

# Representaciones sociales de la seguridad ciudadana: Caso ECU 911 en Ecuador

Johanna Enith Aguilar-Reyes\*, Paulina Fernanda Bolaños-Logroño\*\*, Edwin Fernando Mejía-Peñañiel\*\*\*, Jorge Rigoberto López-Ortega\*\*\*\*

## RESUMEN

Los fenómenos sociales como la seguridad ciudadana son representados intersubjetivamente mediante discursos, prácticas, ideas, sentimientos y opiniones, los cuales responden a los sistemas de creencias de un tiempo y espacio determinado, por estas razones estos fenómenos materiales y simbólicos en general, deben entenderse en la bifurcación individual y colectiva de lo objetivo y subjetivo. En este contexto, mediante la metodología fenomenológica-hermenéutica que describe las realidades y simultáneamente interpreta sus posibles significados, el objetivo de esta investigación fue descifrar las representaciones sociales de la seguridad ciudadana, mediante el estudio de caso de ECU 911, como servicio de respuesta inmediata e integral ante emergencias en el territorio ecuatoriano. Se concluye que las representaciones sociales de la seguridad ciudadana no necesariamente se acoplan a los datos estadísticos, de modo que, en una población como la provincia del Chimborazo en Ecuador, lo realmente importante es la forma intersubjetiva como las personas perciben la seguridad y como sienten y actúan en sus espacios de convivencia, más allá de la impronta de ciertos fenómenos objetivos como la delincuencia y la criminalidad que son una constante en la historia latinoamericana.

**Palabras clave:** Representaciones sociales; Seguridad ciudadana; ECU 911; Subjetividades; Investigación cualitativa.

*Social Representations of Citizen Security: ECU 911 Case in Ecuador*

## ABSTRACT

Social phenomena such as citizen security are represented intersubjectively through discourses, practices, ideas, feelings and opinions, which respond to the belief systems of a given time and space, for these rea-

Ingeniera en estadística informática. Máster Universitario en Estadística Aplicada. Docente en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1230-2503>. Email: [johanna.e.aguilar@esPOCH.edu.ec](mailto:johanna.e.aguilar@esPOCH.edu.ec)

\* Ingeniera Electrónica, Escuela Superior Politécnica del Chimborazo. Máster en Sistemas de Control y Automatización Industrial, Escuela Superior Politécnica del Chimborazo – Ecuador. Máster Universitario en Estadística Aplicada – Universidad de Granada - España. PhD(c) Programa de Doctorado en Estadística Multivariante Aplicada, Universidad de Salamanca – España. Docente en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3911-0461>. E-mail: [paulina.bolanos@esPOCH.edu.ec](mailto:paulina.bolanos@esPOCH.edu.ec)

\*\*\* Ingeniero en Sistemas. Máster en Informática Aplicada, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Ecuador. Especialista en Inteligencia Artificial. Profesor Investigador en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo – Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6888-4621>. E-mail: [efmejia@esPOCH.edu.ec](mailto:efmejia@esPOCH.edu.ec)

\*\*\*\* Ingeniero en Sistemas Informáticos. Máster en Interconectividad de Redes por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo - Ecuador. Especialista en Redes. Docente Investigador en el Grupo Ciencia de Datos CISED - ESPOCH, Riobamba - Ecuador. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4790-6876>. E-mail: [jorge.lopezo@esPOCH.edu.ec](mailto:jorge.lopezo@esPOCH.edu.ec)

sions these material and symbolic phenomena in general, must be understood in the individual and collective bifurcation of the objective and subjective. In this context, through the phenomenological-hermeneutic methodology that describes realities and simultaneously interprets their possible meanings, the objective of this research was to decipher the social representations of citizen security, through the case study of ECU 911, as a service of immediate and integral response to emergencies in the Ecuadorian territory. It is concluded that social representations of citizen security do not necessarily fit with statistical data, so that, in a population like the province of Chimborazo in Ecuador, what is really important is the subjective way in which people perceive security and how they feel and act in their coexistence spaces, beyond the imprint of certain objective phenomena such as delinquency and criminality, which are a constant in Latin American history.

**Keywords:** social representations; citizen security; ECU 911; subjectivities; qualitative research.

## Introducción

Desde el surgimiento de la primera teoría sobre las representaciones sociales RS en los años sesenta del siglo XX, con los trabajos pioneros de Moscovici de base psicoanalítica el estudio de las representaciones en general ha sido clave para el desarrollo de las metodologías cualitativas en los dominios de las ciencias sociales y humanas, esto es así por al menos dos razones fundamentales: por un lado, las representaciones sociales sirven de puente en la conexión de la dimensión objetiva y subjetiva de la realidad, en esta última, las subjetividades tienen que ver con la forma como las personas y los grupos, viven, sienten, definen y asignan valores y significados a las fenómenos multidimensionales que componen las realidades en las que están inmersos como actores sociales; por la otra, se trata de desarrollar la comprensión de los modelos interpretativos de la realidad siempre condicionados por los saberes (dispositivos) de un tiempo y espacio determinado (Veyne, 2009).

En palabras de Vasilachis de Gialdino las RS se expresan como: “Construcciones simbólicas individuales y/o colectivas a las que los sujetos apelan o crean para interpretar el mundo, para reflexionar sobre su propia situación y la de los demás y para determinar el alcance y la posibilidad de su acción histórica” (1999, p. 301). Desde esta perspectiva, queda claro que, por su propia naturaleza ontológica y conceptual, las RS tienen en su ser una doble función: fenomenológica y hermenéutica. Fenomenológica porque obviamente la primera operación cognitiva mediante la cual las personas comprenden –o intentan comprender– sus mundos de vida es por medio de la descripción de este, una descripción que intenta descifrar en cada momento el sentido de los objetos y sujetos que se presentan a la conciencia. En segundo lugar, surge el proceso hermenéutico como condición de posibilidad para responder a la pregunta existencial: ¿Qué alcance y significado tiene esta realidad para mi vida o para la vida de la sociedad con la que me identifico?

