

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCERAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN EN  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



“ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN DE  
SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE  
LA PAZ.”

TRABAJO DIRIGIDO

ELABORADO POR.- ODALYS ESTÉVEZ PÁRRAGA  
OMAR GONZALEZ RODRIGUEZ

TUTOR ACADÉMICO.- MSc. RENÉ SANGÜESA FIGUEROA

TUTOR INSTITUCIONAL.- MSc. ANTONIO JORDÁN JIMÉNEZ

LA PAZ – BOLIVIA  
2016

## Dedicatoria

A mi madre la Dra. Virginia Párraga por darme todas las enseñanzas, valores, confianza, paciencia, consejos; la persona que me enseñó a sobrellevar las pruebas de la vida. El ser más maravilloso que conocí y un ejemplo de vida.

Odalys Estévez

A Dios por ser siempre mi protector, mi guía y por ayudarme en todas las decisiones y momentos de mi vida y por darme la mejor familia que alguien puede soñar.

También a mi familia que es lo más importante que tengo, que sin su ayuda y apoyo no hubiera podido terminar esto ni nada en mi vida.

Omar Gonzalez

## Agradecimientos

A mis tutores Lic. Sangüesa y Lic. Jordán por la paciencia y dedicación para el cumplimiento del presente trabajo, a mis docentes por el conocimiento adquirido y a mi madre por su apoyo y confianza.

Odalys Estévez

En primer lugar quiero dar las gracias a Dios por darme la vida y la sabiduría necesaria para realizar este trabajo y aspirar a un futuro mejor.

A mis padres por todo el cariño y apoyo que me dieron todo este tiempo.

A mi tutor académico el Lic. Rene Sangüesa por brindarnos su tiempo, paciencia, capacidad y su conocimiento científico durante todo el desarrollo de este trabajo.

Omar Gonzalez

## Resumen

El presente documento mostraremos la falta de conocimiento de la población acerca de la inseguridad ciudadana y las acciones tomadas por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, respecto a la inseguridad ciudadana.

La inseguridad ciudadana y el delito como su expresión más notoria, es el resultado de factores económicos, sociales, culturales y ambientales de una comunidad. Influencias tales como el desempleo, malas condiciones de vivienda, carencia de armonía familiar y la violencia, el abandono y abuso de la niñez, insuficientes oportunidades de educación, tolerancia de la comunidad a los abusos y la violencia, el consumo de alcohol y otras drogas, la falta de servicios de apoyo a la comunidad y los factores situacionales del entorno, están estrechamente vinculados a las causas del delito.

En la búsqueda del desarrollo humano y de creación de mejores condiciones de seguridad ciudadana, en correspondencia con una vida sin violencia y con bienestar y cohesión social, la integración en la comunidad y su cercanía con la ciudadanía y sus demandas y aspiraciones, así como su continua vinculación a las diferentes dinámicas del desarrollo local. Concluimos que es necesaria la implementación de estrategias comunicacionales para difundir el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana; así de esta manera tener a la población civil actualizada, transmitir conocimientos sobre prevención de delito y que tengan conocimiento pleno de lo planeado y ejecutado por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz .

# ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES .....	3
1.1 Antecedentes .....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	7
1.3 Objetivos .....	8
1.3.1 General.....	9
1.3.2 Específico .....	9
1.4 Resultados .....	9
1.5 Alcance .....	9
1.5.1 Alcance general.....	9
1.5.2 Alcance específico.....	10
1.5.3 Alcance geográfico .....	10
1.5.4 Alcance temporal .....	10
CAPÍTULO 2. REFERENCIAS TEÓRICAS, ORGANIZACIONALES Y LEGALES.....	11
2.1 Referencias teórico - conceptuales .....	11
2.1.1 Administración .....	11
2.1.2 Proceso .....	12
2.1.3 Sistema.....	12
2.1.4 Política Pública .....	13
2.1.5 Política Social .....	14
2.1.6 Policía Comunitaria.....	15
2.1.7 Junta Vecinal .....	16
2.1.8 Seguridad .....	16

2.1.9	Seguridad Ciudadana .....	16
2.1.10	Participación Ciudadana.....	17
2.1.11	Plan de Seguridad Ciudadana.....	17
2.1.12	Municipalidad .....	18
2.1.13	Distritos Municipales.....	18
2.1.14	Bien Público .....	19
2.1.15	Programas.....	19
2.1.16	Resultado de programas .....	20
2.1.17	Impactos.....	20
2.1.18	Responsabilidades .....	21
2.1.19	Proyectos .....	21
2.1.20	Estrategias .....	22
2.1.21	Comunicación.....	22
2.1.22	Estrategias Comunicacionales .....	23
2.1.23	Redes Sociales .....	24
2.1.24	Talleres.....	25
2.1.25	Videos Educativos.....	25
2.2	Trabajos previos.....	25
2.3	Referencias Organizacionales y Legales .....	26
2.3.1	Referencias Organizacionales.....	26
2.3.2	Referencias legales .....	28
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN.....		38
3.1	Tipo de intervención.....	38
3.2	Universo o Población de estudio .....	38
3.3	Determinación del tamaño y diseño de la muestra .....	40
3.4	Selección de métodos y técnicas .....	41

3.5 Instrumentos de Relevamiento de Información .....	43
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	44
4.1 Información sistematizada.....	44
4.1.1 Los 5 Ejes Estratégicos .....	44
4.2 Resultados .....	54
CAPÍTULO 5. PROPUESTA.....	67
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	72
6.1 Conclusiones.....	72
6.2 Recomendaciones.....	74
ANEXOS .....	76
BIBLIOGRFÍA.....	98

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Desconcentración administrativa territorial del Gobierno Municipal de La Paz.....	32
Cuadro 2. Población según Macro – distritos.....	39
Cuadro 3. Ejecución del Eje Fortalecimiento de la Policía Comunitaria .....	45
Cuadro 4. Ejecución del Eje de Prevención Social.....	47
Cuadro 5. Ejecución del Eje Prevención Comunitaria .....	49
Cuadro 6. Ejecución del Eje de Prevención Situacional.....	50
Cuadro 7. Ejecución del Eje Desarrollo de Capacitación Institucional .....	53
Cuadro 8. Orden prioritario de los 5 ejes.....	73



## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.	Teoría general de sistemas .....	13
Gráfico 2.	Niveles jerárquicos del Ministerio de Gobierno.....	27
Gráfico 3.	Organigrama de la Dirección Especial de Seguridad Ciudadana .....	28
Gráfico 4.	Muestra por Macro-Distrito .....	41
Gráfico 5.	Grado de conocimiento del plan municipal de seguridad ciudadana .	55
Gráfico 6.	Grado de confianza .....	56
Gráfico 7.	Grado de Confianza en el Eje Policia Comunitaria .....	57
Gráfico 8.	Grado de confianza en el Eje Prevención Social .....	58
Gráfico 9.	Eje Prevención Comunitaria .....	59
Gráfico 10.	Eje Prevención Situacional.....	60
Gráfico 11.	Eje Desarrollo de Capacidad Institucional .....	61
Gráfico 12.	Razones de inseguridad en el Barrio .....	62
Gráfico 13.	Recomendación de Vecinos Y/O Ciudadanos.....	63
Gráfico 14.	Grado de Confianza Anualmente .....	64
Gráfico 15.	Grado de información .....	65



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

### INTRODUCCIÓN

El IICCA fue creado mediante Resolución del Honorable Consejo Universitario Nro. 056/93, es un organismo dependiente como parte indivisible de la actividad académica y formativa de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, destinado a planificar, organizar, dirigir, ejecutar y evaluar programas y proyectos, tanto de la investigación y desarrollo científico, tecnológico y humanístico en el campo de la ciencia administrativa, como la interacción social en áreas del conocimiento o en problemas identificados de la realidad aprobados por las instancias superiores.

En el presente documento se realizó en el Instituto de Investigación y Capacitación en Ciencias Administrativas con la información proporcionada por la Dirección Especial de Seguridad Ciudadana del GAMLP, con el objeto de la implementación de Estrategias Comunicacionales para el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana; para difundir dicho plan.

No puede haber civilización sin seguridad; como respuesta a eso el GAMLP conformó la Unidad de Seguridad Ciudadana en la cual se efectúan Planes Municipales para mejorar la seguridad ciudadana, dado así el presente documento va dirigido a la participación ciudadana activa, para vivir bien, sin delito y siendo la población participe de la disminución de la inseguridad.

En el primer capítulo se presentan los antecedentes donde se expone la importancia de la seguridad ciudadana, también plantea los objetivos enfocados en la difusión del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana como una alternativa de solución y sus respectivos alcances.

En el segundo capítulo, presenta las referencias teóricas, organizacionales y legales; que permiten sustentar teóricamente el estudio y así también se da a



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



conocer los fundamentos conceptuales relacionados con la elaboración de las Estrategias Comunicacionales para el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana.

En el tercer capítulo, se plantea la metodología de la intervención adoptada para el desarrollo de la investigación, el universo, tamaño y diseño de la muestra, selección de métodos y técnicas e instrumentos de relevamiento de información.

El en cuarto capítulo, se exponen los resultados y se muestra la información sistematizada de acuerdo a los objetivos, procesos, resultados del análisis y la percepción de la población que se realizó a la población de estudio.

En el quinto capítulo, se describe la propuesta para mejorar la seguridad ciudadana con la participación de la población de manera activa y esta tenga conocimiento del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana.

En el sexto capítulo, se muestran las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

Finalmente, se muestran los anexos que contienen el cronograma de actividades, el formato de la encuesta, el mapa de los 7 macro distritos de la ciudad de La Paz y los ejes del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana.



## **CAPÍTULO 1. ASPECTOS GENERALES**

### **1.1 Antecedentes**

La seguridad, desde siempre ha sido una de las funciones principales de los Estados. Indudablemente, la evolución de un Estado que respeta los derechos democráticos con el concepto de que seguridad es cuantitativa y cualitativamente superior, en relación a otros que no lo hacen.

El concepto de seguridad que se manejaba antes estaba dirigido únicamente a garantizar el orden como una expresión de la fuerza y supremacía del poder del Estado; hoy en día, los Estados democráticos que promueven modelos policiales a veces vulneran derechos ciudadanos, con el pretexto de que la protección de los ciudadanos por parte de los agentes del orden deben darse en el marco del respeto a la institución, las leyes y los derechos fundamentales descritos en la CPE. Así, desde la perspectiva de los derechos humanos, cuando se habla de seguridad no debe limitarse a la lucha contra la delincuencia, sino a cómo crear un ambiente propicio y adecuado para la convivencia pacífica de las personas. Por ello, el concepto de seguridad debe poner mayor énfasis en el desarrollo de las labores de prevención y control de los factores que generan violencia e inseguridad, cuando se refieren a tareas meramente represivas o reactivas ante hechos consumados.

Existe una estrecha relación entre fortalecimiento de la seguridad ciudadana y las posibilidades de promover un desarrollo humano y el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de estas sociedades. Son, asimismo, las situaciones de exclusión social, la fragilidad institucional y las limitaciones a las libertades ciudadanas, elementos decisivos en el incremento de las amenazas a la seguridad y a los derechos de la población. Estas consideraciones exigen de un esfuerzo analítico y de una práctica orientada a superar las visiones y las acciones actuales, por lo general centradas en los elementos represivos y en las conductas



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

delictivas individuales, dejando de lado los condicionantes estructurales y las acciones preventivas que fundamentalmente son educativas y deben estar dirigidas a procesos de reinserción social, ineludibles para restituir el clima de seguridad que demanda la ciudadanía.

En la búsqueda del desarrollo humano y de creación de mejores condiciones de seguridad ciudadana, en correspondencia con una vida sin violencia y con bienestar y cohesión social, la integración en la comunidad y su cercanía con la ciudadanía y sus demandas y aspiraciones, así como su continua vinculación a las diferentes dinámicas del desarrollo local, colocan al gobierno municipal en una posición privilegiada para articular actores sociales e institucionales en sus territorios e impulsar acciones orientadas a promover el bienestar en sus municipios, a prevenir el incremento de la inseguridad ciudadana y a atenuar los condicionantes del crecimiento de la violencia y la criminalidad.

La falta de seguridad ciudadana ha pasado a ser, en los últimos tiempos, uno de los temas centrales de preocupación de los ciudadanos y, por lo tanto, una de las cuestiones a resolver por los responsables políticos de principios de este siglo. De este modo, Kris Bonner dice: *“El interés de la población que hace referencia a la delincuencia ha aumentado enormemente en los últimos años. (...)”*<sup>1</sup>. La seguridad es una condición necesaria para el funcionamiento de la sociedad y uno de los principales criterios para asegurar la calidad de vida. En efecto, las crisis de la seguridad y su correlativa necesidad de reforma, muy acertadas son las palabras de Albert Buitenhuis que afirma: *“La gente piensa, siente y actúa de manera diferente, y eso significa que no todo el mundo tiene las mismas habilidades. De hecho, siempre ha habido diferencias entre la gente: es un fenómeno común. Podemos concluir que nuestra sociedad está convirtiéndose progresivamente en diversa. El hecho de que la gente es diferente también tiene un efecto en las organizaciones y, por lo tanto, la cuestión de si tendríamos que trabajar o no con*

---

<sup>1</sup> Bonner Kris, <http://www.monografias.com/trabajos28/seguridad-ciudadana/seguridad-ciudadana.shtml>



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

*la diversidad dentro de las organizaciones es, en consecuencia, irrelevante, porque lo hemos estado haciendo durante siglos.<sup>12</sup>*

El concepto de seguridad ciudadana debe construirse a partir del gobierno, por ser un problema estructural de la sociedad. También se dirige hacia el fortalecimiento de *los derechos individuales y colectivos de la ciudadanía*. La base de Seguridad Ciudadana hace referencia a las regulaciones, garantías y actividades que el Estado –mediante acciones de política pública, debe construir para la convivencia interpersonal, que como derecho le asiste a la ciudadanía y tiene que ver con los actores institucionales (Policía Departamental, Municipalidades, Gobierno en general) y sociales (medios de comunicación, universidades), con las políticas aplicadas (sociales, económicas) y con las normas legales diseñadas (leyes, ordenanzas) en la perspectiva de contar con una propuesta de largo plazo.

Entramos al campo de la seguridad ciudadana donde los objetivos son la convivencia y la tolerancia en las relaciones interpersonales, siendo el Estado, en este caso, quien garantiza el cumplimiento del respeto al derecho y al deber de las personas (ciudadanía).

En las últimas décadas, los niveles de violencia e inseguridad se han incrementado significativamente, y a la par, se han suscitado diversas iniciativas con el fin de reducirlos. El desarrollo de políticas orientadas a la seguridad ciudadana trata de una compleja construcción social política cristalizada en un territorio, en un tiempo específico y nacida de la interacción social, propia de la rutina de la vida cotidiana.

La inseguridad ciudadana tiene como escenario fundamentalmente los barrios de nuestras ciudades. Son los vecinos y sus organizaciones los voceros por excelencia de esta preocupación social que, en no pocas ocasiones, se presenta como el mayor problema. El interés que suscita el movimiento vecinal por esta

---

<sup>2</sup> Buitenhuis Albert, [http://www.iidh.ed.cr/comunidades/seguridad/docs/seg\\_docpolicia/seguridad%20e%20inseguridad%20ciudadana-ayestas-polyseg-2006.pdf](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/seguridad/docs/seg_docpolicia/seguridad%20e%20inseguridad%20ciudadana-ayestas-polyseg-2006.pdf)



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

cuestión se revela en el debate cotidiano, en los medios de comunicación y en los congresos de asociaciones de vecinos, en los que es prioritaria.

Es importante resaltar que seguridad ciudadana es un tema que interesa a toda la población, por tanto será imprescindible diseñar estrategias comunicacionales para informar a la población acerca de las acciones que toma el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz para mejorar la Seguridad Ciudadana; por ser la población civil la principal afectada, en sus derechos más elementales.

En consecuencia, la inseguridad ha llegado a comprometer la credibilidad de las instituciones públicas que no hallan respuestas eficaces para este problema.

*“El problema más profundo, de cualquier manera, es que los factores asociados a la violencia y el conflicto se refuerzan unos con otros, constituyendo una suerte de círculo vicioso que dificulta el desarrollo. De aquí la necesidad de analizar este fenómeno como una cuestión inherente al desarrollo humano.”<sup>3</sup>*. Todo lo referente a seguridad ciudadana es trascendental tanto para el Gobierno como para la ciudadanía exigiendo una cabal comprensión del contexto en que operan.

En el presente trabajo se propone la difusión del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana mediante estrategias comunicacionales, logrando que la población tenga conocimiento y coadyuvar en la prevención y disminución de la inseguridad ciudadana, por ser una de las preocupaciones sociales que tenemos en la actualidad. No puede haber civilización sin seguridad, así como no puede existir un Estado-nación sin seguridad y eso vale para todos los pueblos.

En la ciudad de La Paz, la respuesta oficial ante esta situación ha llevado a la implementación del “Plan Municipal de seguridad ciudadana” de la ciudad de La Paz con un modelo basado en el fortalecimiento de mecanismos de participación ciudadana ante esta problemática.

---

<sup>3</sup> Saín Marcelo Fabián, PUND, Guía de evaluación del estado de la seguridad ciudadana en América Latina, 2005, pág. 4



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

De ahí la importancia de que la ciudadanía se mantenga informada y activa en la participación de este bien común, conocer la opinión pública y tomarla en cuenta para futuras mejoras.

### **1.2 Planteamiento del problema**

Ante la realidad que vive el municipio de La Paz, ya no es suficiente lidiar con el delito de manera tradicional, por la vía judicial. La realidad social demanda un nuevo enfoque que no sólo proporcione elementos de difusión y respuesta, sino esencialmente que incorpore programas y planes de prevención para el corto, mediano y largo plazo dirigidos a fortalecer la formación integral de ciudadano sobre los valores.

La seguridad ciudadana en La Paz se apoya en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, Ley 264, Plan Municipal de Seguridad Ciudadana; todos ellos circunscritos en el marco de las definiciones establecidas por el Ministerio cabeza de sector, el Ministerio de Gobierno, la Policía Nacional, Municipalidad de La Paz y la comunidad en general; pero la delincuencia y la inseguridad no han desaparecido, viéndose así la población en una situación desesperada y llena de riesgos; en la cual: caminar por la calle (indistintamente la hora) solo o en grupo, subir a un taxi o radio taxi, interactuar con cualquier persona en la vía pública, utilizar un ambiente público, etc. son situaciones que ponen en riesgo nuestra integridad como seres humanos libres.

