personas que no denuncia ninguna de las eventualidades de delitos que le suceden.

## PRINCIPALES PROBLEMAS DE SEGURIDAD DE SU CIUDAD (Gráfico 3)



Fuente: CEDATOS, Estudio de opinión, abril 2011

Este indicador muestra los principales delitos de los cuales la gente es víctima en mayor porcentaje, y se concluye que el los asaltos o atracos son los delitos con un mayor porcentaje de repetición.