En este orden de ideas, las realidades no son más que *estructuras de significado* simultáneamente objetivas y subjetivas, materiales y simbólicas, abstractas y concretas, simples o complejas, pero todo depende en último término de los sesgos y de la mirada del sujeto cognoscente. De modo que, para los científicos sociales de pensamiento crítico y creativo,

el estudio de la realidad social no se limita únicamente a fenómenos naturales o culturales “objetivos”, sino más bien a la forma como estos son conocidos, interpretados y vividos por las personas situadas en su contexto particular. Por lo tanto, el tema de la seguridad ciudadana, que no debe confundirse con la seguridad social, ya que son cosas diferentes, no solo es un tema de elaboración y ejecución de políticas públicas para el control social relativamente exitosas, se trata además de la forma como estas políticas se gestionan intersubjetivamente en el reino de la conciencia.

Por estas razones teóricas y metodológicas, queda claro que los fenómenos sociales como la seguridad ciudadana son representados intersubjetivamente mediante discursos, prácticas, ideas, sentimientos y opiniones, que responden a los sistemas de creencias de un tiempo y espacio determinado, por esto, los fenómenos materiales y simbólicos en general, deben entenderse en la bifurcación de lo objetivo y subjetivo. En este contexto, mediante la metodología fenomenológica-hermenéutica que describe las realidades y simultáneamente interpreta sus posibles significados, el objetivo de esta investigación fue descifrar las representaciones sociales de la seguridad ciudadana, mediante el estudio de caso de ECU 911, como servicio de respuesta inmediata e integral ante emergencias en el territorio ecuatoriano.

El presente texto se divide en seis (06) secciones autónomas pero conectadas en la resolución del objetivo general de la investigación. En la primera, se describe de forma sucinta las bases teóricas que sustentaron nuestra visión de la seguridad ciudadana y de las representaciones sociales, lo que permitió hablar más específicamente de un campo de estudio “novedoso” sobre las representaciones sociales de la seguridad ciudadana en Ecuador. En la segunda sección, se exponen los fundamentos metodológicos del artículo. Seguidamente, en la tercera sección, se habla de las Representaciones sociales de la seguridad ciudadana, mediante el caso del ECU 911 en Ecuador; en la cuarta, se analizan y discuten los principales resultados obtenidos; por su parte, en la quinta sección, se exponen las conclusiones y recomendaciones de los autores. Por último, se presenta el índice de referencias.

## **1. Bases teóricas para el estudio de las Representaciones Sociales RS**

Para el destacado psicólogo rumano Serge Moscovici, las RS son parte del repertorio cognitivo que posee de forma innata la persona humana, sin el cual el mundo sería una realidad ininteligible, pero más precisamente:

La representación social es una modalidad particular del conocimiento, cuya función es la elaboración de los comportamientos y la comunicación entre los individuos. La representación es un corpus organizado de conocimientos y una de las actividades psíquicas gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social, se integran en un grupo o en una relación cotidiana de intercambios, liberan los poderes de su imaginación. (Moscovici, 1979 pp. 17-18)

Desde esta perspectiva propia de la psicología social, el problema radica en que, como personas, no podemos acceder a la realidad de forma pura, ya que entre ese constructo dinámico que llamamos convencionalmente como realidad social y nuestra conciencia, in-

tervienen un conjunto de *paquetes cognitivos* y modelos interpretativos junto a las limitaciones propias de nuestros aparatos senso-perceptivos. Es precisamente ante esta realidad epistemológica primaria que se expresa en las preguntas ¿Qué podemos conocer? ¿Cómo entendemos al mundo? Que surgen las RS en su doble posicionamiento como concepto lógico y, al mismo tiempo, como experiencia socio-individual de conocimiento: "...gracias a las cuales los hombres hacen inteligible la realidad física y social" (Moscovici, 1979 pp. 17-18).

En este orden de ideas, Mora (2002) sostiene que podría pensarse que la representación social también se posiciona como una construcción teórica intermedia entre lo psicológico y lo social. Sin embargo, esta visión no está muy clara en el pensamiento del psicoanalista rumano. Lo que si clarifica el propio Moskovich es que la RS no es tanto una mediación, sino un proceso que hace que los conceptos y la percepción sean algo intercambiables, ya que son mutuamente generativos. Por lo tanto, las RS tienen entonces dos fuentes primarias para su realización, primero, agrupan a los saberes socioculturales que definen la forma como un individuo conoce su mundo más allá de sus capacidades, intereses y necesidades particulares y; en segundo lugar, muestra la subjetividad propia que interviene en todo proceso de conocimiento e interpretación de la realidad, proceso que varía al menos parcialmente, de un individuo a otro, en razón de sus capacidades, preferencias y sesgos propios.

Por su parte, otra autora clásica en esta interesante temática de las RS es Denise Jodelet para quien el estudio de las representaciones se inscribe en las epistemologías que proponen decididamente un retorno al sujeto como ente fundamental en la construcción subjetiva del conocimiento, en todas sus formas y modalidades de intervención.

Porque hablar de sujeto en el campo de estudio de las representaciones sociales es hablar del pensamiento, es decir, referirse a procesos que implican dimensiones psíquicas y cognitivas; a la reflexividad mediante el cuestionamiento y el posicionamiento frente a la experiencia; a los conocimientos y al saber; y a la apertura hacia el mundo y los otros. (Jodelet, 2009, p. 60)

Al calor de las reflexiones citadas debe quedar claro que las RS no solo son una herramienta teórica y metodológica son, en principio, una epistemología que tiene varios supuestos axiológicos, a saber:

- Solo se puede acceder al conocimiento de una realidad social determinada a través del modo como es representada por las personas que la producen y reproducen en sus relaciones intersubjetivas.
- Todo conocimiento surge del proceso de conexión que se da, en la relación dialéctica de la dimensión objetivas y subjetiva de la realidad, en la cual lo objetivo es una estructura fenoménica autónoma y, lo subjetivo, una experiencia psíquica heterogenea sobre esa estructura.
- Las RS son un fenómeno colectivo que se expresan en discursos, prácticas, ideas, sentimientos, valores y conceptos, susceptibles a la investigación científica cualitativa propia de

las ciencias sociales críticas, es decir, aquellas disciplinas que rebasan en sus procedimientos la visión neopositivista de las ciencias sociales que buscan reducir los fenómenos a sus escalas de medición únicamente, soslayando sus cualidades intrínsecas en el proceso.