Por ser el ciudadano el principal afectado por la inseguridad, deberá adquirir conocimiento de lo establecido en el Plan Municipal De Seguridad Ciudadana del GAMLP. La población es la única fuente fidedigna para poder comprobar si lo planeado y ejecutado es correcto o incorrecto, si necesita mejoras o no. Por tanto es necesario implementar estrategias comunicacionales al respecto.





## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



El objetivo último de la seguridad ciudadana es producir una situación social libre de riesgos y conflictos violentos, logrando que las personas puedan gozar plenamente de sus libertades y derechos tanto civiles, como políticos y sociales.

Según Antonio Milano: *“Un problema es una desviación de la realidad respecto de una norma o estándar, cuya causa desconocemos y nos interesa conocer”*<sup>4</sup>. Aplicando este texto a la institución, objeto de estudio, diremos que la norma que se desvía es el:

*“Artículo 3°.- (Prioridad nacional)*

II. *“El Gobierno del Estado Plurinacional de Bolivia declara como **prioridad nacional el financiamiento y la ejecución de los Planes de Seguridad Ciudadana** Nacional, Departamental, **Municipal** e Indígena Originario Campesino.”*<sup>5</sup>

En la actualidad, se ve que la inseguridad ciudadana va en aumento, al parecer por el no cumplimiento a cabalidad del mandato legal precedente, falta de conocimiento de la población, o la ejecución errónea de los Planes de Seguridad Ciudadana particularmente en el ámbito municipal, es por eso la importancia de la divulgación del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana por intermedio de estrategias comunicacionales.

A continuación presentamos la pregunta de la investigación:

¿Qué estrategias comunicacionales permitirán conocer el contenido del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana y comprometer la participación civil?

### 1.3 Objetivos

La presente investigación persigue los siguientes objetivos:

<sup>4</sup> Milano Antonio, Resolución de problemas y toma de decisiones, editorial Macchi, México, 1993, pág. 29

<sup>5</sup> Asamblea Legislativa Plurinacional, Ley N°264, Ley del sistema Nacional de seguridad ciudadana “Para una vida segura”, Bolivia, Artículo 3.



### **1.3.1 General**

Diseñar estrategias comunicacionales para la difusión del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana con participación ciudadana.

### **1.3.2 Específico**

- Determinar si la población conoce el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana del GAMLP.
- Determinar la percepción de la población habitante de los 7 macros distritos, identificando las causas de inseguridad ciudadana.
- Determinar el nivel de importancia de los ejes del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana para la población.
- Determinar las soluciones o propuestas por la población para mejorar la seguridad ciudadana.

## **1.4 Resultados**

Con la presente investigación pretendemos que la población civil se interiorice con lo planeado por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz; mediante estrategias comunicacionales, dando a conocer el contenido del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana y así coadyuvar a la disminución de la inseguridad.

## **1.5 Alcance**

La presente investigación persigue los siguientes alcances:

### **1.5.1 Alcance general**

En consideración a la necesidad de vivir en una sociedad que brinde las condiciones mínimas de seguridad, es que se ha seleccionado como tema de investigación la “seguridad ciudadana”, además, de nuestro paso por la institución Municipal en condición de pasantes, lo que justifica nuestro relacionamiento con diferentes autoridades ediles, intercambiando preocupaciones con responsables de la seguridad ciudadana en el ámbito municipal.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

### **1.5.2 Alcance específico**

La presente investigación se circunscribe en el plan curricular de la CADE, en las siguientes asignaturas:

- Gestión Pública.
- Gestión Estratégica y Toma de Decisiones.
- Mercadotecnia I y II

### **1.5.3 Alcance geográfico**

- La investigación se realizará a los cinco ejes que constan de planes, programas y proyectos ejecutados en la ciudad de La Paz. Siendo aplicable a los 7 Macro distritos, haciendo énfasis en los llamados “Zona roja” por la delincuencia existente, tal como se establece según versiones de la Secretaria de seguridad ciudadana GAMLP.

### **1.5.4 Alcance temporal**

El periodo de investigación abarcará las gestiones 2012 al 2015.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

### CAPÍTULO 2. REFERENCIAS TEÓRICAS, ORGANIZACIONALES Y LEGALES

Un aspecto interesante es la definición que se propone en el Plan: *“La seguridad ciudadana es un bien común esencial de prioridad nacional para el desarrollo del libre ejercicio de los derechos y garantías individuales y colectivas, objetivas y subjetivas de todos los habitantes del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia y una condición fundamental para la convivencia pacífica y el desarrollo de la sociedad boliviana”*. Existe diversidad de criterios, en la población e instituciones; por tanto, es importante consultar a la ciudadanía la percepción de seguridad ciudadana, para proponer soluciones al problema de la *in-seguridad ciudadana* en la ciudad de La Paz, que no depende solo de la formulación de varios documentos y leyes, sino además de la voluntad de cada uno/a de nosotros/as para ser parte activa de la solución.

Identificamos en el presente capítulo posiciones teóricas de diferentes autores para el desarrollo de las estrategias comunicacionales de la ejecución de los ejes del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, tal como se muestra a continuación:

#### 2.1 Referencias teórico - conceptuales

##### 2.1.1 Administración

- *Hitt, Black y Porter definen la administración como “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”.*<sup>6</sup>
- *Para Koontz y Weihrich la administración es “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”.*<sup>7</sup>

<sup>6</sup> Hitt Michael, Black Stewart y Porter Lyman, “Administración”, Novena edición, Pearson Educación 2006, pág. 8

<sup>7</sup> Koontz Harold y Weihrich Heinz, Administración una perspectiva *global*, 12ª edición, - McGraw- Hill interamericana, México, 2004 pág. 6 y 14



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

- Para lograr los objetivos planteados se utilizan los recursos orientados hacia el logro de las metas. En la ejecución del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana es necesario el trabajo coordinado y en equipo de las instituciones como son la Policía Boliviana, el Viceministerio de Seguridad Ciudadana, la Municipalidad y la ciudadanía para poder desarrollarse.

### 2.1.2 Proceso

- *“Es el conjunto de operaciones (tareas y actividades) secuenciales que deben ejecutarse para el alcance de los objetivos en la entidad”.*<sup>8</sup>
  - En el cumplimiento de lo establecido cada una de las partes tiene actividades y tareas específicas a seguir, de manera consecuente para el alcance de los objetivos, a través de labores preventivas de inteligencia y operatividad en coordinación con las demás instituciones encargadas de este problema. Para la ejecución del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana se disgrega en 5 ejes donde cada uno tiene sus respectivos proyectos, los cuales son fundamentales, al igual que las estrategias comunicacionales, desarrolladas por operaciones secuenciales.

### 2.1.3 Sistema

- *La palabra sistema tiene muchas connotaciones "conjunto de elementos interdependientes e interactuantes; grupo de unidades combinadas que forman un todo organizado, se puede pensar que la organización es un sistema que consta de varias partes interactuantes". En realidad, el sistema es "un todo organizado o complejo; un conjunto o combinación de cosas o partes que forman un todo complejo o unitario"*<sup>9</sup>
- *Según Ludwig Von Bertalanfly, el sistema es un conjunto de unidades recíprocamente relacionadas, se deducen dos conceptos: el propósito (u*

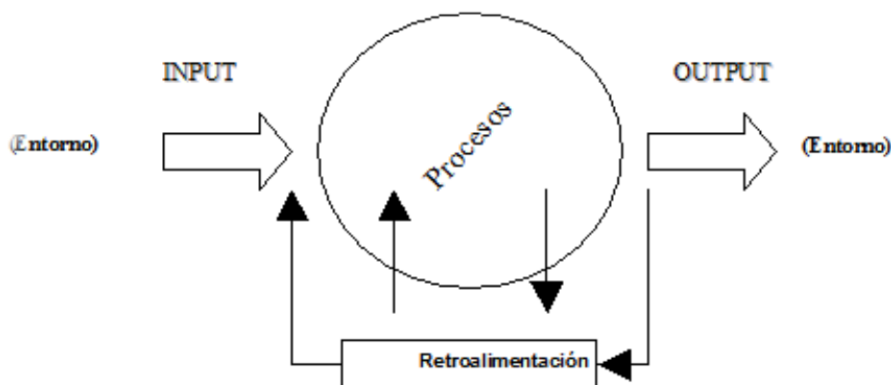
<sup>8</sup> Resolución suprema N° 217055- 1998 pág. 12

<sup>9</sup> <http://www.monografias.com/trabajos15/teoria-sistemas/teoria-sistemas.shtml>



objetivo) y el globalismo (o totalidad). Estos dos conceptos reflejan dos características básicas de un sistema.<sup>10</sup>

**Gráfico 1. Teoría general de sistemas**



Fuente: Ludwig Von Bertalanffy. "Teoría general de sistemas".

- La Seguridad Ciudadana trabaja en un sistema; conformado por cinco ejes, en los cuales hay planes, programas y proyectos dedicados a cumplir el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana. Donde el input son las problemáticas de la inseguridad ciudadana, donde se ejecutan procesos con el Viceministerio de Seguridad Ciudadana, la Municipalidad de La Paz, la Policía Boliviana; para generar el output en el cual se ven los planes existentes, dichos planes después de su ejecución proporcionaran una retroalimentación, generando mejoras en la seguridad ciudadana.

#### 2.1.4 Política Pública

- *“La política pública es la respuesta a un problema percibido. La respuesta puede consistir en una sola medida que resuelva el problema, pero parece que las respuestas eficientes contiene cada vez más, varias medidas; esto se conoce como “mezcla de políticas”. Se supone que la política pública es la elección hecha a nombre de la colectividad. Las políticas públicas*

<sup>10</sup> Ludwig von Bertalanffy. Teoría general de sistemas, pág. 23-29, vol. 3 1968



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

*sociales tienen como fin beneficiar a la gente en gran escala, la gente puede consistir en todos los ciudadanos o en un grupo especial dentro de la nación – Estado (por ejemplo: niños, minusválidos, minorías, étnicas).<sup>11</sup>*

- Las Políticas Públicas tienen la potencialidad de resolver problemas concretos, de promover integración social, son prioritarias para el desarrollo eficaz y eficiente del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana.

### 2.1.5 Política Social

- *“Ceja define la política social como la forma que por medio de estrategias y políticas concretas tiene el Estado para construir una sociedad cohesionada y equitativa. En una perspectiva mayor de equidad e integración social, la política social tiene como fin principal facilitar la convergencia entre los intereses individuales y los intereses comunes de la sociedad.”<sup>12</sup>*
- Por siguiente Maingnon, *“señala que existe una diversidad de definiciones de política social que presentan diferentes posiciones tomando en cuenta sus objetivos, extensión y límites; agrupándolas en atención a ello en dos. Primero están las definiciones que limitan a los programas de bienestar social y a las políticas que sustentan o conforman dichos programas. De acuerdo con ello, “política social” hace referencia a un conjunto de medidas que contribuyen al mejoramiento de una situación determinada, por lo tanto son políticas transitorias y sus objetivos son los de aminorar o de regular los embates de las políticas económicas. Un segundo concepto considera que la función principal de la política social es la reducción y eliminación de las inequidades sociales a través de la redistribución de los recursos, servicios, oportunidades y capacidades. Este concepto incluye todas aquellas actividades que contribuyen a la salud, educación, asistencia pública,*

<sup>11</sup> Duran Ángel, La Gestión Pública y el Estado en el siglo XXI, 1ra edición, Miluz, Bolivia, 2010, Pág. 541

<sup>12</sup> Ceja Mena La política social mexicana de cara a la pobreza, geo critica nova, Universidad Barcelona, Vol III- De concepción, México, Pág. 1



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

*seguridad social y vivienda de la población, y también aquellas que afectan, en general, la redistribución y distribución del ingreso y las dirigidas a construir y conservar el capital social.”<sup>13</sup>*

- La importancia de la equidad en la población son regidas por las políticas sociales para obtener una sociedad cohesionada y equitativa en una convergencia de intereses individuales y comunes. La seguridad ciudadana funciona como conjunto de medidas que contribuyen al mejoramiento de una situación determinada, donde se sustentan con Planes Nacionales, Municipales y de la Policía Boliviana para poder erradicar la inseguridad ciudadana.

### **2.1.6 Policía Comunitaria**

- *“La policía comunitaria es la organización, gestión política del gobierno fundamentado en una conciliación estructurada e integradora de intereses diversos, que se manifiestan en instituciones y órganos distintos que, integrados en un marco jurídico y político compartido, adoptan decisiones vinculantes para todos, en ámbitos de competencia determinados. Se construye sobre la base de agrupaciones culturales o de intereses separada de naturaleza diversa, llamadas comunidades, que por su interdependencia y sobre una base de compromiso solidario mutuo, adoptan un método de gestión institucionalizado y conjunto de sus intereses comunes. La constitución y funcionamiento de estas reposan sobre los principios de la democracia cooperativa, la diversidad y la solidaridad, sobre un sistema jurídico común que, sin perjuicio de su coexistencia con otros, goce de primacía o prevalencia sobre cualquier otro, en el ámbito de sus competencias.”<sup>14</sup>*
- Con la policía comunitaria podemos tener un trabajo integrado con las entidades reguladoras de la Seguridad Ciudadana en la ciudad

<sup>13</sup> Maingon Thais, Política social en Venezuela 1999-2003 N°55 tercera época, enero –abril, Venezuela, pág. 48 y 49

<sup>14</sup> <https://aprendeeconomia.files.wordpress.com/.../polc3adticas-comunes.ppt>





## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

de La Paz, y así poder llevar a cabo el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, con el sustento de esta la policía comunitaria.

### 2.1.7 Junta Vecinal

- *“Es la asociación de personas que tienen su domicilio principal en un determinado barrio o unidad vecinal, en las ciudades y pueblos, con el fin de conservar, demandar y obtener la prestación de los servicios públicos, desarrollar sus actividades productivas, económicas, sociales y culturales dentro de un espacio territorial.”<sup>15</sup>*
  - Las Juntas Vecinales son una parte muy importante para el desarrollo del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, por la disposición, coordinación para erradicar la inseguridad ciudadana que se vive hoy en día en todas las zonas de la ciudad de La Paz. Al igual que son actor principal para el desarrollo de las estrategias comunicacionales.

### 2.1.8 Seguridad

- *“Es la necesidad básica de la persona, grupos humanos y un derecho inalcanzable, inalienable del hombre, de la sociedad y del Estado.”<sup>16</sup>*
  - En la ciudad de La Paz es muy necesario tener seguridad al transitar por la calle, hogares, escuelas, hospitales, etc.; con confianza. Tranquilidad. Prevención, protección, preservación, previsión, defensa, control, estabilidad, garantía. Por tanto, el Ministerio de Gobierno, la Municipalidad de La Paz y la Policía Boliviana, trabajan conjuntamente en el tema de seguridad ciudadana.

### 2.1.9 Seguridad Ciudadana

- *“Es aquel ambiente de convivencia social donde las personas, en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos fundamentales*

<sup>15</sup> Reglamento de las organizaciones territoriales de base. Decreto supremo N°23858 de 1994 artículo 1 inciso II

<sup>16</sup> Portugal Ayestas José, Seguridad ciudadana y orden público, Lima Perú 2006 pág. 39



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

*pueden realizar actividades lícitas en un clima de paz, tranquilidad, respeto y confianza, con dignidad y libertad inviolable.”<sup>17</sup>*

- El Plan Municipal de Seguridad Ciudadana está orientado a la lucha contra la criminalidad y la violencia con apoyo de la comunidad y de las autoridades locales, es una competencia privativa indelegable del Estado Plurinacional la seguridad y defensa estatal y la seguridad interna en el país está garantizada por la Constitución Política del Estado.

### **2.1.10 Participación Ciudadana**

- *“La participación ciudadana es un aspecto esencial para resolver los obstáculos que se presentan en la ejecución de un plan de seguridad ciudadana y sirve para contribuir a una eficiente asignación y administración de recursos humanos.”<sup>18</sup>*
  - En la actualidad la participación ciudadana es muy importante y necesaria para llevar acabo los planes, programas, proyectos del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana; con reflexión, cambio de actitudes, una población informada, que faciliten el bien común de la sociedad. Es así con estrategias comunicacionales se obtendrá una participación activa de la población civil, adquiriendo resultados beneficiosos para la disminución de la inseguridad.

### **2.1.11 Plan de Seguridad Ciudadana**

- *“El plan de seguridad ciudadana es una estrategia designada a devolver a los ciudadanos márgenes de seguridad para que puedan vivir tranquilos, sin sobresaltos y lejos de las actividades delictivas y dedicarse a su trabajo,*

<sup>17</sup> Dirección de seguridad ciudadana- Prefectura de Cochabamba- Plan estrella, Cochabamba segura,2009

<sup>18</sup> IDEM



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

*sabiendo que su familia y sus bienes no corren riesgos frente a las acciones antisociales.”<sup>19</sup>*

- La Municipalidad de La Paz realiza un Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, del cual el objetivo principal es reducir la inseguridad; donde predomina la sensación de confianza, entendiéndosela como ausencia de riesgos y daños a la integridad física y psicológica del ciudadano, así mismo la difusión de este es de suma importancia para la población civil.

### **2.1.12 Municipalidad**

- *“Municipalidad es la entidad autónoma de derecho público, con la personalidad jurídica y patrimonio propio que representa institucionalmente al Municipio, forma parte del estado y contribuye a la realización de sus fines.”<sup>20</sup>*
  - Con el presente trabajo elaboraremos estrategias comunicacionales para un mejor impacto del Plan Municipal de seguridad ciudadana en la ciudadanía del Municipio La Paz.

### **2.1.13 Distritos Municipales**

- *“La palabra distrito (del latín medieval districtus) se refiere a cada una de las demarcaciones en que se subdivide un territorio o una población, ya sea en forma administrativa, estadística o jurídica con la finalidad de obtener una distribución adecuada de sus servicios administrativos y organizar el ejercicio de su gobierno.”<sup>21</sup>*
  - Son unidades administrativas integradas territorialmente dependientes del Gobierno Municipal a partir de las cuales se deben

---

<sup>19</sup> IDEM

<sup>20</sup> Compendio normativo de desconcentración y descentralización del G.M.L.P. (2009) ley de municipalidades capítulo 1, Disposiciones generales art 3 pág. 4

<sup>21</sup> Idem art 63 pág. 76



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

elaborar planes de desarrollo humano sostenible. Se ejercerá la administración desconcentrada a través del Sub Alcalde Municipal.