Simplificando las cosas, las RS son definitivamente una “teoría fractal” en el sentido de que suponen *a priori* que las personas concentran en su ser una muestra representativa general de los saberes colectivos (dispositivos según Foucault (Veyne, 2009)) del tiempo y espacio del que forman parte fundamental, por lo tanto, las RS mutan continuamente por el influjo de las relaciones del ser y el conocer intersubjetivo, al tiempo que los paquetes cognitivos de una sociedad, son modificados dialécticamente por el influjo de las subjetividades, sin perder su identidad epistemológica propia.

Aclarado todo lo anterior conviene hacer entonces dos preguntas clave e interrelacionadas ¿Qué son y como se construyen cotidianamente las RS de la seguridad ciudadana? En principio, al decir de Cartagena la seguridad ciudadana es fundamentalmente un: “Derecho Humano establecido en el Artículo 3 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, se cita: “Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona” (2018, p. 03). En consecuencia, como todos los derechos su concreción en términos de goce y disfrute depende en buena media de las políticas públicas que se despliegan para hacerlos efectivos en personas y comunidades por igual.

Además, con sus excepciones, las sociedades latinoamericanas se han visto afectadas históricamente por índices alarmante de criminalidad y violencia como fenómenos impulsados por causas multidimensionales asociadas a la pobreza, la exclusión social, la ineficacia de los sistemas tradicionales del control social o las crisis económicas, entre otros factores. De cualquier modo, en palabras de Föhrig y Gorgal:

El delito y la violencia se han convertido en uno de los mayores desafíos para los gobiernos de América Latina. Esta problemática ha adquirido tal escala, complejidad, persistencia y costos económicos que sus consecuencias trascienden a las víctimas y se proyectan negativamente sobre buena parte del entramado social e institucional. Por ello, la naturaleza y fenomenología del problema se encuentran afectando al bienestar social y económico y a la gobernabilidad democrática de muchos de los países de la región. (2019, p. 07)

De esta cita se desprenden al menos dos conclusiones genéres, la primera, en Latinoamérica y Ecuador las representaciones sociales sobre la seguridad ciudadana son negativas, es decir, prevalece en la opinión pública una narrativa legítima sobre el imperio de la “no seguridad” y, por lo tanto, la sensación generalizada de vivir en un clima social signado por la violencia y por la hegemonía de los grupos delincuenciales al margen de la ley. La segunda conclusión es conceptual, ya que se infiere lógicamente que las RS de la seguridad ciudadana son un proceso simultáneamente objetivo y subjetivo que trascienden con mucho el ámbito de las ciencias penales y criminológicas y afecta dramáticamente el bienestar social, la economía y, definitivamente, a la gobernabilidad y capacidad de gobernanza de las instituciones democráticas de la región.

## 2. Metodología

Substancialmente, conviene aclarar que la fenomenología y la hermenéutica son campos filosóficos y metodológicos diferenciados con una amplia tradición de filósofos como Husserl, Gadamer, Foucault y Ricœur, entre otros, y planteamientos que han formado, a su modo particular, una escuela sobre el “conocimiento verdadero” de la forma como se describe e interpreta la realidad social y natural. Para los efectos específicos de esta investigación entendemos por fenomenología, siguiendo a Ferrater (2004), a un método cognitivo que consiste en describir una realidad particular, incluidos sus principales fenómenos constitutivos, mediante el proceso de reconsideración de todos los contenidos de la conciencia, para discernir entre el fenómeno en sentido puro y su representación psíquica. En definitiva, la fenomenología es una pura descripción de lo que se muestra a la conciencia de modo que, en este punto, conviene reconocer que:

Toda intuición primordial es una fuente legítima de conocimientos, que todo lo que se presenta por sí mismo “en la intuición” ... debe ser aceptado simplemente por lo que es y tal como se ofrece, aunque solamente en los límites en los cuales se presenta...” (Ferrater, 2004, p. 1240)

Por estas razones, desde la visión fenomenológica el conocimiento verdadero del mundo surge simplemente del acto de descripción de la realidad, pero no de cualquier descripción, sino de un tipo de descripción especial (epojé) que no valora ni emite opiniones sino que muestra (las cosas, los entes y los fenómenos) tal como se presentan a la conciencia, de modo que, no busca producir explicaciones racionales a los fenómenos ni establecer relaciones de causa-efecto al estilo del discurso científico de la modernidad. En contraste, la hermenéutica va un paso más al frente y la descripción del mundo es su materia prima para revelar al entendimiento que significado tienen fenómenos empíricos y cognitivos como, por ejemplo, las representaciones sociales de la seguridad ciudadana para las personas y los grupos que los viven de manera intersubjetiva.

Para Moreno (2008), el arte de interpretar un texto, entiendo la noción de texto en su sentido más amplio, es decir, asumiendo que la realidad misma puede ser un texto que admite múltiples lecturas diferentes, implica la comprensión hermenéutica:

La comprensión se sitúa, así, en una perspectiva histórica; en ella se fusionan dos horizontes: el que viene de la tradición, y al que pertenece el interpretante, y aquel en el que está, históricamente el texto. Por consiguiente, toda interpretación será finita e histórica. (Moreno, 2008, p. 69)

En este hilo conductor, la fenomenología adquiere su mejor complemento en la acción hermenéutica para comprender lo que es igual a (describir + interpretar) fenómenos simbólicos como las RS. Pero a diferencia de la fenomenología que aspira a una descripción pura y sin prejuicios, la hermenéutica entiende que, en el proceso exegético de búsqueda del sentido y significado de los acontecimientos, toda lectura de la realidad puede desarrollarse en diferentes planos cognitivos y temporales simultáneamente, esto es tal como indica Moreno (2008), en el plano histórico en el que se ubica el fenómeno textual y en el plano espacio-temporal en el que se ubica el investigador o sujeto cognoscente.