En la ciudad de La Paz contamos con 7 macro distritos y cada uno cuenta con su distrito municipal correspondiente; regulado por la Municipalidad de La Paz.

### 2.1.14 Bien Público

- *“Un bien público es, desde el punto de vista jurídico, aquél que pertenece o es provisto por el Estado a cualquier nivel: gobierno central, municipal o local a través de empresas estatales, municipales y, en general, a través de todos aquellos organismos que forman parte del sector público. Desde el punto de vista económico, es "un bien que está disponible a todos y del cual el uso por una persona no substraer del uso por otros”<sup>22</sup>*
  - La seguridad ciudadana entendida como un bien público, se refiere a un orden ciudadano democrático que elimina las amenazas de la violencia en la población y permite la convivencia segura y pacífica. Conciernen, en esencia, a los derechos humanos, derecho a la vida, a la integridad personal y otros derechos inherentes al ámbito más personal.

### 2.1.15 Programas

- *“Se entiende por programa, el concepto que ordena y vincula cronológica, espacial, y técnicamente las acciones o actividades y los recursos necesarios para alcanzar en un tiempo dado una meta específica, que contribuirá a su vez, a las metas y objetivos del plan. Cual autor Saldaña señala que: entiende por programa, el proceso de selección de fines de la entidad y el medio para obtenerlos. En primer término implica la determinación de objetivos concretos, definidos en su número, naturaleza y grado. En segundo implica la identificación y selección de las acciones*

<sup>22</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Bien\\_p%C3%BAblico](https://es.wikipedia.org/wiki/Bien_p%C3%BAblico)



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

*necesarias para alcanzar dichos objetivos, su naturaleza, volumen y tiempo, tomando en consideración a los recursos financieros y materiales y además servicios disponibles. Por último, implica la fijación del presupuesto necesario para obtener los recursos para alcanzar los objetivos.”<sup>23</sup>*

- La Secretaria de seguridad ciudadana de la municipalidad de la Paz presenta el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana con distintos programas con el objetivo de disminuir la inseguridad; buscando barrios seguros y una vida tranquila para el ciudadano, todos estos programas son dependientes de 5 ejes o Políticas Municipales, que los determinan.

### 2.1.16 Resultado de programas

- *“Los resultados de la ejecución de un programa. Esto es lo que algunos llaman “monitoreo” o control de la respuesta de los servicios que presta la institución.”<sup>24</sup>*
  - Es importante el resultado de programas, para poder tener un control de lo ejecutado y así obtener un impacto, por tanto para buscar la eficiencia de la ejecución del Plan de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de La Paz se plantearan estrategias comunicacionales.

### 2.1.17 Impactos

- *“El impacto puede verse como un cambio en el resultado de un proceso. Este cambio también puede percibirse en la forma cómo se realiza el proceso o las prácticas que se utilizan y que dependen, en gran medida, de la persona o personas que las ejecutan. Esta definición se refiere a*

<sup>23</sup> Ordaz Zubia Velia, Saldaña García Gloria Análisis y Crítica de la Metodología para la Realización de Planes Regionales en El Estado de Guanajuato, México, 2005. Pág. 29

<sup>24</sup> Guzmán Laura, La evaluación de programas sociales: definición y diseño, Costa Rica, Pág.7  
<http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000168.pdf>



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

*cambios, pero se diferencia de otras definiciones en que este cambio ocurre en los procesos y productos, no en las personas o grupos.”<sup>25</sup>*

- Este trabajo va dirigido a priorizar los ejes del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana según el impacto que provoque este en la población, así basándonos en la percepción de la ciudadanía y coadyuvar con la disminución de la inseguridad.

### 2.1.18 Responsabilidades

- *“La palabra responsabilidad hace referencia al compromiso del ser humano para medir y reconocer las consecuencias de un episodio que se llevó a cabo con plena conciencia y libertad.”<sup>26</sup>*
- Mediante el plan de seguridad ciudadana creado por la Municipalidad de La Paz, se busca que los ciudadanos se comprometan al cumplimiento de este con la ejecución total o parcial de los cinco ejes, con conciencia plena, aportes constructivos y libertad; que van destinados a la disminución de la inseguridad y para beneficio de su integridad y calidad de vida.

### 2.1.19 Proyectos

- *“Un proyecto es un esfuerzo temporal que se lleva a cabo para crear un producto, servicio o resultado único, los proyectos dentro de las empresas son el medio a través del cual se alcanzan los planes estratégicos”<sup>27</sup>*
- La Dirección Especial de Seguridad Ciudadana del GAMLP elaboró el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana el cual está conformado por 57 proyectos los cuales orientados a la obtención de la disminución de la inseguridad, en el presente trabajo se propondrán

<sup>25</sup> Guarisma Álvarez José Gerardo, Proyección e impacto social de la investigación, Venezuela, 2009, <http://www.offnews.info/verArticulo.php?contenidoID=13412>

<sup>26</sup> <http://definicion.de/responsabilidad/#ixzz3l6FPg7FP>

<sup>27</sup> Project Management Institute, EEUU, pág. 5



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

estrategias comunicacionales y así coadyuvar al cumplimiento de dichos proyectos.

### 2.1.20 Estrategias

- *“Define a la estrategia como la determinación de metas y objetivos básicos de largo plazo de la empresa, la adición de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para lograr dichas metas. Para él, la estructura sigue a la estrategia. Su interés estaba puesto en el estudio de la relación entre la forma que las empresas seguían en su crecimiento (sus estrategias) y el diseño de la organización (su estructura) planeado para poder ser administrada en su crecimiento”<sup>28</sup>*
  - En el presente trabajo se propondrá estrategias de comunicación, con el objetivo de hacer conocer a la población civil el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana y disminuir la inseguridad ciudadana a través del conocimiento de la ciudadanía.

### 2.1.21 Comunicación

- *“La comunicación es aquella que permite un proceso de trasmisión y recepción de ideas, es un colectivo que guía a las personas en la construcción de una realidad dentro de la sociedad, mientras que la divulgación expone ante diversos actores sociales actividades que se han realizado”<sup>29</sup>*
  - Se pretende llegar a la población a través de estrategias comunicacionales, brindando información acerca de las medidas del GAMLP con la elaboración del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana.

<sup>28</sup> <http://www.monografias.com/trabajos82/estrategia/estrategia.shtml>

<sup>29</sup> Hernández Cruz Victoria Eugenia, Estrategias Comunicacionales para la divulgación de las actividades de proyección social que realiza la Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH a través del Centro de Investigación y Acción Psicosocial Comunitaria, Ibagué-Tolima, 2012



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

### 2.1.22 Estrategias Comunicacionales

- *“La estrategia de comunicación es una serie de acciones programadas y planificadas que se implementan a partir de ciertos intereses y necesidades, en un espacio de interacción humana, en una gran variedad de tiempos. La estrategia lleva un principio de orden, de selección, de intervención sobre una situación establecida.”<sup>30</sup>*

- *“Una estrategia de comunicación se diseña para comunicar de manera efectiva y cumplir con los objetivos marcados.*

*Para el diseño de una estrategia comunicacional se seguirán las siguientes acciones:*

- *Determinar que queremos conseguir, cuales son nuestro objetivos.*
- *Decidir a quién vamos a dirigir nuestra comunicación.*
- *Pensar cual es el mensaje que queremos transmitir.*
- *Describir que queremos que hagan con la información.*
- *Seleccionar los medios apropiados y su frecuencia de utilización.*
- *Ejecutar la estrategia comunicacional y medir su impacto.”<sup>31</sup>*
- *“Según Rafael Pérez considera que:*
  - *Actuemos con estrategia.*
  - *La estrategia enmarca el comportamiento colectivo, evitando errores.*
  - *La estrategia nos permite canalizar el poder de la comunicación equipos y concentrando esfuerzos.*
  - *La comunicación estratégica necesita para una mayor competitividad y eficiencia de la gestión pública*
  - *La comunicación estratégica en nuestra reacción presente al futuro.**Y un futuro mejor es importante porque en el pasaremos el resto de nuestros días.*

<sup>30</sup> López Viera, Luis, Comunicación Social, Editorial Félix Varela, La Habana, 2003

<sup>31</sup> Pojman April, Servicio Internacional Británico, Staying Alive Foundation. [www.yapame.com](http://www.yapame.com), Bolivia, 2010





## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

*Es importante trabajar con estrategias cuando se está en un momento de alta competitividad, de manera artesanal se puede usar una estrategia o no y tener éxito, pero en escenarios competitivos es más difícil; hay que arriesgar y probar si funciona, si fracasa, si tal es su complejidad, Lo primero es tener claro para qué los queremos. ¿Para informar?, ¿Para educar?, ¿Para hacer propaganda?, ¿Cómo presión política?»<sup>32</sup>*

- La estrategia comunicacional, por naturaleza, demuestra ser un dinamizador social importante a pesar de que su coste energético sea tan bajo e intangible. Las estrategias de comunicación están presentes en el ser humano desde su nacimiento, así como en todas las profesiones técnicas o no, más allá de la esfera de la empresa. Para la ciudadanía es muy importante conocer los Planes que se ejecutan para su seguridad, por tanto la propuesta de estrategias comunicacionales apoya a mejorar la seguridad, así logrando el cumplimiento de los objetivos planteados.

### 2.1.23 Redes Sociales

- *“Una red social es un grupo de personas (organizaciones u otras en entidades sociales) conectadas por diversas relaciones sociales como amistad, trabajo, intercambio de información, etc.”<sup>33</sup>*
  - Las redes sociales se conectan a través de diferentes canales y se distribuyen en diferentes planos determinados por su naturaleza o distribución espacial, es por eso que es uno de los medios más adecuados para poder divulgar el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana a la población.

<sup>32</sup> CIMAO, Estrategias de Comunicación y Visibilidad para las Organizaciones de La Sociedad Civil, México, 2004, Pág. 53

<sup>33</sup> Garton, Haythornthwaite y Wellman, Studing On – Line Social Networks, USA, 1998



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

### 2.1.24 Talleres

- *“El taller lo concebimos como una realidad integradora, compleja, reflexiva, en que se unen la teoría y la práctica como fuerza motriz del proceso pedagógico, orientado a una comunicación constante con la realidad social y como un equipo de trabajo altamente dialógico”<sup>34</sup>*
  - El taller es un ámbito de reflexión y de acción en el que se pretende divulgar el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, al igual conocer las inquietudes y sugerencias de los participantes.

### 2.1.25 Videos Educativos

- *“Video educativo es un material audiovisual con cierto grado de utilidad en los proceso de enseñanza y de aprendizaje. Este concepto genérico engloba tanto al video didáctico propiamente dicho (elaborado con una explícita intencionalidad didáctica) como aquel video que, pese a no haber sido concebido con fines educativos.”<sup>35</sup>*
  - Con la utilidad de los videos educativos podremos dar a conocer a la población el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana; y utilizarlos como medio de sociabilización de distintos canales.

## 2.2 Trabajos previos

- Karina Irene Cárdenas Larrea plantea la tesis con “La mercadotecnia social y la campaña del plan de seguridad ciudadana” <sup>36</sup>; en la se analizó la campaña de prevención del Plan de seguridad ciudadana que realiza el Ministerio de Gobierno y la Policía Nacional, además de conocer la relación que puede tener las campañas comunicacionales de concientización con la mercadotecnia social y alcanzar el éxito con el cambio de ciertas conductas

<sup>34</sup> Reyes, Gómez Melba. El Taller en Trabajo Social. Conceptos básicos de qué es un taller participativo, como organizarlo, dirigirlo y cómo evaluarlo.

<sup>35</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/Video\\_educativo](https://es.wikipedia.org/wiki/Video_educativo)

<sup>36</sup> Cárdenas Larrea Karina Irene, La Mercadotecnia Social y La Campaña del Plan de Seguridad Ciudadana, Tesis, Bolivia, 2000, 85 paginas.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

sociales, aspectos que si bien guardan relación con la presente investigación, sin embargo en la presente investigación se plantearán estrategias comunicacionales, con el objetivo de dar a conocer a la población civil el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana.

- María José López Palacios desarrolló su trabajo dirigido con el título de “Diseño de políticas sociales de seguridad ciudadana y estrategias para su implementación, metodológicas para el desarrollo social participativo dentro del macro distrito de Cotahuma”<sup>37</sup>; el cual propone un marco de estudio de la seguridad ciudadana en el que se enfatiza el rol activo de la comunidad y del ciudadano en la prevención y solución de la seguridad ciudadana, realiza una propuesta para poder identificar las demandas prioritarias que vayan acorde con la realidad de los barrios. Plantea políticas públicas para la seguridad ciudadana, en cambio nuestra investigación beneficiará con estrategias comunicacionales para el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana y coadyuvar con la disminución de inseguridad.

### 2.3 Referencias Organizacionales y Legales

#### 2.3.1 Referencias Organizacionales

La organización de la seguridad ciudadana a nivel nacional parte del Ministerio de Gobierno, donde la estructura jerárquica del Ministerio de Gobierno (Decreto Supremo N°. 29894, Título III, Cap. V, artículo 33) es la siguiente:

Ministra(o) de gobierno

- Viceministerio de Régimen Interior y Policía
- Viceministerio de Defensa Social y Sustancias Controladas
- Viceministerio de Seguridad Ciudadana
- Dirección General de Seguridad Ciudadana y Prevención del Delito

---

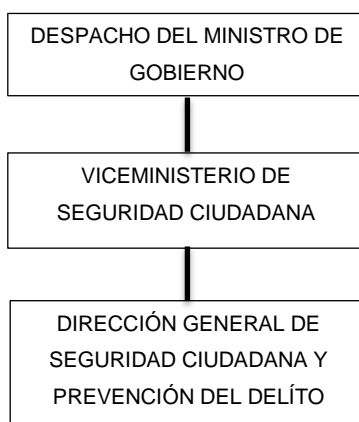
<sup>37</sup> López Palacios María José, Diseño de Políticas Sociales de Seguridad Ciudadana y Estrategias para su Implementación Metodológicas para El Desarrollo Social Participativo dentro del Macro Distrito de Cotahuma, Tesis, Bolivia, 2010, 94 páginas.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

Cuya jerarquía es la siguiente:

**Gráfico 2. Niveles jerárquicos del Ministerio de Gobierno**



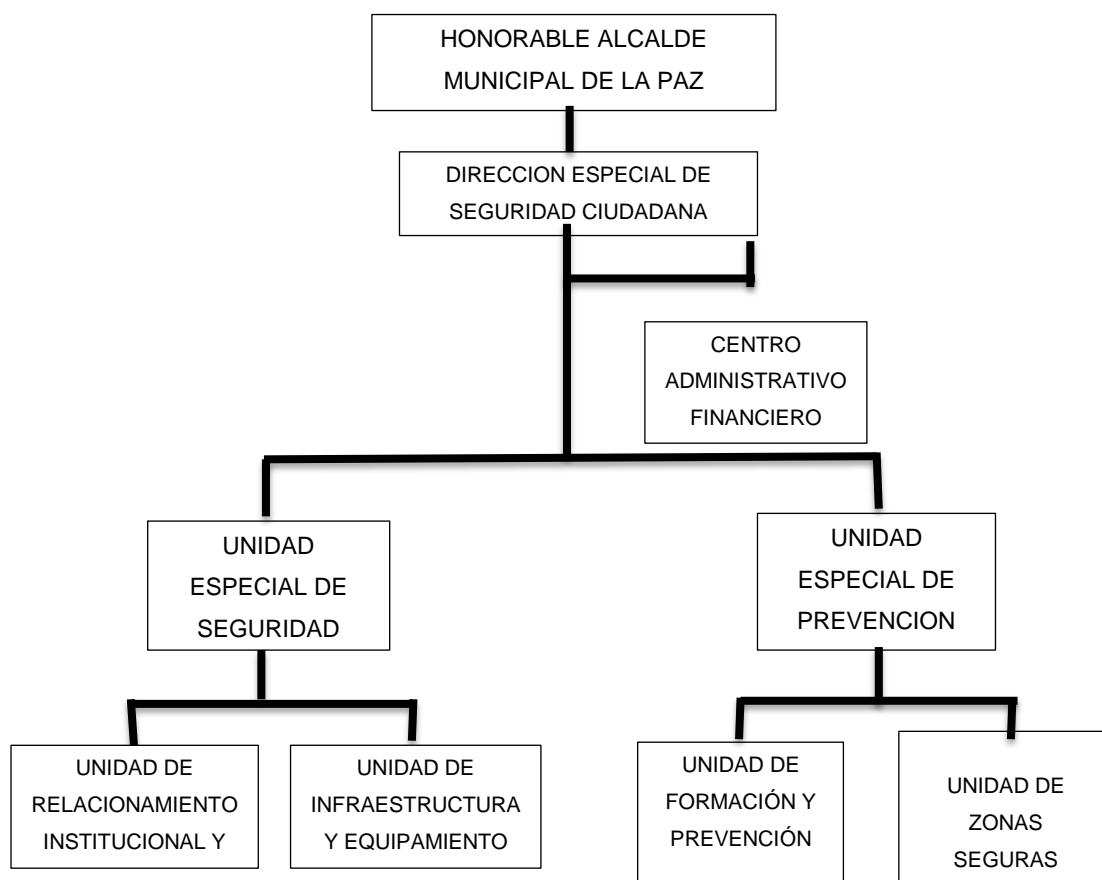
Fuente: MINISTERIO DE GOBIERNO NACIONAL

Por otro lado, la seguridad ciudadana del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz tiene la siguiente estructura orgánica:



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

**Gráfico 3. Organigrama de la Dirección Especial de Seguridad Ciudadana**



Fuente: GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ, MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES GESTIÓN 2013

### 2.3.2 Referencias legales

#### 2.3.2.1 Constitución Política Del Estado Plurinacional De Bolivia

##### Artículo 13 (Derechos fundamentales y garantías)

Los derechos reconocidos por esta constitución son inviolables, universales, interdependientes, indivisibles y progresivos. El estado tiene deber de promoverlos, protegerlos y respetarlos.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

### **Artículo 23 (Derechos civiles)**

Toda persona tiene derecho a la libertad y seguridad personal. La libertad personal solo podrá ser restringida en los límites señalados por la ley, para asegurar el descubrimiento de la verdad histórica en la acentuación de las instancias jurisdiccionales.

### **Artículo 45 (Seguridad social)**

Todas las bolivianas y bolivianos tienen derecho a acceder a la seguridad social.