Por su parte, la fusión de la fenomenología más la hermenéutica que deriva en (fenomenología-hermenéutica) significa en los dominios de lo metodológico la realización del paradigma interpretativo por antonomasia, con el firme propósito de aportar luces mediante la descripción e interpretación de la estructura esencial del mundo vivido de la experiencia ontológica, estructurado en su totalidad por signos y símbolos originados en un ethos sociocultural (Ray, 2003).

En el plano operativo de la investigación, se hicieron 10 entrevistas en profundidad a una muestra aleatoria de personas, de diferente género, edades y sistemas de creencias, para conocer como Representan en lo afectivo, cognitivo y conductual a la seguridad ciudadana en sus espacios de convivencia. A continuación, se presenta el guion de preguntas que sirvió de soporte al desarrollo de las referidas entrevistas, en completa sintonía con la metodología planteada y el objetivo general de la investigación:

Cuadro 1. Guion de preguntas abiertas

<b>Objetivo de la investigación:</b>			
<b>Descifrar las representaciones sociales de la seguridad ciudadana, mediante el estudio de caso de ECU 911.</b>			
<b>Preguntas cognitivas</b>	<b>Preguntas afectivas</b>	<b>Preguntas conductuales</b>	<b>Observaciones</b>
¿Creo usted que la Provincia del Chimborazo es un lugar seguro para vivir?	¿Qué sentimientos le producen la realidad criminal que se vive en el Ecuador, en general?	¿Qué conductas o modificaciones a las conductas existentes a producido en usted la realidad criminal de su comunidad?	
¿Qué piensa de las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana que se desarrollan en el Ecuador?	¿Qué sentimientos le producen la realidad criminal que se vive en la provincia del Chimborazo, en particular?	¿Hay razones para suponer que las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana están cambiando las prácticas de los delinquentes?	
¿Desde su punto de vista, cual piensa usted es la principal causa de la actividad criminal en el Ecuador?	¿Podríamos suponer que la actividad criminal en el Ecuador se origina en el resentimiento social por ante la impronta de un sistema político y económico injusto y desigual para los sectores más vulnerables?	¿Qué debe hacer el ECU 911 para ser una institución mucho más eficaz y eficiente al servicio de la sociedad?	
¿Qué opinión tiene del trabajo que viene desarrollando el ECU 911?	¿Qué siente del trabajo que viene desarrollando el ECU 911, para responder a las situaciones más urgentes de las personas y comunidades?		

Fuente: elaborado por los autores.



Sin lugar a duda, las RS de la seguridad ciudadana solo puede conocerse “en profundidad” abordando los discursos, ideas, sentimientos, rituales y prácticas que las personas elaboran cotidianamente para interpretar su realidad, representar sus problemáticas y, al mismo tiempo, definir mecanismos de intervención que sirven para configurar y reconfigurar dialécticamente su propia realidad social. Por estas razones, en el apartado que sigue se citan sistemáticamente los fragmentos más interesantes de las entrevistas realizadas. Todas las personas entrevistadas solicitaron permanecer en el anonimato como condición de posibilidad para poder emitir de forma libre y abierta sus opiniones.

### **3. Representaciones sociales de la seguridad ciudadana: Caso ECU 911 en Ecuador**

Interesa explicar a los lectores de esta investigación que, el principal organismo encargado de gestionar las atenciones de emergencia de los ciudadanos en todo el Ecuador es el ECU-911 (Servicio de respuesta inmediata e integral ante emergencias en el territorio ecuatoriano<sup>1</sup>). Esta institución está distribuida a lo largo de las 24 provincias del país, quienes reciben reportes a través de llamadas al 911, así como emergencias derivadas en cooperación con instituciones de algunos municipios que cuentan con el apoyo de video vigilancia y monitoreo de alarmas conectadas al sistema. Por estas razones, todo estudio científico serio sobre la RS de la seguridad ciudadana debe tener como punto focal a los datos que documenta y agrupo ECU 911 en su trabajo cotidiano, mucho más cuanto la RS tienen una doble dimensión objetivo/subjetiva.

En este contexto, la provincia de Chimborazo enfrenta desafíos significativos en materia de seguridad ciudadana. El estudio y análisis de los delitos cometidos en esta provincia reviste gran importancia para comprender y abordar correctamente la criminalidad en la región y, además, para revelar al entendimiento los mecanismos intersubjetivos mediante los cuales las personas comunes representan las problemáticas inherentes a la seguridad ciudadana.

En términos del registro histórico, los autores de este artículo manejaron el registro de los delitos de la provincia del Chimborazo por cantones, en un periodo comprendido (desde enero 2016 hasta diciembre 2022, es decir un total de 84 observaciones). En este periodo del acontecer delincuencia toda la evidencia disponible indica que se presenta mayor incidencia de delitos en el año 2016, teniendo variaciones a lo largo de los 4 años restantes. Cabe mencionar que esta misma estructura de tendencia se presenta en cada uno de los 10 cantones de la provincia.

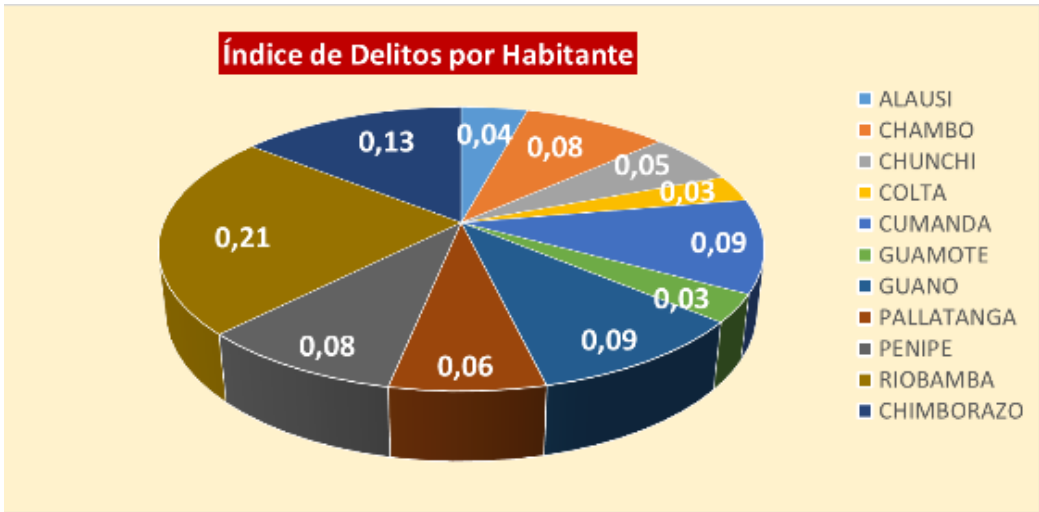
En los siguientes gráficos podemos resumir otros aspectos y características que se encontraron en la base de datos.

---

1 Su página web es: <https://www.ecu911.gob.ec>

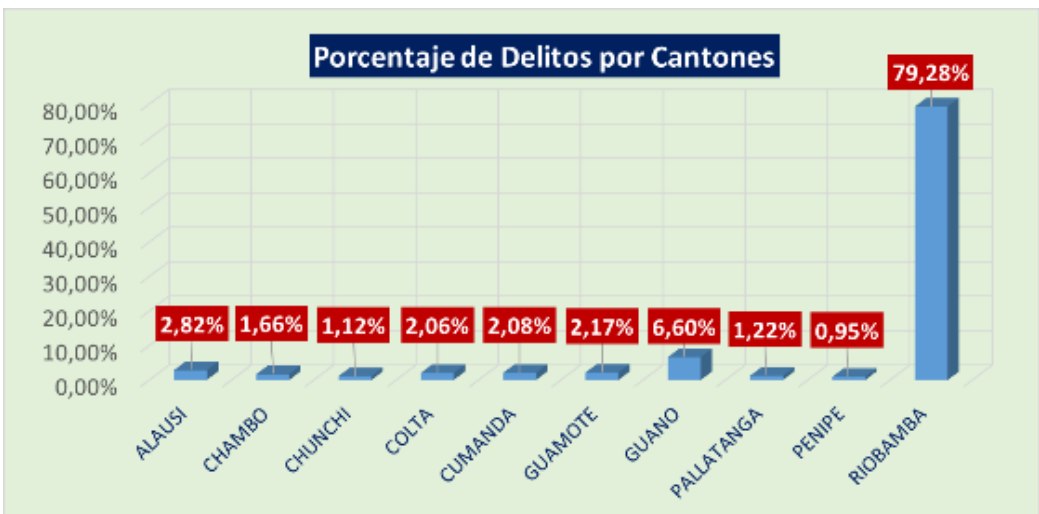


Figura 1. Índice de delitos por habitante en los cantones del Chimborazo-Ecuador.



Fuente: Elaboración propia con base a la data de ECU 911 (2022).

Figura 2. Índice de delitos por habitante en los cantones del Chimborazo-Ecuador.



Fuente: Elaboración propia con base a la data de ECU 911 (2022).

En ambas figuras (No. 1 y 2) contemplamos primero el índice de cometimiento de delitos por habitante y; segundo, la concentración de datos por cantones, corroborando que al menos estadísticamente, los delitos reportados por ante el ECU-911 en Chimborazo, desde el periodo de siete años (2016 al 2022), fueron porcentualmente elevados; no obstante, en este particular todo depende, en último término, de los criterios de medición y de valoración que se utilicen, por ejemplo, número de delitos por habitantes o estudios de opinión sobre la percepción ciudadana del delito, entre otros<sup>2</sup>. De hecho, la mayor con-

<sup>2</sup> La metodología fenomenológica demanda en el investigador la descripción de la realidad mediante la epojé, esto

centración de delitos se encuentra en la ciudad de Riobamba y Guano llegando al 85.8% de los casos documentados, no obstante, en una investigación sobre RS la pregunta fundamental es ¿Cómo representan los ciudadanos la realidad criminal? ¿Qué ideas y conceptos tienen sobre la seguridad ciudadana en el espacio en el que habitan?

#### **4. Análisis y discusión de los resultados de las entrevistas en profundidad**

Resulta curioso que a pesar del panorama que muestra la data en el periodo de tiempo analizados (Ver cuadros No. 01 y 02), el 82 % 100 de las personas entrevistadas ante la pregunta de naturaleza cognitiva: ¿Creo usted que la Provincia del Chimborazo es un lugar seguro para vivir?, respondieron en líneas generales que se sienten seguras en los espacios sociales de esta provincia, situada en el centro geográfico del Ecuador en plena cordillera de los Andes. Vemos algunas de sus respuestas más conspicuas:

La seguridad de un sitio u otro depende de factores como: la tasa de criminalidad, la situación económica, los servicios de seguridad y emergencia (Policía Nacional, Fuerzas Armadas, Bomberos, otros), participación comunitaria, infraestructura y servicios públicos e, incluso, se debe también evaluar los riesgos naturales y la preparación para enfrentarse a ellos. Por lo tanto, realizando una introspección personal, considero que **sí es un lugar seguro para vivir**, siempre y cuando se conserven los principios de seguridad descritos. (Sujeto entrevistado 01, 2023, p. 02) (negritas añadidas)

Por su parte, otro entrevistado en la misma línea argumentativa manifestó categóricamente que:

Claro que sí, la Provincia del Chimborazo, ofrece muchas características que la hacen un lugar seguro para vivir. Una de estas características es su comunidad fuerte y unida, junto con bajos índices de criminalidad, contribuyen a un ambiente tranquilo. (Sujeto entrevistado 07, 2024, p. 01)

Solo mediante un ejercicio de triangulación lógica, que combina en igualdad de condiciones: las entrevistas, los desarrollos teóricos disponibles sobre las RS y las opiniones calificadas de los autores de esta investigación, se puede captar el sentido y significado de todas y cada una de las respuestas obtenidas por parte de los sujetos de estudio. En ambas repuestas, incluso cuando se intenta argumentar con base a criterios racionales, se pone en evidencia que las RS no solo tienen un soporte cognitivo, sino además y muy especialmente afectivo y conductual. Los sentimientos no pueden reducirse a narrativas racionales, simplemente son una emoción que surge en una persona, en este caso asociada a su historia de vida en una región específica y delimitada (El Chimborazo) con una identidad y cosmovisión propia, que más allá de sus problemáticas objetivas, no puede ser representada negativamente por sus habitantes

Para corroborar la idea desarrollada en el párrafo anterior, veamos ahora una muestra de dos respuestas contrastadas a la pregunta de naturaleza afectiva: ¿Qué sentimientos le producen la realidad criminal que se vive en la provincia del Chimborazo, en particular?