La seguridad social se presta bajo los principios de universalidad, integralidad, equidad, solidaridad, unidad de gestión, economía, oportunidad, interculturalidad y eficacia. Su dirección y administración corresponde al estado, con control y participación social.

### **Artículo 251 (Policía Boliviana)**

La Policía boliviana como fuerza pública tiene la misión específica de la defensa de la sociedad y la conservación del orden público, y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio boliviano.

Ejercerá la función de manera integral, indivisible y bajo mando único, en conformidad con la ley organiza de la Policía Boliviana y las demás leyes del Estado Plurinacional de Bolivia.

### **Artículo 283 (Autonomía municipal)**

El gobierno autónomo municipal está constituido por un Concejo municipal con facultad deliberativa fiscalizadora y legislativa municipal en el ámbito de sus competencias; y un órgano ejecutivo, presidido por el Alcalde.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

### 2.3.2.2 Ley N° 031 Marco De Autonomías Y Descentralización

Entre sus aspectos más importantes, tenemos:

**Artículo 4 (Ámbito de Aplicación)** La Ley Marco de Autonomías y Descentralización tiene como ámbito de aplicación a los órganos del nivel central del Estado y a las entidades territoriales autónomas.

#### **Artículo 5 (Finalidad)**

- I. El régimen de autonomías tiene como fin distribuir las funciones político administrativas del Estado de manera equilibrada y sostenible en el territorio para la efectiva participación de las ciudadanas y ciudadanos en la toma de decisiones, la profundización de la democracia y la satisfacción de las necesidades colectivas y del desarrollo socioeconómico integral del país.

#### **Artículo 27. (Distritos Municipales).**

- I. Los distritos municipales son espacios desconcentrados de administración, gestión, planificación, participación ciudadana y descentralización de servicios, en función de sus dimensiones poblacionales y territoriales, en los que podrán establecerse subalcaldías, de acuerdo a la carta orgánica o la normativa municipal.
- II. La organización del espacio territorial del municipio en distritos municipales estará determinada por la carta orgánica y la legislación municipal

**Artículo 37. (La Autonomía Regional).** La autonomía regional es aquella que se constituye por la voluntad de las ciudadanas y los ciudadanos de una región para la planificación y gestión de su desarrollo integral, de



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

acuerdo a la Constitución Política del Estado y la presente Ley. La autonomía regional consiste en la elección de sus autoridades y el ejercicio de las facultades normativa administrativa, fiscalizadora, reglamentaria y ejecutiva respecto a las competencias que le sean conferidas por norma expresa.

### **Artículo 98. (Seguridad Ciudadana).**

- I. Al ser el Estado el garante de los derechos fundamentales y al ser la seguridad ciudadana un fin y función esencial contemplada en la Constitución Política del Estado, esta competencia deberá ser regulada por una ley especial.
- II. El ejercicio de la competencia concurrente de seguridad ciudadana por parte de las entidades territoriales autónomas deberá sujetarse a la ley especial, emitida por el nivel central del Estado, de acuerdo a la competencia concurrente del Numeral 13, Parágrafo II del Artículo 299, de la Constitución Política del Estado.

**Artículo 142. (Garantía De Control Social).** La normativa de los gobiernos autónomos garantizará el ejercicio del control social por parte de la ciudadanía y sus organizaciones, cualesquiera sean las formas en que se ejerciten, de acuerdo a la Constitución Política del Estado y la ley.

### **2.3.2.3 Ordenanzas Municipales**

#### **Resolución Municipal GMLP N° 406/97**

#### **Artículo 2**

La Desconcentración Administrativa Territorial del Gobierno Municipal de La Paz queda conformada por las siguientes sub alcaldías con jurisdicción sobre los siguientes distritos municipales:





ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

**Cuadro 1. Desconcentración administrativa territorial del Gobierno  
Municipal de La Paz**

Sub Alcaldía Cotahuma	Distrito 3,4,5,6
Sub Alcaldía Max Paredes	Distrito 7,8,9,10
Sub Alcaldía Periférica	Distrito 11,12,13
Sub Alcaldía San Antonio	Distrito 14,15,16,17
Sub Alcaldía Sur	Distrito 18,19,20,21
Sub Alcaldía Cantonal Zongo	Distrito 23
Sub Alcaldía Central	Distrito 1,2 y 22 (Central y Huampaturi)

Fuente: Ordenanzas Municipales

**Artículo 72**

Las sub alcaldías se constituyen en el nivel de delegación desconcentrada del Gobierno Municipal y están encargadas de la ejecución de obras de infraestructura urbana, así como en la provisión de servicios básicos en su jurisdicción. Tiene también la responsabilidad de la atención de trámites de administración territorial presentados por los vecinos de sus respectivos distritos. Mantienen relación de coordinación con las Oficialías Mayores a través de la oficina de Coordinación Distrital y Barrial. Dependen del Alcalde

**2.3.2.4 LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA N°  
264**

**Artículo 1 (Objeto)** La presente Ley tiene por objeto garantizar la seguridad ciudadana, promoviendo la paz y la tranquilidad social en el ámbito público y privado, procurando una mejor calidad de vida con el propósito de alcanzar el Vivir Bien a través del Sistema Nacional de Seguridad



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

Ciudadana "Para una Vida Segura", en coordinación con los diferentes niveles de Estado.

### **Artículo 5°.- (Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana)**

- I. El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una vida segura", es un conjunto interrelacionado de políticas, planes, estrategias, procedimientos, institucionalidad y funciones en materia de seguridad ciudadana.
- II. El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana "Para una vida segura", se fundamenta en el establecimiento de la corresponsabilidad institucional de seguridad ciudadana, la participación ciudadana y el control social.

**Artículo 11°.- (Responsabilidades de las entidades territoriales autónomas municipales)** Son responsabilidades de las entidades territoriales autónomas municipales, en materia de seguridad ciudadana, las siguientes:

- I. Formular y ejecutar en el municipio, en concurrencia con el nivel nacional del Estado y las entidades territoriales autónomas, los planes, programas y proyectos municipales en materia de seguridad ciudadana, en sujeción a la Política Pública Nacional de Seguridad Ciudadana, al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y al Artículo 38 Parágrafo I numeral 3, Artículo 50 Parágrafo III, Artículo 55 Parágrafo II, Disposición Transitoria Quinta y Sexta de la presente Ley.
- II. Formular y ejecutar en el ámbito territorial municipal, concurrentemente con el nivel nacional del Estado, las entidades territoriales autónomas departamentales, regionales e indígena originario campesinas, en el ámbito de sus



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

competencias, los planes, programas y proyectos en materia de seguridad ciudadana, en sujeción a la Política Pública Nacional de Seguridad Ciudadana, al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y al Artículo 24 Parágrafo IV, Artículo 30 Parágrafo II, Artículos 36, 37, 39, 42, 44, 45, 47, 53, 54, Artículo 55 Parágrafo IV, Artículos 62, 66 y 68 de la presente Ley.

### **Artículo 23°.- (Atribuciones de los Consejos Departamentales, Regionales, Municipales e Indígena Originario Campesinas)**

- I. Los Consejos Departamentales, Regionales, Municipales e Indígena Originario Campesinos, en el ámbito territorial que corresponda, en el marco de sus competencias y responsabilidades, tendrán las siguientes atribuciones:
  - a. Aprobar los planes, programas y proyectos de prevención en materia de seguridad ciudadana, en sujeción al Plan Nacional de Seguridad Ciudadana.
  - b. Evaluar la ejecución de los planes, programas y proyectos en materia de seguridad ciudadana.
  - c. Impulsar mecanismos que aseguren la activa participación de la sociedad civil en la formulación de planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana, en el marco del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana.

#### **2.3.2.5 Ley Orgánica de la Policía Nacional N° 734**

**Artículo 1** La Policía Nacional es una institución fundamental del Estado que cumple funciones de carácter público, esencialmente preventivas y de



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

auxilio, fundada en los valores sociales de seguridad, paz, justicia y preservación del ordenamiento jurídico que en forma regular y continua, asegura el normal desenvolvimiento de todas las actividades de la sociedad.

**Artículo 6** La Policía Nacional tiene por misión fundamental conservar el orden público, la defensa de la sociedad y la garantía del cumplimiento de las leyes, con finalidad de hacer posible que los habitantes y la sociedad se desarrollen a plenitud, en un clima de paz y tranquilidad.

**Artículo 7** Son atribuciones de La Policía Nacional las siguientes:

- a) Preservar los derechos y garantías fundamentales, reconocidos a las personas por la Constitución Política del Estado.
- b) Proteger el patrimonio público y privado.
- c) Prevenir los delitos, faltas, contravenciones y otras manifestaciones antisociales.
- d) Prevenir los accidentes que pongan en riesgo la vida y los bienes de las personas.
- e) Practicar diligencias de Policía Judicial, aprehender a los delincuentes culpables para ponerlos a disposición de las autoridades competentes.
- f) Proceder a la calificación de vagos y mal entretenidos e imponer las medidas de seguridad pertinentes.
- g) Tener a su cargo el resguardo y seguridad, tanto de los establecimientos penitenciarios como de la población penal y participar en la rehabilitación de los mismos.

**Artículo 42** Las unidades de Orden y Seguridad son responsables del desempeño de las funciones fundamentales de prevención y auxilio, a través de los servicios de patrullaje, bomberos y seguridad física, seguridad



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

penitenciaria, ferroviaria, turismo, minería, petrolera, forestal, vida silvestre y otros.

### **2.3.2.6 Decreto Supremo N° 180**

"Este decreto tiene únicamente el sentido de garantizar que los recursos presupuestados para seguridad ciudadana, por las Prefecturas de cada región, sean invertidos y utilizados efectivamente en seguridad ciudadana en la gestión".

"Las Prefecturas deberán obligatoriamente coordinar la ejecución de programas y proyectos de seguridad ciudadana con la Policía Boliviana, a través de los comandos departamentales y la ciudadanía mediante los Consejos Departamentales y Provinciales de Seguridad Ciudadana"

Asimismo, los Comandos Departamentales de la Policía boliviana elaborarán programas y proyectos específicos para su ejecución.

El decreto supremo N° 180 establece que, "para garantizar que los recursos no sean desviados a otros fines, los Consejos de Seguridad Ciudadana ejercerán las atribuciones conferidas por la Ley 2494 de Sistema Nacional de Seguridad ciudadana con el objeto efectuar el control social pertinente.

Los recursos asignados a programas y proyectos de Seguridad ciudadana en los presupuestos de las prefecturas para la presente gestión y que no sean ejecutados hasta el 31 de diciembre del 2009, serán transferidos por el ministerio de Economía y Finanzas Públicas al presupuesto de la Policía Boliviana en la gestión 2010 por intermedio y a solicitud del Ministerio de Gobierno, agrega la norma.

El decreto aclara que los recursos que sean transferidos a la institución policial, deben ser exclusivamente para la ejecución de programas y proyectos, de seguridad ciudadana elaborados por Comandos



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

departamentales de la Policía y avalados por las respectivas juntas vecinales y/u otros organismos de la sociedad civil, revisado y aprobados por el Comando General y refrendados por el Ministerio de Gobierno.

Los comandantes departamentales de Policía serán responsables de la ejecución de programas y proyectos en sus departamentos financiados con los recursos, debiendo rendir cuentas sobre su uso, así como de la ejecución efectiva de los mismos al Comando General de la Policía Boliviana, Ministerio de Gobierno, la Prefectura Departamental y a la Contraloría general del Estado (CGE), señala el decreto.



## **CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA DE LA INTERVENCIÓN**

### **3.1 Tipo de intervención**

La intervención de la presente investigación será de diagnóstico para identificar las problemáticas y priorizar los ejes del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana y propuesta para poder brindar una solución de forma eficaz y eficiente a lo determinado.

La ruta metodológica definida en este estudio involucra las siguientes etapas:

- Se identificarán y estudiarán los ejes y sus respectivos proyectos en el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana 2012 – 2015.
- Realizaremos una encuesta en la población con la información obtenida de dicho plan, así proporcionar estimaciones de las percepciones sobre seguridad ciudadana y los ejes; basándonos en la estructura de división del Plan Municipal de Seguridad ciudadana, mediremos la importancia del Fortalecimiento de la policía comunitaria, Prevención Social, Prevención Comunitaria, Prevención Situacional, El Desarrollo de Capacidad Institucional, la percepción de la situación de la inseguridad en la ciudad, al igual que los principales problemas o aspectos que generan inseguridad en estos.
- Se evaluará el grado de impacto del Plan Municipal de Seguridad ciudadana mediante la encuesta.
- Finalmente, de acuerdo con los resultados del diagnóstico y de la discusión, se identifican acciones y estrategias comunicacionales para informar y prevenir a la población con el plan municipal de seguridad ciudadana.

### **3.2 Universo o Población de estudio**

El universo o población de estudio se basa en los datos del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana de la ciudad de La Paz del período 2012 – 2015 y el censo



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

2001, que se constituyen en el insumo esencial para la elaboración del marco muestral de la encuesta.

La población de estudio serán personas mayores de 18 años de los 7 macro – distritos de la Municipalidad.

**Cuadro 2. Población según Macro – distritos**

MACRO	DISTRITO	POBLACIÓN POR DISTRITO
1 COTAHUMA	3	22.790
	4	27.707
	5	26.731
	6	24.937
TOTAL POBLACIÓN MACRO		102.165
2 MAX PAREDES	7	34.525
	8	25.592
	9	28.089
	10	15.859
TOTAL POBLACIÓN MACRO		104.065
3 PERIFÉRICA	11	48.242
	12	27.189
	13	26.740
TOTAL POBLACIÓN MACRO		102.171
4 SAN ANTONIO	14	19.162
	15	20.921
	16	14.635
	17	19.026
TOTAL POBLACIÓN MACRO		73.744
5 SUR	18	24.134
	19	30.142
	21	31.906
TOTAL POBLACIÓN MACRO		86.182
6 MALLASA	20	3.174
TOTAL POBLACIÓN MACRO		3.174
7 CENTRO	1	22.671
	2	26.400
TOTAL POBLACIÓN MACRO		49.071
TOTAL POBLACIÓN		520.572

Fuente: Elaboración con base en datos de la Cumbre 2014 del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.





### 3.3 Determinación del tamaño y diseño de la muestra

La determinación de la muestra será probabilística; ya que estas tienen mucha ventaja como reducir al mínimo el error estándar

*“Las muestras probabilísticas son esenciales en los diseños de investigación transaccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales, donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población.”<sup>38</sup>*

Una vez determinada la población de estudio correspondiente al trabajo de investigación será posible determinar la muestra. Con la siguiente fórmula:

Donde:

N = Tamaño de la población

y = Valor promedio de una variable = 1

se = la desviación estándar de la desviación muestral y representa la fluctuación de y

$V^2$  = Varianza de la población

$s^2$  = Varianza de la muestra expresada como la probabilidad de ocurrencia de y

p = porcentaje estimado de la muestra, probabilidad de ocurrencia del fenómeno.

n' = Tamaño de la muestra sin ajustar

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \cdot se}{y}$$

$$n = \frac{N \cdot se}{y}$$

$$s^2 = p(1-p) = 0,9(1-0,9) = 0,09$$

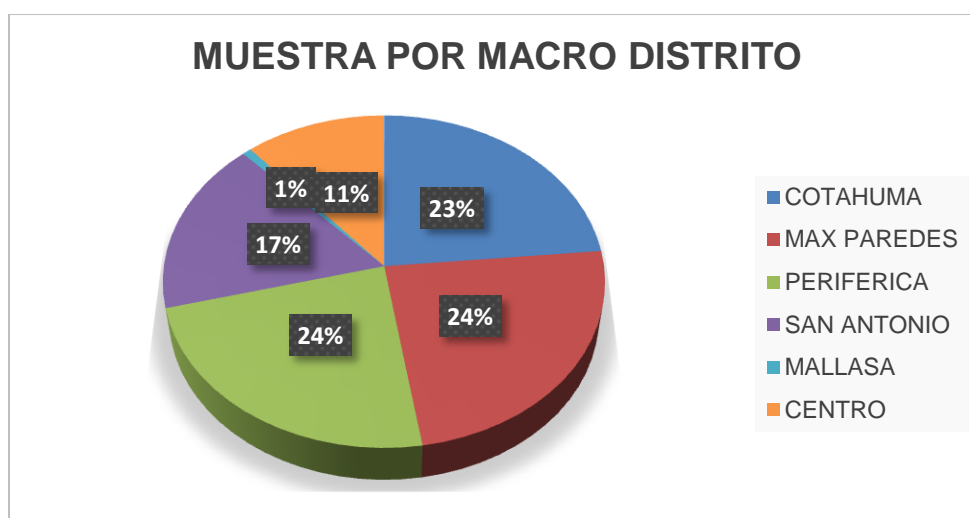
<sup>38</sup> Kish Leslie, Muestreo de encuestas, México, 1972, Pág. 59



$$V^2 = (0,015)^2 = 0,000225$$

$$n = \frac{\quad}{\quad} = 399,69 \approx 400$$

**Gráfico 4. Muestra por Macro-Distrito**



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Cumbre 2014 del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

Se tomará en cuenta a las personas que viven en diferentes macro distritos; para poder contar con diferentes perspectivas de los ciudadanos.

### 3.4 Selección de métodos y técnicas

- **Encuestas.-** Estructurada y estandarizada. Es altamente prediseñada, con preguntas fijas que deben ser respondidas por los entrevistados. Las entrevistas altamente estandarizadas tienen la ventaja de ser fácilmente clasificables y sencillas de tal manera que se pueden codificar velozmente. En general, se utiliza este sistema cuando las respuestas alternativas son conocidas, limitadas en número y claramente definidas.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

Se realizará las encuestas sobre la muestra de la población en las zonas de alto riesgo de los 7 macro distritos, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas para obtener información en base al Plan Municipal de Seguridad Ciudadana y el impacto que causó. (Se muestra en Anexo 2)

- **Entrevista “A ´Elite´.-** Es un caso especializado ya que significa hacerlo a grupos considerados influyentes, informados, importantes en una organización y/o comunidad. La información que tienen estos grupos es, en su mayoría, mucho más valiosa e importante por la posición que tienen. La dificultad de esta entrevista es que muchas veces es complicado el acceso a estos entrevistados y el hecho de que el investigador no puede llevar la entrevista libremente por donde desea, sino que el entrevistado es quien decide qué información dar y cómo darla.
- **Grupos focales.-** se aplicarán a las juntas vecinales en los distritos y las zonas donde se aplicaron los planes, programas o proyectos de seguridad ciudadana que se encuentran en el Plan Municipal de Seguridad ciudadana.
- **Observación.-** Para poder recaudar la información que necesitamos de una manera pura y nada manipulada es necesario dejar que esta observación fluya naturalmente sin la introversión de visiones, perspectivas, actitudes o sentimientos tanto por parte del observador como del observado.

La observación puede utilizarse con diferentes fines y en distintos momentos. Con fines exploratorios, en una fase inicial, como una técnica complementaria a otras como la encuesta y las entrevistas y como la principal técnica de recolección de información.

Para la recolección de información utilizamos:

- **Observación participante.-** Es aquella que involucra la interacción social entre los investigadores y los informantes clave, durante la cual se



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

recogerán datos de modo sistemático acerca de la ejecución de los ejes, y proyectos de seguridad ciudadana.

Los informantes clave son:

- Secretario de seguridad ciudadana GMLP
- Director de Seguridad Pública DESC – GMLP
- Jefa de la Unidad de Formación y Prevención GMLP.
- Jefe de la Unidad Zonas Seguras GMLP.
- Responsable de la EPI (Estación de policía integral). Policía Nacional.
- Coordinador del Macro distrital San Antonio
- Coordinadora macro distrital de San Antonio del programa constructores del buen trato- GMLP.

### 3.5 Instrumentos de Relevamiento de Información

Se revisará el Plan Municipal de Seguridad ciudadana, sus ejes, programas y proyectos locales.

Los archivos y documentos vistos para la realización del trabajo serán:

- Plan Municipal de seguridad ciudadana 2012-2015.
- Informe Seguridad Ciudadana 2012- 2013 - 2014 GMLP.
- Cumbre de seguridad ciudadana 2012 - 2014
- **Información y datos estadísticos del GMLP.-** se analizarán para la identificación de los ejes y proyectos del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana del municipio de La Paz y se realizará la encuesta a la muestra ya establecida con anterioridad para determinar los impactos que causaron.



## **CAPÍTULO 4. RESULTADOS**

### **4.1 Información sistematizada**

La información en el presente capítulo es proporcionada por la Municipalidad de La Paz en el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana 2012- 2015, mostrando sus ejes y la cantidad de proyectos que lo conforman y detallando sus objetivos. Para la investigación también se utilizó predominantemente la modalidad de entrevista con los informantes clave que dan información valiosa e importante por la posición que poseen.

También mostraremos la información procesada de la investigación acerca de los proyectos en cuadros, evidenciando los que no se realizaron en el periodo 2012 - 2015, sus impactos y la ejecución porcentual de los programas.

#### **4.1.1 Los 5 Ejes Estratégicos**

##### **I. EJE DE FORTALECIMIENTO DE LA POLICÍA COMUNITARIA**

Está constituido por 21 proyectos (Ver Anexo 3) que tienen la finalidad de mejorar las capacidades técnicas, operativas y logísticas de la Policía Comunitaria en la prevención, el mantenimiento y restablecimiento de la Seguridad Ciudadana, en el marco de la Ley Nº 264 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.

Los objetivos para el fortalecimiento de la policía comunitaria son:

- Ampliar la Red de infraestructura policial.
- Mantener la infraestructura policial en buen estado de funcionamiento para brindar mejor atención a la ciudadanía.
- Equipar a la Policía Comunitaria con material logístico.
- Ejecutar el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana en coordinación con la Policía Boliviana.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



No se ejecutaron 4 proyectos; llegando solo a la ejecución total del 79% (dato basado en el total de 21 proyectos que constituyen el 100%), información obtenida de informes del GMLP. (Ver Anexo 4)

A continuación presentamos el cuadro de impactos y el % ejecutado:

**Cuadro 3. Ejecución del Eje Fortalecimiento de la Policía Comunitaria**

EJE 1 : FORTALECIMIENTO DE LA POLICÍA COMUNITARIA

OBJETIVOS	PROYECTOS NO REALIZADOS	IMPACTOS	EJECUTADO
Ampliar la Red de infraestructura policial.	Ampliación E.P.I Max Paredes	Ejecutar programas y proyectos de fortalecimiento de la Policía Comunitaria de acuerdo a la Ley Nº 264.	79%
Mantener la infraestructura policial en buen estado de funcionamiento para brindar mejor atención a la ciudadanía	Construcción y equipamiento Estación Policial Integral "Centro"		
Equipar a la Policía Comunitaria con material logístico.	Construcción Estación de Bomberos Zona Sur	Mejorar la confianza y cooperación entre el GAMLP y la Policía, a través de intercambio de conocimientos y acciones de prevención y control conjuntas	
Ejecutar el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana en coordinación con la Policía Boliviana	Construcción de Sub Estaciones Policiales Integrales		

Fuente: elaboración propia con base en el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana

Como podemos apreciar en el cuadro se cumple con la Ley “264”, mejorando la relación de la Policía Boliviana y el GMLP; generando comunicación entre estas instituciones y así buscar la disminución de la inseguridad en la ciudad de La Paz, construyendo y ampliando las estaciones policiales, además de la provisión de equipamiento que consisten en mobiliario, equipos de computación, equipos de



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



comunicación, dotación de vehículos, adquisición de cámaras de vigilancia y alarmas.

Por información adquirida de la Dirección Especial de Seguridad Ciudadana este eje no logró ejecutar la totalidad de sus proyectos, aspecto que va en desmedro de los objetivos propuestos en el presente eje.

Así también la falta de información acerca de lo que se ejecutó y lo que no del presente eje, genera incertidumbre en la población; al no conocer todo lo realizado como ser la construcción de Epi's (Estación Policial Integral), refacciones de estaciones y módulos policiales, etc.

### **II. EJE DE PREVENCIÓN SOCIAL**

Está constituido por 5 proyectos (Ver Anexo 4) para fomentar una cultura de paz y solidaridad mediante intervenciones integrales en los factores de riesgo de los ámbitos sociales, mejorando la calidad de vida y el desarrollo humano en el municipio de La Paz y capacitando a la ciudadana (Art. 37 Ley 264).

Los objetivos para la prevención social son:

- Constituir sujetos estratégicos de prevención del delito a través del fortalecimiento de factores protectores micro y macro sociales.
- Desarrollar programas de reeducación, rehabilitación y reinserción social de personas en situación de riesgo y/o drogodependientes.

Este eje llegó a cumplir el 100% de sus proyectos (dato basado en el total de 5 proyectos que constituyen el 100%), información obtenida de informes del GAMLP. (Ver Anexo 4)

Seguido del cuadro de información de impactos y % ejecutado:



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



**Cuadro 4. Ejecución del Eje de Prevención Social**

EJE 2 : PREVENCIÓN SOCIAL	OBJETIVOS	PROYECTOS NO REALIZADOS	IMPACTOS	EJECUTADO
	Constituir sujetos estratégicos de prevención del delito a través del fortalecimiento de factores protectores micro y macro sociales.	TODOS LOS PROYECTOS FUERON REALIZADOS	Crear capacidad sobre prevención del delito en los agentes económicos y vecinos de los perímetros de las zonas seguras.	100%
			Reducir la violencia en la comunidad educativa	
	Desarrollar programas de reeducación, rehabilitación y reinserción social de personas en situación de riesgo y/o drogodependientes.		Reducir el Consumo de Alcohol y otras drogas en Ámbitos educativos, laborales, familiares y comunitarios.	

Fuente: Elaboración propia con base en el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana

Los Talleres de capacitación, sensibilización y formación fueron desarrollados en Unidades Educativas. La principal meta que persiguió fue promover valores, actitudes y comportamientos que fortalezcan sus factores protectores, minimizando así los riesgos a los que están expuestos con el consumo de alcohol y drogas, violencia y la conformación de pandillas.

El programa está dirigido a estudiantes de 3º y 4º de secundaria, de esta manera se desarrolló un proceso continuo de capacitación que acompañó a los jóvenes hasta 6º de secundaria en el que se desarrollaron un total de 21 temáticas que son: prevención del consumo de alcohol y otras drogas, toma de decisiones, autoestima, comunicación, bullying, sexualidad, proyecto de vida, mitos y realidades, resolución de conflictos, redes sociales, publicidad y consumo, trata y tráfico, violencia, liderazgo, violencia en la pareja, pandillas, efectos del consumo





de alcohol y drogas, seguridad ciudadana, prevención de hechos delictivos y cultura de paz.

Los impactos de este eje no son notados en la población; ya que la inseguridad ciudadana es noticia del día a día, y si bien se ejecutó todo lo planeado en este eje el consumo de alcohol y drogas, la violencia y demás temáticas siguen siendo una preocupación en la ciudad de La Paz, viviendo así la sociedad en incertidumbre y muchos de ellos por razones de falta de conocimiento de estos proyectos.

### **III. EJE DE PREVENCIÓN COMUNITARIA**

Lo constituyen 8 proyectos (Ver Anexo 4) que tienen la finalidad de lograr una mayor participación de los ciudadanos, desde una óptica territorial, logrando incrementar la corresponsabilidad social y contribuir al fortalecimiento de la cohesión social en el municipio de La Paz.

Los objetivos para la prevención comunitaria son:

- Conformar la base social para la Seguridad Ciudadana.
- Promover sólidas alianzas y coaliciones para movilizar a la población mediante acciones que permitan su participación directa en la prevención.
- Mantener informada y actualizada a la población sobre la gestión municipal en materia de Seguridad ciudadana.

Se cumplió al 100% de los proyectos. (dato basado en el total de 8 proyectos que constituye el 100%), información obtenida de informes del GAMLP. (Ver Anexo 4)

Se puede observar en el cuadro los impactos y el % ejecutado:



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

**Cuadro 5. Ejecución del Eje Prevención Comunitaria**

EJE 3: PREVENCIÓN COMUNITARIA	OBJETIVOS	PROYECTOS NO REALIZADOS	IMPACTOS	EJECUTADO
	Conformar la base social para la Seguridad Ciudadana.	TODOS LOS PROYECTOS FUERON REALIZADOS	Garantizar el Funcionamiento del Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana	100%
	Promover sólidas alianzas y coaliciones para movilizar a la población mediante acciones que permitan su participación directa en la prevención.		Fortalecer la relación de apoyo y las interacciones entre todos los vecinos para apoyar la cultura de prevención, incrementar la sensación de seguridad y aumentar la capacidad para abordar los problemas	
	Mantener informada y actualizada a la población sobre la gestión municipal en materia de Seguridad ciudadana.		Lograr Una comunidad organizada e informada sobre la prevención del delito creando conciencia y una cultura ciudadana en la materia	

Fuente: elaboración propia con base en el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana

Este eje ejecutó el 100 % de sus proyectos, sin embargo no logró obtener el impacto deseado, entre los factores que incidieron están la falta de interacción entre los vecinos de cada barrio, falta de información acerca del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, no existe cultura de prevención, ni interés en abordar temas imprescindibles para su seguridad; de tal manera que las instituciones civiles, deben integrarse y coordinar acciones para revertir estas falencias.



#### IV. EJE DE PREVENCIÓN SITUACIONAL

Está constituido por 10 proyectos (Ver Anexo 4) que tienen la finalidad de administrar el entorno físico para prevenir y reducir las oportunidades de la ocurrencia de delitos en espacios públicos y semipúblicos.

Los objetivos de la prevención situacional son:

- Prevenir y reducir las oportunidades de la ocurrencia de delitos y temor en vía pública.

Este eje logró al 100% el cumplimiento de sus proyectos. (dato basado en el total de 10 proyectos que constituyen el 100%), información obtenida de informes del GAMLP. (Ver Anexo 4)

Así se puede ver en la siguiente tabla los impactos y el % ejecutado:

**Cuadro 6. Ejecución del Eje de Prevención Situacional**

EJE 4: PREVENCIÓN SITUACIONAL	OBJETIVOS	PROYECTOS NO REALIZADOS	IMPACTOS	EJECUTADO
	Prevenir y reducir las oportunidades de la ocurrencia de delitos y temor en vía pública.	TODOS LOS PROYECTOS FUERON REALIZADOS	Mejorar las condiciones de seguridad con la participación de vecinos y agentes económicos de la zona, la Policía Boliviana y el GAMP.  Mejorar la administración, diseño y mantenimiento de los espacios públicos y semipúblicos  Alentar la vigilancia natural, mecánica y organizada	100%

Fuente: elaboración propia con base en el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

La Dirección de Seguridad Ciudadana, en coordinación con la Unidad de Servicios Eléctricos identificó las siguientes áreas de intervención para los proyectos de mejoramientos de alumbrado en los perímetros, Cotahuma, Sopocachi, Maximiliano Paredes, 14 de Septiembre, Periférica, Villa Fátima, Sur, San Miguel, Centro y San Sebastián; mejorando el diseño de proyectos e intervenciones, como sistema eléctrico subterráneo, emplazamiento de nuevas estructuras (postes), cámaras de seguridad y luminarias de sodio a alta presión de elevada eficiencia y acorde a la necesidad o exigencia de la vía.

El eje de prevención situacional con el 100% de sus proyectos ayudó al mejoramiento de las condiciones de seguridad en algunas zonas, pero no fueron realizadas en todas las zonas de riesgo, en algunas vías públicas la oportunidad de delito es más elocuente por la falta de iluminación, obviamente esta situación genera molestia, ya que se deberían realizar mejoras en todas las zonas de los 7 macro distritos.

La ejecución de este eje fue total; pero no hubo difusión de ella, por tanto la ciudadanía no tiene conocimiento de las acciones tomadas por el GAMLP respecto a la implementación de cámaras de seguridad, red de alumbrado público, mejoramiento de espacios públicos y semi públicos, entre otros.

### **V. EJE DE DESARROLLO DE CAPACIDAD INSTITUCIONAL**

Lo constituyen 13 proyectos (Ver Anexo 4) que tienen como finalidad el fortalecer las capacidades de las unidades organizacionales del GAMLP vinculadas al Plan, instituciones estatales relacionadas, Policía Boliviana y actores sociales estratégicos.

Los objetivos de desarrollo de capacidad institucional son:

- Ampliar las facultades de la Guardia Municipal en la prevención.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

- Crear una base de datos geo referenciada de los fenómenos sociales, situacionales y comunitarios, relacionados con la violencia y la delincuencia con actualizaciones cada 2 años.
- Crear Capacidad en el personal municipal en prevención del delito.
- Fortalecer la estructura normativa del GAML P.

Este eje logró al 90% el cumplimiento de sus proyectos. (dato basado en el total de 13 proyectos que constituyen el 100%), información obtenida de informes del GAML P. (Ver Anexo 4)

Así se muestra en la siguiente tabla el impacto y el % ejecutado:



# ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

**Cuadro 7. Ejecución del Eje Desarrollo de Capacitación Institucional**

OBJETIVOS	PROYECTOS NO REALIZADOS Y QUE ESTÁN EN PROCESO		IMPACTOS	EJECUTADO
	NO REALIZADOS	EN PROCESO		
Ampliar las facultades de la Guardia Municipal en la prevención.	Encuesta de victimización y percepción del delito en los barrios de verdad		Constituir en coordinación con el OMSC, una herramienta técnica de información que genere estadísticas del delito, criminalidad, violencia y victimización del municipio de La Paz y que facilite la preparación de acciones específicas y enfocadas en esos contextos	90%
Crear una base de datos geo referenciada de los fenómenos sociales, situacionales y comunitarios, relacionados con la violencia y la delincuencia con actualizaciones cada 2 años.	Catastro de los locales de expendio de bebidas alcohólicas con y sin licencia.			
Crear Capacidad en el personal municipal en prevención del delito.	Ordenanza/ Decreto Municipal incorporando los principios de CPTED en el Diseño y la Planificación Urbana.		Disponer de un conjunto de normas legales que incluya leyes, resoluciones, ordenanzas y otros, que permitan soportar y respaldar a los diversos programas y proyectos a ejecutarse durante la gestión, en concordancia con la legislación municipal, departamental y nacional vigente.	
Fortalecer la estructura normativa del GAMLP.	Ordenanzas Municipales para los programas de prevención Social, Comunitaria y Situacional			

Fuente: elaboración propia con base en el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana

La actualización de datos en victimización y percepción del delito en los barrios no fue realizado, por tanto esta omisión limita la ejecución de acciones para disminuir la inseguridad.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



Respecto a la Unidad de Guardia Municipal es de suma importancia que sea personal capacitado y con funciones específicas y claras para desempeñar, con rigurosidad, eficacia y eficiencia.

Si bien toda la información es de carácter público, es necesario implementa estrategias comunicacionales para difundir lo que se ejecutó del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana; ya que la población no conoce las funciones de la UGM, ni lo intereses de mejora en estos y la falta de información sobre las ordenanzas municipales, normativas, etc.

### **4.2 Resultados**

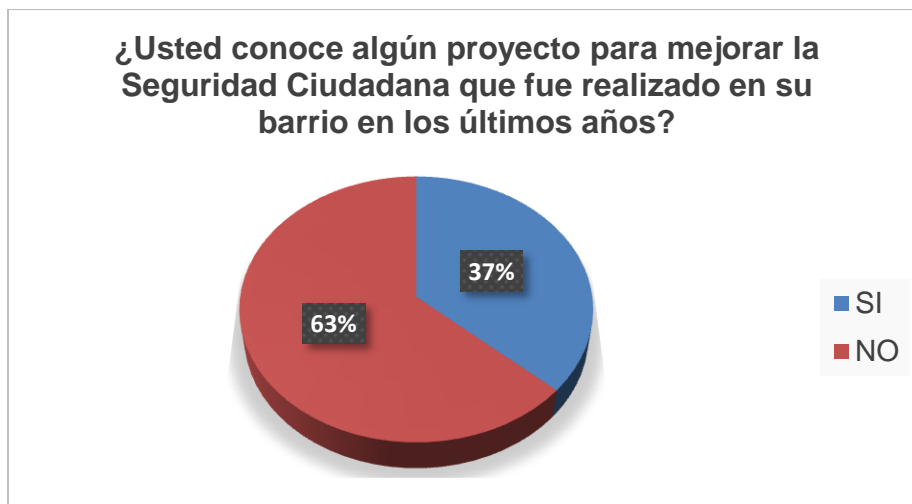
En esta parte se describen y analizan los datos recabados a través de encuestas aplicadas a sujetos de investigación, se elaboraron preguntas con base en la evaluación anual de la Unidad de Seguridad Ciudadana de la municipalidad.