---

es, despojado de sus sesgos, opiniones o juicios de valor, como condición de posibilidad para lograr un conocimiento verdadero de la estructura de lo real.

Es importante trabajar desde el ámbito individual, comunitario y gubernamental; pero lo que más me provoca ha sido: **preocupación, miedo, frustración, indignación, ansiedad, estrés, rabia e impotencia**. Mas específicamente, en la provincia de Chimborazo los sentimientos que he desarrollado son: desconfianza y desesperanza. (Sujeto entrevistado 05, 2023, p. 02) (negritas añadidas)

Ademas, otra personas entrevistada opinó que:

La criminalidad afecta a las comunidades, generando temor, inseguridad y, en muchos casos, pérdida de vidas y daños irreparables. Además, la presencia de la delincuencia puede obstaculizar el desarrollo social, económico y humano de un país, afectando negativamente la calidad de vida de sus habitantes.

Sin embargo, también reconozco que esta realidad puede ser abordada con políticas efectivas, intervenciones sociales y un enfoque integral que ataque las causas de la criminalidad. Es importante no solo preocuparse por la situación actual, sino también trabajar activamente para encontrar soluciones que promuevan la seguridad, la justicia y el bienestar para todos los ciudadanos ecuatorianos. (Sujeto entrevistado No. 03, 2024, p. 02)

Antes estas repuestas y otras similares, los autores de esta investigación suponen que, aunque se construye a nivel cognitivo y racional un “discurso positivo” sobre una región o localidad en particular, ocultando de forma abierta o solapada sus problemas y contradicciones, al aparecer, en el plano afectivo los miedos y sentimientos como: “frustración, indignación, ansiedad, estrés, rabia e impotencia” siempre están latentes al momento de representar una realidad. Quizá, por todo lo que implica la construcción de un conocimiento acertado sobre la estructura de lo real, la perspectiva fenomenológica se niega a proferir juicios de valor y, en contraste, se concentra en el intento fructífero de describir los fenómenos tal como se presentan a la conciencia, sin sesgos ni opiniones externas a la experiencia del conocer.

La interrogante de naturaleza cognitiva: ¿Qué piensa de las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana que se desarrollan en el Ecuador? Obtuve respuestas disimiles que evidencian un discurso elaborado propio de un profesor universitario formado en las coordenadas del pensamiento logocéntrico, típico de la racionalidad occidental, alejada quizá del sentir colectivo de los sectores populares, que se podrían suponer *a priori* como personas y grupos más proclives a producir respuestas afectivas y conductuales a los problemas constitutivos de sus mundos de vida.

Evaluar la eficiencia de las políticas públicas en materia de seguridad recorre un camino muy exigente desde su formulación hasta su implementación, junto con los resultados obtenidos; pero no siempre se ejecuta un diagnóstico adecuado de la situación y mucho menos se tienen los objetivos claros y alcanzables.

Adicionalmente, se puede indicar que no existen los recursos, la tecnología, infraestructura, capacitación y participación ciudadana para reducir la motivación para cometer delitos y así determinar qué está funcionando y qué debe mejorarse (realizar un ajuste de las políticas públicas). (Sujeto entrevistado 03, 2024, p. 01)

Otra persona, simplemente ante la misma pregunta responde que: “Las políticas implementadas no dan solución a lo que sucede en cuanto a la delincuencia en el Ecuador” (Sujeto entrevistado 03, 2024, p. 01). A nivel general, desde la segunda mitad del año 2023 Ecuador ha estado subsumido en un espiral de violencia hasta el punto en el cual que en fecha del martes 30 de abril, el presidente Daniel Noboa decreto el *estado de excepción* para combatir el crimen organizado y quitarle el control informal de ciertos poblado y ciudades donde se constituían en el factor hegemónico, más allá de las legítimas instituciones públicas, sin embargo, como la vida de las personas y de sus grupos de referencia no transcurre únicamente en el plano o dimensión de la violencia social, la RS son más equilibradas al momento de representar una realidad, a diferencia de la opinión pública que se desarrolla dinámicamente en torno a temas y problemáticas en específico.

De cualquier modo, todo proceso de creación de RS de la seguridad ciudadana parte de un intento de explicar más allá de toda duda razonable las causas de la criminalidad en sus viadas expresiones de acción. En consecuencia, ante la pregunta de esencia cognitiva: ¿Desde su punto de vista, cual piensa usted es la principal causa de la actividad criminal en el Ecuador? Destacó la respuesta que sigue:

Creo que la causa principal es la desigualdad socioeconómica, la falta de oportunidades laborales, la presencia de grupos delictivos organizados, la corrupción y la falta de acceso a la educación y servicios básicos. Estos elementos pueden crear un entorno propicio para la delincuencia al aumentar la vulnerabilidad de ciertas comunidades y personas a la participación en actividades ilícitas. Abordar estas causas estructurales de la criminalidad requerirá un enfoque integral que combine medidas de prevención, intervenciones sociales y económicas, así como el fortalecimiento de las instituciones encargadas de hacer cumplir la ley y la promoción de la justicia y la equidad social. (Sujeto entrevistado 03, 2024, p. 01)

En materia criminológica no hay una teoría unívoca o algo por el estilo para explicar históricamente el fenómeno de la criminalidad, por el contrario, hay un repertorio diferenciado de desarrollos teóricos que, sin lugar a duda, tiene un sustrato ideológico. De modo, esta cita del Sujeto entrevistado No. 03, es propia del un discurso progresista de pensamiento crítico, que supone a la criminalidad en general como un fenómeno complejo y multidimensional que tiene su origen en el *reparto desigual de los bienes de valor*, es decir, en la desigualdad económica, la falta de oportunidades para el desarrollo de las capacidades humanas que permiten ser y hacer en el mundo de forma legítima, la corrupción o el ingreso restringido a los servicios públicos básicos. Aunque este planteamiento es debatible es un sustrato argumentativo fundamental en las RS de la seguridad ciudadana y supone, acertadamente, que la delincuencia no se puede combatir únicamente con represión, sin modificar las condiciones sociales que producen y reproducen este flagelo.