Fueron realizadas en los 7 macro – distritos, a mayores de 18 años, con una muestra probabilística de 400 casos.

Los resultados son presentados a través de gráficos que muestran la frecuencia de las respuestas y sus correspondientes porcentajes:



**Gráfico 5. Grado de conocimiento del plan municipal de seguridad ciudadana**



Fuente: elaboración propia

- Se realizó esta pregunta para poder determinar cuan informada está la población acerca de los proyectos que conforman el Plan Municipal de seguridad ciudadana. Del resultado de la encuesta, el 63% de la población no tiene conocimiento de ningún proyecto de seguridad ciudadana, lo cual hace necesario e imprescindible que el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz implemente estrategias comunicacionales que permitan a la ciudadanía tener un acceso, fácil y directo a la información.

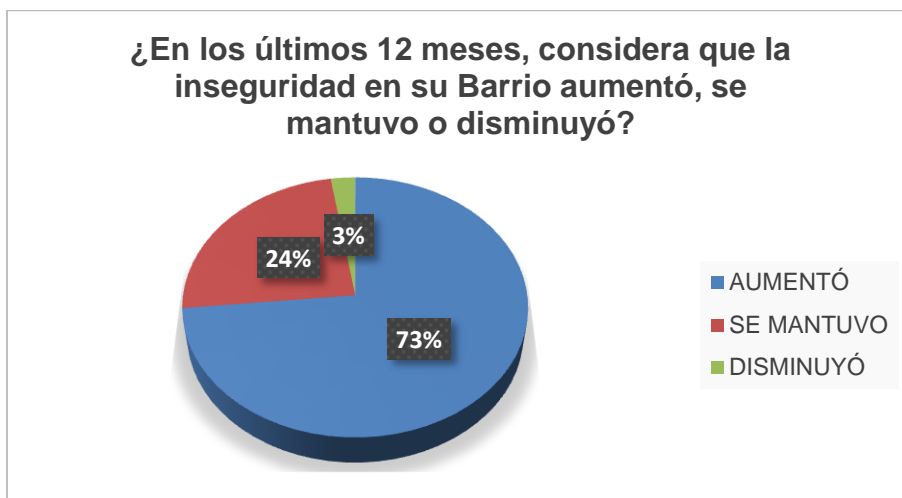
El 37% de la población encuestada tiene conocimiento de algunos proyectos de lo ejecutado en su barrio por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, pero no en su totalidad, ya que solo fue dado a conocer en las cumbres de seguridad ciudadana que se realizan de manera anual, con datos e información actualizada.





## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

**Gráfico 6. Grado de confianza**



Fuente: elaboración propia

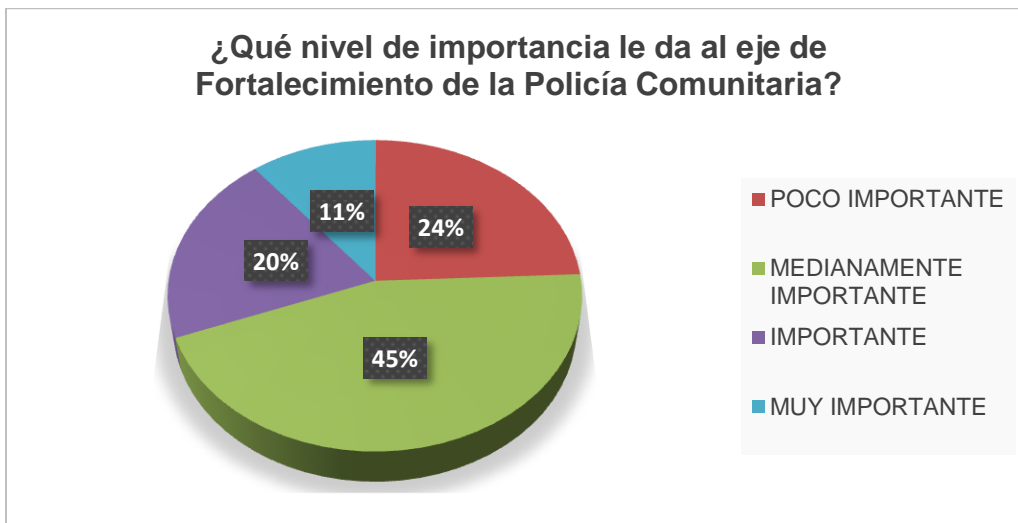
- El 73% de la población respondió que hubo un aumento de inseguridad en su barrio constituyendo un dato alarmante ya que es más de la mitad de las personas encuestadas que viven en inseguridad, poniendo en duda si la ejecución del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana ayudó a disminuir la inseguridad, tomando en cuenta que la población no conoce a totalidad lo ejecutado, por la falta de implementación de estrategias comunicacionales.

El 24% dijo que se mantuvo la inseguridad, por tanto la población continua viviendo con inseguridad ciudadana sin mejora alguna, y el 3% respondió que disminuyó, son muy pocas personas que ven menos inseguridad, dado el porcentaje no tendría mayor incidencia esta opinión.

Es necesaria la implementación de estrategias comunicacionales para difundir lo ejecutado por el GAMLP, de esta manera obtener sugerencias y percepciones; para la mejora del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana.



**Gráfico 7. Grado de Confianza en el Eje Policia Comunitaria**

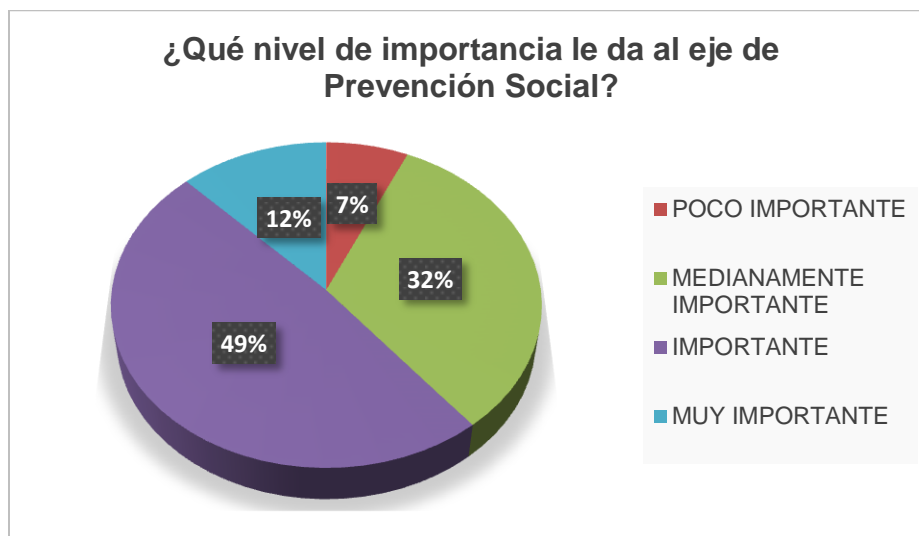


Fuente: elaboración propia

- El 45% de la población respecto al eje de Fortalecimiento de la Policía Comunitaria considera que es medianamente importante; una de las causas de esta respuesta se debe a la poca credibilidad de la población en la Policía Boliviana que con frecuencia es noticia en los medios de comunicación como parte de la delincuencia. El 24% dijo que es poco importante considerando que al darles equipamiento, infraestructura, vehículos, etc. No resuelve la inseguridad ciudadana, y el 20% respondió que es importante, dándole un punto medio de importancia al fortalecimiento de la Policía Boliviana, y el 11% cree que es muy importante tener una Policía fortalecida, dando un voto de confianza a estos y expresando su conformidad con los mismos.



**Gráfico 8. Grado de confianza en el Eje Prevención Social**



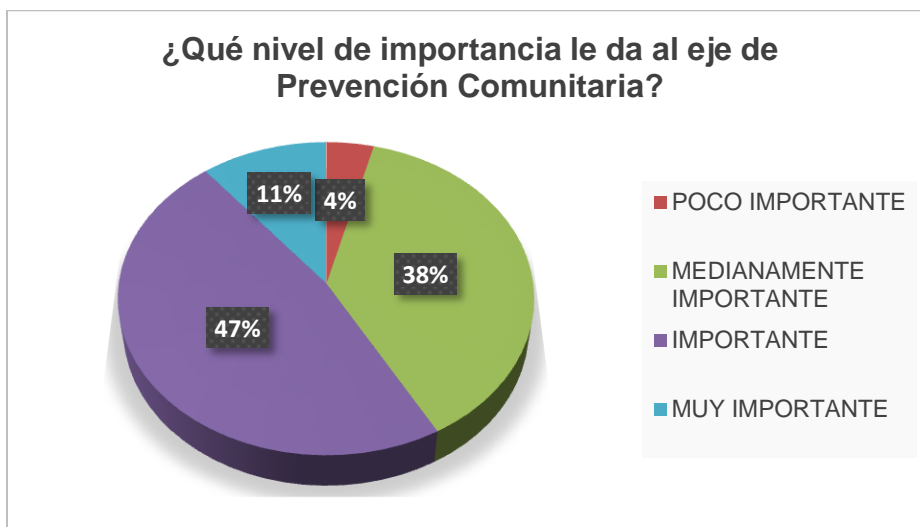
Fuente: elaboración propia

- La respuesta de la población de estudio acerca del eje Prevención social dijo: el 49% considera que es importante dando un punto medio a la creación de capacitación sobre prevención del delito en los agentes económicos y vecinos de los perímetros, el 32% de las personas encuestadas dicen que es medianamente importante, dejando más importancia a la ejecución de otros ejes, ya que los talleres de prevención no están dando la difusión y los impactos necesarios en la seguridad ciudadana; es por eso la necesidad de implantar estrategias comunicacionales.

El 12% estima que es muy importante la ejecución de este eje, por la prioridad de inserción a la población débil; siendo estas personas en situación de calle, alcohólicos, drogo dependientes, etc. y el 7% dice que es poco importante, ya que en distintas percepciones la superación de cada individuo es personal y no grupal.



**Gráfico 9. Eje Prevención Comunitaria**



Fuente: elaboración propia

- La población respondió: con el 47% determinando este eje que es importante, es necesario poder contar con una organización adecuada que coadyuve a la disminución de la inseguridad, que la ciudadanía tenga conocimiento de la información de lo planeado para saber qué medidas o acciones puede tomar en caso de un incidente, el 38% dice que es medianamente importante, ya que es de conocimiento la organización de instituciones civiles; las cuales no hacen mucho al respecto, el 11% cree que es muy importante ya que la organización que se realice podrá dominar e inmiscuirse en la ejecución del eje, así obtener un mejor funcionamiento del Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana, construir Consejos Distritales de seguridad ciudadana, promover sólidas alianzas con la población en temas de prevención mediante acciones directas y mantener informada a esta, el 4% respondió que es poco importante, a consecuencia de la falta de confianza en las autoridades (juntas vecinales, instituciones civiles), y en el desarrollo de sus funciones.



La mayoría de los ciudadanos no tienen conocimiento de la ejecución del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, por tanto las respuestas son vagas percepciones por la falta de divulgación de la información.

**Gráfico 10. Eje Prevención Situacional**



Fuente: elaboración propia

- La población a este eje respondió de la siguiente manera: el 36% considera que es muy importante ya que es necesario poder reducir la incidencia de actos delictivos ya sea con más alumbrado, monitoreo de vigilancia, etc., el 35% cree que es importante dando una prioridad intermedia ya que consideran que hay otros ejes que también tienen la misma importancia, el 23% respondió que es medianamente importante, a causa que no hay sistema de vigilancia en todas las zonas de los 7 macro distritos, y no hay un diseño de espacio urbano seguro, el 6% considera que es poco importante, ya que la tecnología de cámaras de vigilancia es muy mala, aun siendo grabado no se puede identificar a las personas, al igual que la iluminación de las calles no garantiza que no sean víctimas de algún acto delincuencia, sin un apoyo absoluto y certero de la policía el

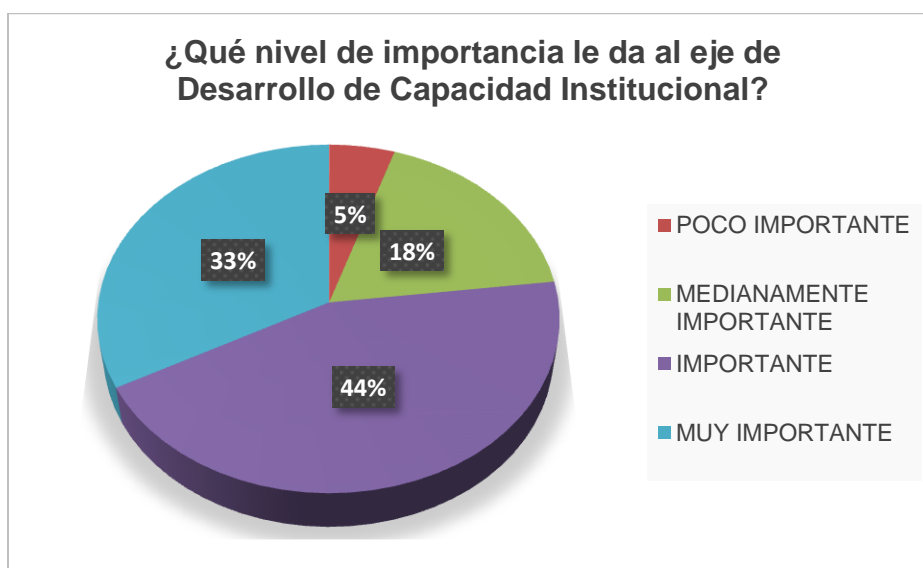


## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

ciudadano es quien resguarda y cuida de sí mismo sin confianza en nadie más.

La implementación de estrategias comunicacionales ayudará a la ejecución y resultado del eje Prevención Situacional; logrando una participación ciudadana activa y con conocimiento.

**Gráfico 11. Eje Desarrollo de Capacidad Institucional**



Fuente: elaboración propia

- La población determinó a este eje con: el 44% como importante, respecto a la mejora de las normativas, Legislación Municipal y a tener personal capacitado en la UGM para que coadyuven a las necesidades de la población civil, el 33% indica que es muy importante; tener una buena estructura Legislativa la ciudadanía estaría resguardada por las normativas, si bien es una parte importante no podemos dejar de preocuparnos por los demás puntos, uno de estos es la UGM si desarrollan funciones específicas se obtendría una mejora en la ciudad de La Paz; el 18% indica que es medianamente importante, puesto que un grupo de personas como



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

son la UGM no pueden resolver la problemática de inseguridad ciudadana, y por último, el 5% respondió que es poco importante, dejando en duda si las acciones tomadas en seguridad ciudadana dieron resultados favorables o no, ya que este eje solo cuenta con un objetivo respecto a esta temática y hace más énfasis en la UGM.

**Gráfico 12. Razones de inseguridad en el Barrio**



Fuente: elaboración propia

- La población siente que su barrio es inseguro a causa de: “A” Presencia de delincuentes, Pandillas, El alcoholismo, Presencia de drogadictos el 38%, “B” Falta de control policial el 42% y “C” Falta de iluminación, Barrio poco habitado Existencia de bares / lenocinios el 20%. Estos datos nos dicen que una de las principales razones de inseguridad ciudadana es la falta y/o poca presencia policial en los barrios de la ciudad de La Paz, seguido de la presencia de personas dedicadas a malos hábitos destructivos para la sociedad, y dando un interés más bajo a la poca iluminación de las calles, callejones de los distintos barrios. La falta de seguridad en los barrios es provocada a causa de la presencia de pandillas, delincuentes, alcohólicos,



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

drogadictos, que sin control policial cometen delitos afectando a los ciudadanos.

**Gráfico 13. Recomendación de Vecinos Y/O Ciudadanos**



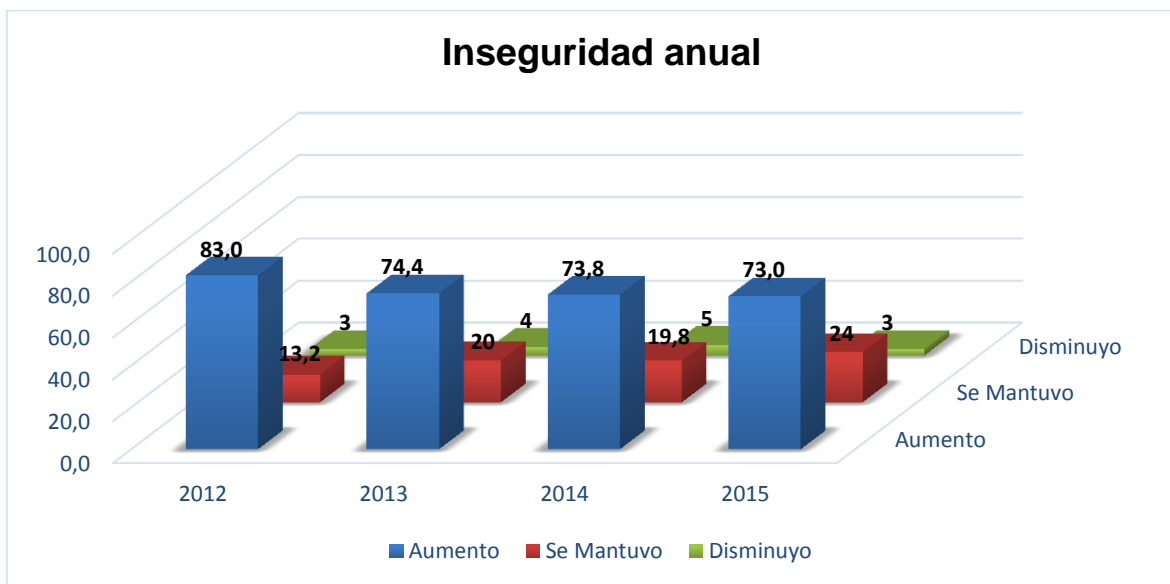
Fuente: elaboración propia

- Para la población las soluciones o acciones para afrontar la inseguridad ciudadana son: “A” Iluminación en los barrios, Medidas de seguridad en los barrios, Implementación de obras de esparcimiento, el 38%, “B” Aumento de la presencia de Policías, mejor equipamiento a la Policía, mejoramiento del salario del policía y una estación Policial en su barrio el 42%, “C” Ayudar a jóvenes a encontrar un empleo, Campañas educativas de seguridad el 11%, y por último “D” Equipar a la Guardia Municipal, Equipar mejor a la Seguridad Privada, Reglas claras y concientización; con las respuestas de la ciudadanía encuestada podemos determinar que las soluciones más factibles e importantes son: el incremento de resguardo policial, seguido de incrementar y/o poner mayor iluminación en las calles y callejones de los barrios de la ciudad de La Paz.