Del mismo modo, la pregunta ¿Qué opinión tiene del trabajo que viene desarrollando el ECU 911? Puede ser interesante para entender la confianza de la ciudadanía en las instituciones del Estado. Ante lo cual tres de los Sujetos entrevistados (01, 03, 07) manifestaron

que esta institución debe mejorar significativamente el tiempo de respuesta para atender una emergencia, ya que, según ellos, conocen “varios casos” donde los funcionarios del ECU-911 llegan tarde o muy tarde y, en una crisis un minuto de retraso en una emergencia medica puede significar la diferencia entre la vida y la muerte de una persona. Directamente relacionada a la pregunta anterior se formuló una nueva pregunta: ¿Qué debe hacer el ECU 911 para ser una institución mucho más eficaz y eficiente al servicio de la sociedad?

Creo que, de implementarse estas medidas, el ECU 911 podría fortalecer su capacidad para brindar servicios de emergencia más eficaces y eficientes, contribuyendo así a la seguridad y bienestar de la sociedad ecuatoriana.

- Mejorar la coordinación interinstitucional.
- Invertir en tecnología y capacitación.
- Promover la participación ciudadana.
- Implementar sistemas de alerta temprana.
- Optimizar la gestión de recursos.
- Evaluar y mejorar continuamente. (Sujeto entrevistado 07, 2024).

Otra pregunta crucial planteada para entender las estructuras afectivas que componen las RS de la seguridad ciudad fue: ¿Podríamos suponer que la actividad criminal en el Ecuador se origina en el resentimiento social por ante la impronta de un sistema político y económico injusto y desigual para los sectores más vulnerables?

Es plausible argumentar que el resentimiento social hacia un sistema político y económico injusto y desigual puede contribuir a la actividad criminal en Ecuador. La desigualdad socioeconómica y la percepción de injusticia pueden alimentar sentimientos de alienación, frustración y desesperanza en los sectores más vulnerables de la sociedad, lo que a su vez puede aumentar la propensión a participar en actividades delictivas como una forma de resistencia o búsqueda de recursos. Por lo tanto, mientras que el resentimiento social hacia un sistema injusto y desigual puede ser un factor contribuyente, abordar la criminalidad de manera efectiva requerirá un enfoque integral que considere múltiples causas y factores, incluyendo intervenciones sociales, económicas y políticas. (Sujeto entrevistado 02, 2024, p. 01)

Esta respuesta es sumamente interesante porque muestra como los sentimientos que surgen ante realidades objetivas como las profundas desigualdades económicas que se viven en Latinoamérica y Ecuador, pueden alimentar sentimiento de alienación, frustración y desesperanza en los sectores más vulnerables de la sociedad que, ante la falta de opciones legítimas para el desarrollo de sus proyectos de vida, esto es, para su ser y hacer en el mundo, optan por sumarse a las empresas criminales que tanto daño le hacen a la sociedad en su conjunto. En este particular, conviene recordar que los desarrollos teóricos de mayor divulgación en criminología y sociología privilegian la dimensión racional y el “dato objetivo” para explicar el fenómeno del hecho criminal en general, muy seguramente porque en el *occidente hegemónico* prevalece en pensamiento logocéntrico.

Por último, las preguntas de naturaleza conductual también aportaron luces en esta discusión ¿Hay razones para suponer que las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana están cambiando las prácticas de los delincuentes? Veamos:

Creo que es importante reconocer que las políticas públicas por sí solas pueden no ser suficientes para erradicar por completo la delincuencia, ya que esta puede ser influenciada por una serie de factores complejos y multifacéticos. Por lo tanto, es crucial que las políticas en materia de seguridad ciudadana se diseñen de manera integral y se complementen con medidas que aborden las causas de la criminalidad, así como con esfuerzos para fortalecer el sistema de justicia y promover la equidad social y económica. (Sujeto entrevistado 02, 2024, p. 02)

Con esta respuesta en particular se afianza la idea de que las RS de la seguridad ciudadana, o por lo menos en la muestra trabajada de 10 personas, deben ser el resultado no solo de políticas públicas para el control social, formal e informal, normalmente desplegadas por el aparato represivo del Estado, sino más por la promoción de la equidad socioeconómica. En este sentido, los sujetos de estudio están conectados en su argumentación, incluso quizá sin saberlo, con los llamados objetivos para el logro de los objetivos para el desarrollo sostenible ODS de la agenda 2030 (Organización de Naciones Unidas, 2022).

## Conclusiones y Recomendaciones

La seguridad ciudadana es un tema amplio y complejo que abarca aspectos sociales, políticos y jurídicos que son representados en cada momento en la triple dimensión de lo afectivo, cognitivo y conductual. En este sentido, las representaciones sociales de la seguridad ciudadana pueden variar según las culturas, las tradiciones y las experiencias individuales y colectivas de cada contexto histórico particular, lo que impide crear un abordaje deductivo o general sobre este fenómeno en dinamismo permanente. Por el contrario, se impone la necesidad metodológica de un proceder inductivo e ideográfico sobre este fenómeno, al calor de instrumentos de recolección de datos (unidades de significado) como la etnografía, las entrevistas en profundidad, la observación participante o los grupos focales de discusión.

Comúnmente, la seguridad ciudadana se asocia con la protección de las personas y sus bienes contra la violencia, el delito y la inseguridad. Sin embargo, esta definición o representación conceptual puede ser limitada si se enfoca solo en la integridad física, ya que la seguridad ciudadana también implica la seguridad jurídica, social, ambiental y económica. Además de los factores anteriores, las personas suelen representar su mundo natural y cultural desde sus subjetividades particulares, por lo que, otros temas más profundos pueden actuar activamente en la configuración de los modelos interpretativos de su propia realidad, lo que significa que, por ejemplo, una localidad puede ser muy violenta en términos de criminalidad objetiva, pero también y simultáneamente un espacio de convivencia de ciertas personas y grupos donde se viven otras experiencias gratificantes que, llegado el caso, pueden mitigar los fenómenos negativos, al menos en los imaginarios colectivos que edifican toda realidad en sentido ontológico y afectivo.