**Gráfico 14. Grado de Confianza Anualmente**



Fuente: elaboración con base en las Cumbres anuales de seguridad ciudadana.

- Según las encuestas realizadas cada año desde el 2012 la inseguridad presentó una sensación de “aumentó” en la inseguridad “alta” en la población del municipio de La Paz, pues alcanzaba a algo más de 83% entre las categorías “se mantuvo”, y “disminuyó”.

Esta proporción disminuye para 2013 en 8.6%, sin embargo, se puede observar que una proporción de la población ha modificado su opinión de “se mantuvo” en un 6,8 % y la opción “disminuyó”, pues esta última solo se ha incrementado de 3% a 4%.

En el 2014 se muestran leves modificaciones en comparación al 2013 en las 3 categorías decreciendo en 0.6% “el aumento”, en un 0.2% el “se mantuvo”, y el incremento de 1% en “disminuyó”.

El instrumento de recolección definido para la medición de 2015, indagó sobre la percepción de la población respecto del incremento o decremento de la inseguridad en la ciudad de La Paz. Presentando



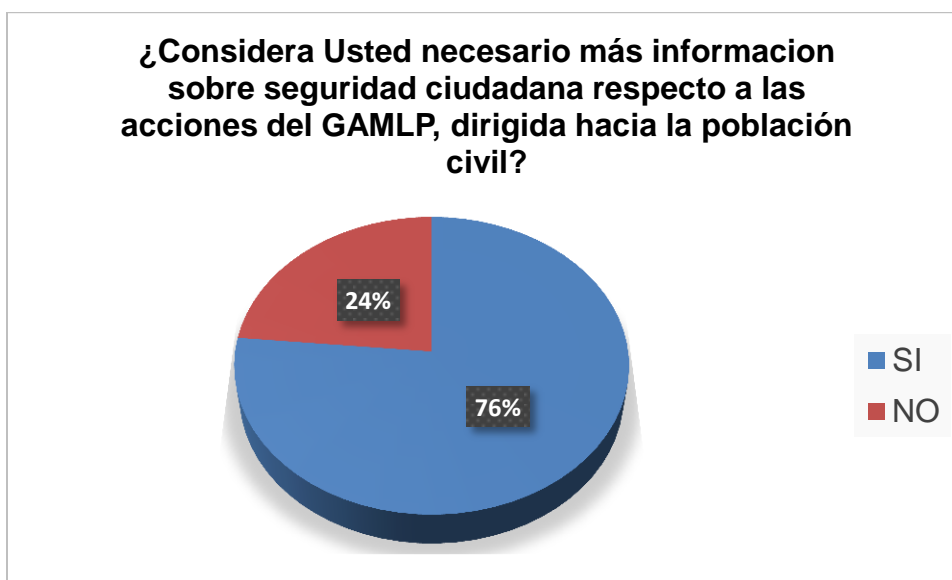
## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

modificaciones leves de 0.8% en el “aumento”, un incremento del 4,2 en “se mantuvo” y un decremento 2% en “disminuyó”.

Según los datos obtenidos desde 2012 al 2015 notamos una leve mejora al hablar del aumento de la inseguridad cada año es menor el porcentaje esto se debe a que si bien aumentaron los recursos para disminuir la inseguridad ciudadana, también se ve un incremento en los recursos delictivos; estos no dejando ver los resultados obtenidos.

Según los datos obtenidos desde 2012 al 2015 notamos una leve mejora al hablar del aumento de la inseguridad cada año es menor el porcentaje.

**Gráfico 15. Grado de información**



Fuente: elaboración propia

- La población considera que es necesario más información sobre seguridad ciudadana en un 76% ya que en la actualidad la mayoría de la misma desconoce los proyectos del plan municipal en su totalidad o tiene información de los pocos que se ejecutaron en su barrio, por



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

tanto en importante la implementación de estrategias comunicacionales para cubrir la necesidad de la población.

Un 24% dice que está bien con la información que conoce ya que no está comprometida con las acciones realizadas. Para la mayoría de la población es necesario la divulgación de los planes y acciones del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz así de una u otra manera coadyuvan a la disminución de inseguridad.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

### **CAPÍTULO 5. PROPUESTA**

En el presente capítulo se expone la propuesta para la divulgación del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana por intermedio de estrategias comunicacionales, brindando información a la población.

Con esta propuesta no se hace otra cosa que recoger una importante demanda social; los ciudadanos quieren que los problemas de sus zonas se resuelvan en los ámbitos político, social y económico; o en el ámbito que les resulte más próximo. Y, cuando se dice esto en relación con la seguridad, evidentemente no se habla de los grandes problemas de la seguridad ciudadana como el alcoholismo, delincuencia y la desocupación, se habla de los pequeños problemas que no afectan tan directamente a la seguridad y la convivencia; como la falta de información del tema.

La inseguridad se manifiesta sobre todo en las zonas marginales de la ciudad de La Paz, que agravan la pobreza y la exclusión social, que tocan, cada vez más, a gran parte de la población; por esto, son necesarias las estrategias comunicacionales para lograr actuar sobre las causas de la delincuencia y de la inseguridad.

El primer parámetro del movimiento planteado hacia estrategias comunicacionales es la concepción lógica y sapiente de la difusión del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, a través de medios comunicacionales considerados instrumentos fundamentales para construir y fortalecer la imagen de una determinada administración; así como también puede favorecer la participación ciudadana, mediante la construcción de una imagen de ciudad acorde con las expectativas de sus habitantes.

*“Comunicar es poner en común, “hacer a otro partícipe de lo que uno tiene”, construir una idea compartida acerca de algo. Una oportunidad de encuentro con el otro, de contacto, de dialogo, un espacio para el entendimiento, la coordinación*



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

*y la cooperación, que posibilite el crecimiento y desarrollo de las organizaciones.”<sup>39</sup>*

La comunicación incentiva a la participación ciudadana de manera activa, por tanto la carencia de estrategias comunicacionales genera lentitud en los procesos y en las acciones, retardando respuestas y desarticulando lo planeado.

Considerar el poder de la comunicación es algo que debemos saber administrar y gestionar, y aprender a usarlo como herramienta en todos los procesos de la vida humana es la base para la comunicación estratégica.

El desarrollo eficiente del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana depende en una mayor parte de la participación activa de la población que así posibilite la fluidez de la comunicación necesitamos mover a los actores partícipes de la seguridad ciudadana. En este caso será, entonces, necesario poner en común las perspectivas de cada colectivo, sus compromisos, sus discusiones, reflexiones, posturas frente al tema, problemáticas, propuestas y demandas.

Al realizar la presente investigación se pudo evidenciar que el Plan Municipal de Seguridad ciudadana no cuenta con estrategias comunicacionales; lo cual no da un acceso directo a la participación ciudadana ya que no es de conocimiento público, si bien sabemos que existen políticas públicas y sociales para resguardar a la población. Por tanto, es importante que las juntas vecinales de cada distrito se organicen con los habitantes de sus zonas y trabajen de manera conjunta ya que la seguridad es de todos, es un bien público.

El objetivo de esta estrategia de comunicación es conseguir que las personas participen de manera activa y bien informada en acciones individuales y colectivas favorables a la seguridad ciudadana apoyando al GAMLP. Para ello, se utilizan diversos medios que llevan a las personas mensajes adecuados sobre seguridad. Lo que se busca es que las personas se comuniquen entre sí, adquieran

---

<sup>39</sup> CIMAO, Estrategias de Comunicación y Visibilidad para las Organizaciones de La Sociedad Civil, México, 2004, Pág. 19



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

conocimientos, actitudes y prácticas favorables para su seguridad individual y colectiva, se organicen y participen activamente en la prevención y promoción de la seguridad ciudadana; construyendo una identidad que represente a la población civil que integre a todos y todas, involucrando a la ciudadanía a la participación de la disminución de inseguridad ciudadana, para lograr un confort y un clima de motivación.

Con esta propuesta se pretende llegar a los 7 Macro Distritos de La ciudad de La Paz, donde se encuentran jóvenes, padres de familia, trabajadores, juntas vecinales, Unidades Educativas y Universidades.

El mensaje que se busca difundir es: *las acciones del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz en tema de seguridad ciudadana; detallando los programas, proyectos, objetivos, lugar de ejecución, etc., del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana.*

La tarea fundamental de la Comunicación Estratégica es proyectar la imagen, basada en la identidad de la institución, con el fin de crear confianza, nexos y lazos con la comunidad y público objetivo, en conclusión con el medio en el cual se encuentra inserta.

Es necesario controlar y estructurar la comunicación con el fin de que los resultados se acerquen lo más posible a los objetivos; es el caso de la presente investigación se implantaran estrategias comunicacionales para la difusión del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana; así generar una participación de la población civil en el tema. La comunicación ya no es sólo un instrumento para el logro de fines y objetivos, sino un proceso vital de todo organismo, que interviene directamente en la percepción y resolución de conflictos, y en la configuración de los valores de la institución, valores que marcarán su futuro.

La idea es actuar para generar, de acuerdo con los objetivos y metas del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, con organización, prestigio, credibilidad y amplitud



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



para enfrentar posibles crisis comunicacionales que se pueden dar debido al impacto social, económico o político que se generan en su entorno.

Con la ejecución de estrategias de comunicación se cumple funciones como obtener una reflexión y análisis sobre la relación del GAMLP con la población civil, define una línea directriz de comunicación, establece territorios de aplicación, da coherencia a la pluralidad de comunicaciones y mantiene informada a la ciudadanía de las acciones tomadas para la seguridad ciudadana.

Seleccionamos los medios de difusión; para poder socializar el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana; ya que es un proceso para la prospera difusión.

De tal manera que la ciudadanía en general tenga conocimiento del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, lo que se planeó y se ejecutó; y se pueda realizar el respectivo seguimiento de lo implantado, buscando el logro de los objetivos y la participación ciudadana de manera activa.

Los canales para realizar la estrategia comunicacional son:

- Redes sociales
  - En la actualidad, es una forma masiva de poder tener contacto con las personas, por lo mismo es una gran oportunidad para poder brindar a toda la población información de seguridad ciudadana, de manera certera y concreta; ya que las redes sociales son utilizadas por varias generaciones, son datos actualizados, las personas que cuentan con un acceso a estas utilizan con mucha frecuencia, es sencillo usar, y en Bolivia cerca de la mitad de la población tiene acceso a internet, un promedio de 1/3 están en las redes sociales; es muy beneficioso para poder comunicarse con la población, las redes sociales son muy utilizadas en jóvenes y adultos, de manera continua; brindando un hilo conector para poder difundir el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana con información certera, confiable y actualizada, con mensajes



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

respectivos de actividades de la Unidad Especial de Seguridad Ciudadana; así lograr con datos y acciones reales, que la población sea participe de manera activa. y acciones tomadas por el Gobierno Autónomo Municipal de Seguridad Ciudadana.

- Talleres informativos
  - Los talleres son un modo directo para difundir, generan diálogo directo, aclara las dudas en el momento, es más formal y se desarrollará en Instituciones Cívicas zonales, con presentaciones audiovisuales para lograr mayor comprensión y se pueda difundir en sus respectivos barrios, motivados a coadyuvar en conjunto a la disminución de inseguridad. Así, de esta manera generar un sistema de retroalimentación y mantener informada a la sociedad, brindando los conocimientos para que los ciudadanos divulguen en las zonas, familias, conocidos; y lograr una red de información, se mostrará también las acciones tomadas por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz y la Unidad Especial de Seguridad Ciudadana.
- Videos educativos
  - Si bien conocemos que los videos son didácticos, educativos, de fácil impacto, por intermedio de estos se dará información específica, dejando una enseñanza sobre prevención del delito, acciones tomadas, las cuáles pueden ser presentadas en Unidades Educativas, Universidades; de la manera más didáctica para generar un alto impacto, al mismo tiempo capacitar a la niñez y juventud en prevención del delito, al mismo tiempo para personas adultas y adulto mayor.





## **CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

El diagnóstico realizado en el presente trabajo ha logrado identificar los factores que limitan la seguridad ciudadana y se asocian estrechamente a la subjetividad de las personas.

Una de las situaciones que se hace más evidente en relación con los actos delictivos es el notorio contraste entre la creciente inseguridad de la población y la ausencia de estadísticas consolidadas que permitan dimensionar objetivamente la situación.

En el presente documento, detallamos las principales conclusiones a las que se llegaron:

### **6.1 Conclusiones**

- La implementación del Plan municipal de seguridad ciudadana puesta en marcha a principios del 2012 con acciones concretas dirigidas a minimizar la inseguridad en los 7 macro distritos, no es identificada por la población paceña; en 2015, el 63% de la población señaló no conocer proyectos que se implementaron en su barrio; mientras que sólo el 37% identificó proyectos en su barrio para mejorar la seguridad ciudadana.

La insuficiente difusión de lo determinado por el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz sobre el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana, ocasionando el problema más importante para la ciudadanía que es la falta de información, generando desconfianza de la población con las autoridades ediles; al no conocer las acciones para la disminución de inseguridad.

- La sociedad civil señala que las causas principales de la inseguridad ciudadana son la presencia de pandillas, delincuentes, alcohólicos, drogadictos, que sin control policial cometen delitos afectando a los



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

ciudadanos. Otra causa de menor importancia que las anteriores para la población es la falta de iluminación en las calles, callejones y el funcionamiento de lenocinios / bares.

- El Plan Municipal de Seguridad Ciudadana consta de 5 ejes de los cuales fueron consultados a la población sobre qué grado de importancia asignan a cada uno de estos, de los cuales el orden de prioridad como muy importante e importante son:

**Cuadro 8. Orden prioritario de los 5 ejes**

Muy Importante	Importante
- Prevención Situacional	- Prevención Social
- Desarrollo de Capacidad Institucional	- Prevención Comunitaria
- Prevención Social	- Prevención Situacional
- Prevención Comunitaria	- Desarrollo de Capacidad Institucional
- Fortalecimiento de la Policía Boliviana	- Fortalecimiento de la Policía Boliviana

Fuente: elaboración propia

- La población propone:
  - ✓ Aumentar la presencia de la Policía, con mejor equipamiento a la Policía, instalaciones y Oficinas de la Policía en su barrio.
  - ✓ Iluminar los barrios, mejorar las medidas de seguridad en los barrios, Implementar obras de esparcimiento.
  - ✓ Ayudar a jóvenes a encontrar un empleo, campañas educativas de seguridad.
  - ✓ Equipar a la Guardia Municipal y capacitarla; para que desempeñen funciones específicas.



## 6.2 Recomendaciones

Existe la necesidad de proteger, conservar y mantener la paz social, tranquilidad y seguridad ciudadana, con base en normas que se deben establecer, que tengan carácter preventivo y disciplinario; de manera activa ya que la población civil es la más interesada y actor principal de este tema. Al igual lograr que la ciudadanía tenga conocimiento del Plan Municipal de Seguridad Ciudadana y de la ejecución de este.

Dentro de un proyecto tan ambicioso como fue el de seguridad ciudadana para la municipalidad de La Paz 2012 - 2015, siempre se desea que haya mejoras continuas en los futuros planes; por lo tanto se recomienda que la Dirección Especial de Seguridad Ciudadana implemente estrategias comunicacionales (mencionadas en la propuesta), con el objetivo de hacer partícipes a las ciudadanía, manteniendo informada a la población en lo planeado y las acciones que toma el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz respecto a temas de inseguridad; poniéndose al servicio de la población civil.

Debe haber una cultura de seguridad ciudadana cultivada desde los hogares, unidades educativas, etc., los niños son el futuro de Bolivia, es importante que las generaciones se desarrollen en una cultura de paz, y con conocimientos preventivos de delincuencia.

Para futuros planes municipales se sugiere considerar e interiorizar las siguientes recomendaciones; así mejorar la seguridad ciudadana:

- Recuperar la presencia de la Policía en las calles, los barrios, las zonas comerciales, las zonas turísticas, las urbanizaciones y el ámbito rural. Reforzando las jornadas festivas y los horarios nocturnos.
- Desarrollar un Plan para el incremento de las retribuciones de Policías y Guardias Civiles y la mejora de sus condiciones de trabajo.



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

- Revisar el actual despliegue policial, evitando solapamientos innecesarios entre Policía Nacional y Guardia Civil, definiendo con mayor precisión las respectivas demarcaciones territoriales y adaptando la distribución de efectivos a las necesidades reales de la seguridad.
- Garantizar el despliegue de la Guardia Civil por todo el territorio nacional, manteniendo los puestos que actualmente tiene la institución,
- Desarrollar un Plan Nacional Tecnológico de Seguridad que asegure que nuestro país disponga de la tecnología más avanzada en materia de seguridad y de los medios más apropiados para la investigación policial científica.
- Elaborar dispositivos de seguridad, barrio a barrio, con especial incidencia en las zonas más conflictivas, detectadas como zonas rojas.
- Realizar campañas informativas sobre prevención, tanto en instituciones privadas como públicas, colegios particulares y fiscales, etc. Con asistencia obligatoria.
- Incrementar en el Código Penal las penas correspondientes a los delitos de atentado y resistencia y desobediencia y a las faltas de desobediencia y respeto, cometidos contra los agentes de la autoridad.
- Incrementar las penas o agravantes frente a delitos como robos, asaltos a viviendas habitadas o a establecimientos comerciales, violencia, buscando así mayor protección frente a la inseguridad.



# ANEXOS



# ANEXO 1

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES



# ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

Actividades	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPT				OCT				NOV				ENERO				FEB				MARZO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Organización y planificación																																												
Identificación del tema																																												
Elaboración del perfil de trabajo																																												
Revisión y corrección del perfil de trabajo																																												
Aprobación del perfil																																												
Elaboración del 1er. Capítulo. Aspectos generales																																												
Elaboración del 2do. Capítulo. Marco teórico																																												
Revisión y corrección de los capítulos 1 y 2 del trabajo dirigido																																												
Recolección de datos																																												
Elaboración del 3er. Capítulo. Metodología de la intervención																																												
Elaboración del 4to. Capítulo. Elaboración del plan de trabajo																																												
Revisión y corrección de los capítulos 3 y 4 del trabajo dirigido																																												
Elaboración del 5to. Capítulo. Propuesta de mejoramiento																																												
Elaboración del 6to. Capítulo. Conclusiones y recomendaciones																																												
Revisión y corrección de los capítulos 5 y 6 del trabajo dirigido																																												
Presentación del trabajo dirigido																																												



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



# ANEXO 2

# ENCUESTA





**“ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE  
SEGURIDAD CIUDADANA” (CASO 7 MACRO DISTRITOS DE LA CIUDAD DE  
LA PAZ)**

**ENCUESTA - SEGURIDAD CIUDADANA**

Buenos días/tardes, estamos realizando una encuesta sobre Seguridad Ciudadana en cada Macro-Distrito de la ciudad de La Paz.