Definitivamente, las representaciones sociales de la seguridad ciudadana pueden ser influenciadas por factores diversos como la educación, la cultura, la ideología, la religión, la economía y la política. Del mismo modo, puede pensarse que, en sociedades con altos índices de criminalidad, como lo es Ecuador, la seguridad ciudadana puede ser percibida como un problema grave que requiere soluciones urgentes y efectivas, sin embargo, las entrevistas realizadas a diez personas muestran que los sujetos sociales consiguen razones para ser optimistas a pesar de lo que se podría suponer en una lectura de datos cuantitativos sobre la realidad. En otras sociedades del norte global, la seguridad ciudadana puede ser vista únicamente como un derecho fundamental que debe ser protegido y promovido a través de políticas públicas y acciones comunitarias, sin mayor preocupación científica sobre sus imaginarios y representaciones.

En sentido estricto, las representaciones sociales de la seguridad ciudadana pueden ser influenciadas por la percepción socio-individual de los continuos: inseguridad y violencia social. Pero, en sentido amplio, la seguridad y la violencia no son los únicos factores que influyen en los procesos subjetivos que usan las personas para representar una realidad como violenta e insegura, o como pacífica y segura, mirarlo así sería realmente reduccionista y determinista. En sociedades con altos índices de violencia como las sociedades latinoamericanas, la seguridad ciudadana puede ser percibida como un tema de gran importancia que requiere soluciones urgentes y efectivas, en lo simbólicos y material, en lo abstracto y en lo concreto, en lo objetivos y subjetivo. No obstante, en este punto participan en igualdad de condiciones las realidades objetivas y, más aun, las condiciones simbólicas en las que estas *estructuras de sentido* son representadas para dotar a la realidad de alcance y significado.

Los argumentos esgrimidos hasta este momento permiten realizar dos recomendaciones específicas a los hacedores de políticas públicas responsables del diseño y ejecución de las políticas de control social: por un lado, se debe entender que, para crear la sensación generalizada de seguridad ciudadana, no solo es necesario obtener resultados exitosos en la lucha contra los factores criminales que desencadenan los procesos de violencia social, hace falta que estas políticas cuenten también con los componentes simbólicos adecuados para incidir en los imaginarios colectivos de la sociedad, desde los cuales se representa y construye intersubjetivamente y en cada momento toda realidad con sus respectivas emociones y cogniciones.

Por el otro, y como epifenómeno de lo anterior, es completamente recomendable acompañar a toda política de seguridad ciudadana, sin importar la particularidad de su contexto regional, de un dispositivo consolidado de *comunicación política* que explique a las personas comunes (lo que se hace, por qué se hace y cuando se hace) en términos de cada acción, plan y proyecto encaminado a mantener la seguridad de las personas y sus comunidades de vida, lo que podría no solamente legitimar estas políticas en los dominios de la opinión pública; sino además, crear una sensación subjetiva de que, desde los órganos institucionales del poder vinculante (entre los que destaca el ECU 911 por su capacidad intrínseca de



dar respuestas inmediatas a las necesidades más urgentes de la población), se propician respuestas eficaces que ayudan al mantenimiento del orden establecido y la gobernabilidad y, al mismo tiempo, generan las condiciones suficientes y necesarias para resguardar la vida y las propiedades de los ciudadanos, de conformidad con sus derechos fundamentales.

## Referencias

- 01, S. e. (14 de octubre de 2023). Representaciones sociales de la seguridad ciudadana en el Chimborazo. (J. Aguilar-Reyes, Entrevistador)
- 02, S. e. (12 de marzo de 2024). Las representaciones sociales de la seguridad ciudadana en el Chimborazo. (J. Aguilar-Reyes, Entrevistador)
- 03, S. e. (22 de febrero de 2024). Representaciones sociales de la seguridad ciudadana en el Chimborazo. (E. Mejía-Peñañiel, Entrevistador)
- 05, S. e. (12 de diciembre de 2023). Representaciones sociales de la seguridad ciudadana en el Chimborazo. (P. Bolaños-Logroño, Entrevistador)
- 07, S. e. (07 de enero de 2024). Representaciones sociales de la seguridad ciudadana en el Chimborazo. (J. López-Ortega, Entrevistador)
- Cartagena, I. (2018). Seguridad ciudadana un derecho humano. *Revista Regional de Derechos Humanos*, 03-13. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r26029.pdf>.
- Ferrater Mora, J. (2004). *Diccionario de Filosofía E-J*. Barcelona: Ariel Filosofía.
- Föhrig, A., & Gorgal, D. (2019). Seguridad Ciudadana, Estado y Sociedad. En *Seguridad Ciudadana. Lecturas fundamentales* (págs. 07-27). Lima: CAF.
- Jodelet, D. (1986). *La representación social: fenómenos, concepto y teoría*. Barcelona: Paidós.
- Mora, M. (2002). La teoría de las representaciones sociales de Serge Moscovici. *Athenea Digital*, (01), 01-25. <https://ddd.uab.cat/pub/athdig/15788946n2/15788946n2a8.pdf>.
- Moreno Olmedo, A. (2008). *El aro y la trama Episteme, modernidad y pueblo*. Miami : Convivium press.
- Moscovici, S. (1979). *El psicoanálisis, su imagen y su público*. Buenos Aires: Huemul.
- Organización de Naciones Unidas. (2022). *Manual Básico sobre la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. Montevideo: Grupo de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible.
- Ray, M. (2003). La riqueza de la fenomenología: Preocupaciones filosóficas, teóricas y metodológicas. En J. Morse, *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa* (págs. 139-159). Medellín: Editorial Universidad de Antioquia.
- Vasilachis de Gialdino, I. (1999). *La construcción de las representaciones sociales Discurso político y prensa escrita*. Buenos Aires: Gedisa editorial.
- Veyne, P. (2009). *Foucault Pensamiento y vida*. Barcelona: Paidós.