Esta encuesta va dirigida a mayores de 18 años y es de carácter académico, con el objetivo de conocer su opinión acerca de la Seguridad Ciudadana en La Paz, y la realidad de su Barrio en este tema; le agradecemos si nos brinda un minuto de su tiempo y responder las siguientes preguntas

Barrió.....

**Cuestionario**

1. **¿Usted conoce algún proyecto para mejorar la Seguridad Ciudadana que fue realizado en su barrio en los últimos años?**  
Sí (Cual) ☐ \_\_\_\_\_ ☐ No
2. **¿En los últimos 12 meses, aumentó, se mantuvo igual o disminuyó la inseguridad en su Barrio?**  
Aumento ☐ Se mantuvo ☐ Disminuyo ☐
3. **Califique el nivel de importancia de los siguientes proyectos para mejorar la seguridad ciudadana en su barrio.**

**EJE 1 DE FORTALECIMIENTO DE LA POLICÍA COMUNITARIA**

- Ampliar y hacer mantenimiento a la Red de infraestructura policial.
- Equipar a la Policía Municipal para la prevención, mantenimiento y restablecimiento de la seguridad ciudadana.



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	MEDIANAMENTE IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE

**EJE 2 DE PREVENCIÓN SOCIAL**

- Seminario-taller “Prevención del consumo de alcohol y otras drogas en ámbito laboral y familiar.
- Talleres de capacitación a mediadores sociales, vecinos, y de sensibilización y en prevención del delito.

NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	MEDIANAMENTE IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE

**EJE 3 DE PREVENCIÓN COMUNITARIA**

- Promover sólidas alianzas y coaliciones para movilizar a la población mediante acciones que permitan su participación directa en la prevención.
- Campaña Específica de Prevención (delito, consumo de alcohol y otras drogas, violencia, etc.)

NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	MEDIANAMENTE IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

#### EJE 4 DE PREVENCIÓN SITUACIONAL

- Prevenir y reducir las oportunidades de la ocurrencia de delitos y temor en vía pública, mejorar la red de alumbrado público y de los espacios públicos y semipúblicos.
- Implementación, ampliación e instalación de dispositivos y/o mecanismos del Sistema de Vigilancia Electrónica, equipar el Centro de Monitoreo Interinstitucional Municipal

NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	MEDIANAMENTE IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE

#### EJE 5 DE DESARROLLO DE CAPACIDAD INSTITUCIONAL

- Ampliar las facultades de la Guardia Municipal en la prevención.
- Catastro de los locales de expendio de bebidas alcohólicas con y sin licencia.
- Fortalecer la estructura normativa del GAML P.

NADA IMPORTANTE	POCO IMPORTANTE	MEDIANAMENTE IMPORTANTE	IMPORTANTE	MUY IMPORTANTE

4. ¿Cuál es la razón por la cual usted siente inseguridad en su barrio?  
(Puede marcar más de 1)

- a) Presencia de delincuentes, Pandillas, El alcoholismo, Presencia de drogadictos ☐
- b) Falta de control policial ☐
- c) Falta de iluminación, Barrio poco habitado Existencia de bares / lenocinios ☐



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

**5. ¿Qué soluciones o acciones propuestas usted propondría para afrontar el tema de inseguridad ciudadana?**

- a) Iluminación en los barrios, Medidas de seguridad en los barrios, Implementar obras de esparcimiento. ☐
- b) Aumentar la presencia de la Policía, Equipar mejor a la Policía, Mejorar el salario de la policía y Oficina de la Policía en su barrio, ☐
- c) Ayudar a jóvenes a encontrar un empleo, Campañas educativas de seguridad. ☐
- d) Equipar a la Guardia Municipal, Equipar mejor a la Seguridad Privada, Reglas claras y concientización. ☐

**6. ¿Considera Usted necesario más información sobre seguridad ciudadana respecto a las acciones del GAMLP, dirigida hacia la población civil?**

Sí ☐

No ☐

**Gracias por su colaboración!**



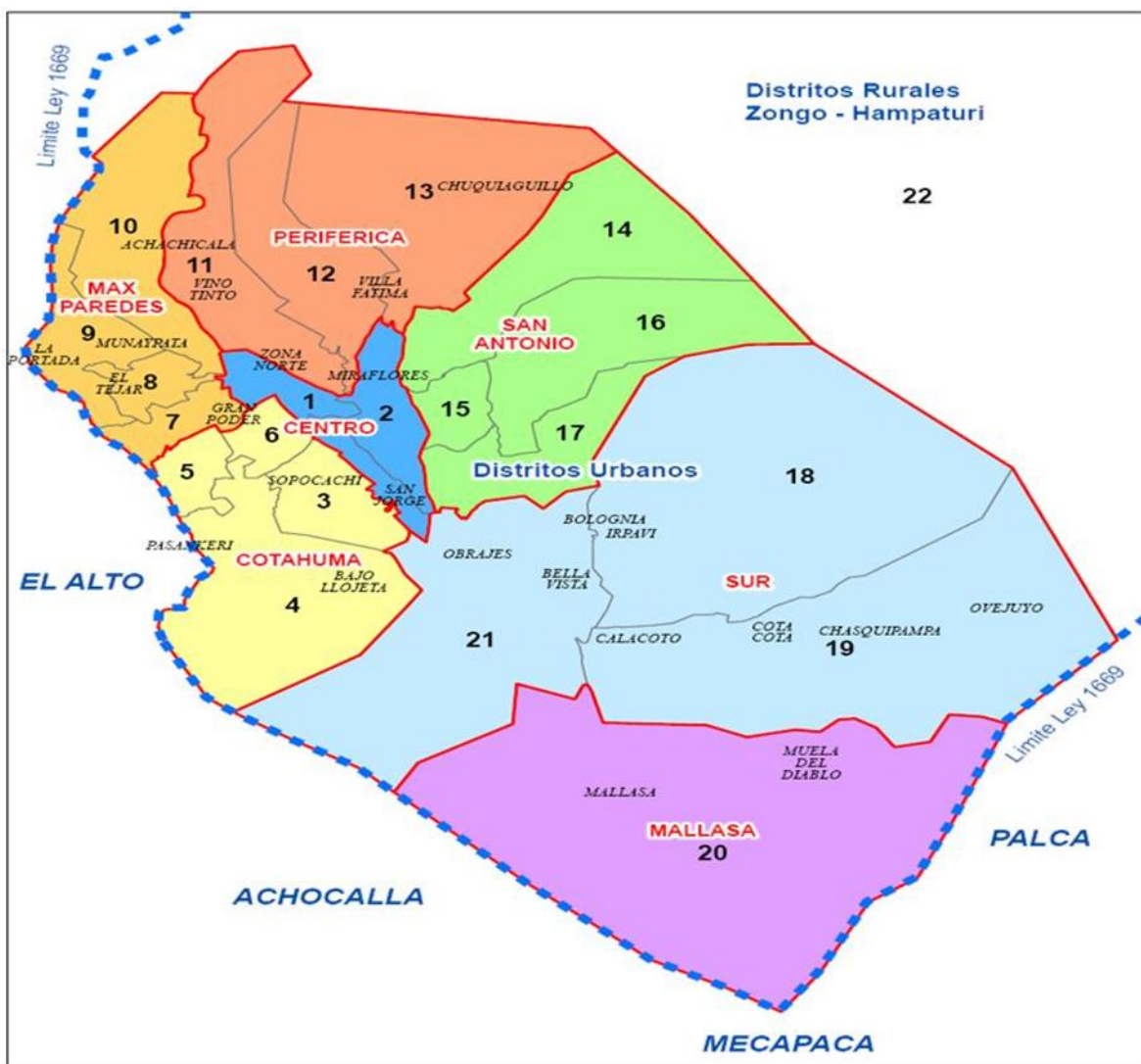
# ANEXO 3

## MAPA “7 MACRO DISTRITOS” DE LA CIUDAD DE LA PAZ



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURADA CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

### Mapa de los 7 macro distritos de la ciudad de La Paz





# ANEXO 4

## EJES DEL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA



## **EJE 1 Fortalecimiento de la Policía Comunitaria**

### *Objetivo 1*

- Ampliar la Red de infraestructura policial
- Ejecutar programas y proyectos de fortalecimiento de la Policía Comunitaria de acuerdo a la Ley N° 264
- Aplicación del convenio bajo el principio de corresponsabilidad para la ejecución de programas y proyectos de fortalecimiento a la Policía boliviana.

### **PROGRAMA**

- Policía Comunitaria

### **PROYECTO**

- Construcción Estación Integral “San Antonio”
- Construcción Módulo Policial 6 de agosto
- Construcción Centro Integral de Comando, control, monitoreo y despacho automático
- Construcción Estación de Bomberos Antofagasta
- Construcción Módulo Policial Sector Guardia
- Ampliación E.P.I. Cotahuma
- Ampliación E.P.I. La Merced
- Ampliación E.P.I.s Max Paredes
- Construcción Módulo Policial IV Centenario
- Construcción Módulo Policial Cusicancha
- Construcción y Equipamiento Estación Policial Integral “Centro”(\*)
- Construcción muro perimetral EPI Llojeta
- Construcción Estación de Bomberos Zona Sur





## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



- Construcción de Sub Estaciones Policiales Integrales (\*)

### *Objetivo 2*

- Mantener la infraestructura policial en buen estado de funcionamiento para brindar mejor atención a la ciudadanía.
- Realizar mantenimiento la infraestructura y bienes muebles sujetos a registro.

### PROGRAMAS

- Policía Comunitaria

### PROYECTOS

- Mantenimiento y Refacción de Estaciones y Módulos Policiales
- Mantenimiento y consolidación de la red de líneas telefónicas gratuitas a Módulos y Estaciones policiales integrales mediante convenio con la Fundación “Estas Vivo”
- Mantenimiento y Reparación de Vehículos, Equipos de Computación y de Comunicación

### *Objetivo 3*

- Equipar a la Policía Comunitaria con material logístico.
- Adquirir vehículos, equipos de comunicación, computación, mobiliario y otros
- Efectuar el pago de combustible y lubricantes
- Realizar el pago de servicios básicos

### PROGRAMA

- Policía Comunitaria

### PROYECTO



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

- Equipamiento para la prevención, mantenimiento y restablecimiento de la seguridad ciudadana.
- Combustible para vehículos de la Policía Comunitaria
- Servicios Básicos para funcionamiento de módulos y estaciones policiales integrales.

### *Objetivo*

- Ejecutar el Plan Municipal de Seguridad Ciudadana en coordinación con la Policía Boliviana
- Promover el modelo de Policía Comunitaria en todo el municipio.
- Mejorar la confianza y cooperación entre el GAMLP y la Policía, a través de intercambio de conocimientos y acciones de prevención y control conjuntas.

### PROGRAMA

- Coordinación Inter Institucional

### PROYECTO

- Coordinación estratégica y operativa con la Policía Boliviana

### **Eje 2: Prevención Social**

#### *Objetivo 5*

- Constituir sujetos estratégicos de prevención del delito a través del fortalecimiento de factores protectores micro y macro sociales.
- Crear capacidad sobre prevención del delito en los agentes económicos y vecinos de los perímetros de las zonas seguras.
- Reducir la violencia en la comunidad educativa.
- Prevenir la conformación y contribuir a la reducción de pandillas juveniles
- Reducir el Consumo de Alcohol y otras drogas en Ámbitos educativos y familiares



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



- Reducir el Consumo de Alcohol y otras drogas en Ámbitos laboral y comunitario

### PROGRAMA

- Programa de Zonas Seguras
- Programa de Formación de Jóvenes Líderes en Seguridad Ciudadana

### PROYECTO

- Talleres de Capacitación en prevención del delito
- Talleres de capacitación, sensibilización y formación
- Seminario-taller “Prevención del consumo de alcohol y otras drogas en ámbito laboral y familiar.
- Talleres de capacitación a mediadores sociales y vecinos.

### *Objetivo 6*

- Desarrollar programas de reeducación, rehabilitación y reinserción social de personas en situación de riesgo y/o drogodependientes
- Coordinar con las instancias que correspondan de acuerdo a ley, la creación de programas de reeducación, rehabilitación y reinserción social de personas en situación de riesgo.

### PROGRAMA

- Fortalecimiento de las comunidades Terapéuticas y otras instituciones especializadas-

### PROYECTO

- Atención y abordaje de personas en situación de calle.

### **Eje 3: Prevención Comunitaria**

### *Objetivo 7*



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

- Conformar la base social para la Seguridad Ciudadana.
- Garantizar el Funcionamiento del Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana
- Aprobar el reglamento acorde a las responsabilidades del CMSC.
- Constituir los Consejos Distritales de Seguridad Ciudadana
- Aprobar el Reglamento de funcionamiento de los Consejos Distritales de Seguridad Ciudadana
- Constitución de contextos institucionales para la coordinación de planes y programas de seguridad ciudadana entre vecinos, agentes económicos, Policía Boliviana y el Gobierno Municipal

### PROGRAMA

- Coordinación Inter institucional

### PROYECTO

- Consejo Municipal de Seguridad Ciudadana
- Consejos Distritales de Seguridad Ciudadana

#### *Objetivo 8*

- Promover sólidas alianzas y coaliciones para movilizar a la población mediante acciones que permitan su participación directa en la prevención.
- Fortalecer la relación de apoyo y las interacciones entre todos los vecinos para apoyar la cultura de prevención, incrementar la sensación de seguridad y aumentar la capacidad para abordar los problemas
- Disponer de una metodología que defina los procedimientos para construir una plataforma social de participación y coordinación con los vecinos y el resto de la comunidad.



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ





## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



### PROGRAMA

- Conformación y Funcionamiento de Redes de Intervención
- Zonas Seguras

### PROYECTO

- Con el sector empresarial público y privado para promover sus iniciativas. ONGs, Universidades públicas y privadas
- Conformación de los Comités Impulsores de Zonas Seguras

#### *Objetivo 9*

- Mantener informada y actualizada a la población sobre la gestión municipal en materia de Seguridad ciudadana.
- Lograr Una comunidad organizada e informada sobre la
- Prevención del delito creando conciencia y una cultura ciudadana en la materia
- Disponer de un plan estratégico de difusión y comunicación que permita informar a la comunidad sobre los logros y avances de los distintos programas ejecutados por el GAMLP en la temática.

### PROGRMAS

- Zonas Seguras
- Difusión y comunicación

### PROYECTOS

- Difusión de información sobre los Programa a agentes zonales del perímetro geográfico de intervención
- Difusión proyecto Pasajero Seguro, mediante la adquisición de espacios de publicidad en tv y revista



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

- Campaña Específica de Prevención (delito, consumo de alcohol y otras drogas, violencia, etc.) Art 69 Ley 264
- Revista Digital de Seguridad Ciudadana Relaciones Públicas y medios de comunicación

### **Eje 4: Prevención Situacional**

#### *Objetivo 10*

- Prevenir y reducir las oportunidades de la ocurrencia de delitos y temor en vía pública
- Mejorar las condiciones de seguridad con la participación de vecinos y agentes económicos de la zona, la Policía Boliviana y el GAMP.
- Mejorar la administración, diseño y mantenimiento de los espacios públicos y semipúblicos
- Recuperar los espacios públicos
- Reducir la vulnerabilidad de las personas en espacios públicos
- Aumentar la percepción de seguridad, transformando el entorno en general
- Influir a través del diseño el comportamiento de las personas dentro del entorno urbano
- Disuadir mediante el diseño del entorno a la comisión de ilícitos.
- Mejorar a través del diseño la capacidad de equilibrio de uso legítimo de los espacios públicos
- Generar sentido de pertenencia a los vecinos
- Incrementar el riesgo y el esfuerzo a los delincuentes
- Reducir los beneficios de los delincuentes
- Reducir las provocaciones al delito
- Eliminar los pretextos o excusas utilizados por los delincuentes
- Alentar la vigilancia natural, mecánica y organizada



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



- Mejorar la señalización las rutas seguras y de fácil acceso y salida de los espacios públicos.

### PROGRAMAS

- Zonas Seguras
- Sistema de Monitoreo y Vigilancia Electrónica
- Diseñando el Espacio Urbano más seguro

### PROYECTO

- Mejoramiento de la red de alumbrado público
- Mejoramiento de los espacios públicos y semipúblicos
- Casetas “Pasajero Seguro”
- Implementación del Sistema de Vigilancia Electrónica
- Equipamiento del Centro de Monitoreo Interinstitucional Municipal
- Ampliación de dispositivos de vigilancia electrónica otras zonas seguras
- Instalación de dispositivos y/o mecanismos de vigilancia electrónica en otras zonas de la ciudad de La Paz
- Directrices y Estándares de Diseño Seguro
- Evaluaciones de Sitio
- Auditoría de Seguridad en establecimientos educativos.

### **Eje 5: Desarrollo de Capacidad Institucional**

#### *Objetivo 11*

- Ampliar las facultades de la Guardia Municipal en la prevención
- Convertir a la UGM en una unidad de vanguardia para las tareas de prevención en coordinación con la Policía Boliviana.
- Contar con el personal de la UGM altamente preparado y capacitado.
- Alcanzar los niveles de eficiencia y efectividad de las acciones de la UGM.





## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



- Generar confianza en la ciudadanía a través del respeto a los Derechos Humanos.

### PROGRAMAS

- Modernización de la Guardia Municipal

### PROYECTO

- Ampliación de dispositivos de vigilancia electrónica otras zonas seguras
- Instalación de dispositivos y/o mecanismos de vigilancia electrónica en otras zonas de la ciudad de La Paz

#### *Objetivo 12*

- Crear una base de datos georreferenciada de los fenómenos sociales, situacionales y comunitarios, relacionados con la violencia y la delincuencia con actualizaciones cada 2 años.
- Constituir en coordinación con el OMSC, una herramienta técnica de información que genere estadísticas del delito, criminalidad, violencia y victimización del municipio de La Paz y que facilite la preparación de acciones específicas y enfocadas en esos contextos.

### PROGRAMAS

- Observatorio Municipal de Seguridad Ciudadana

### PROYECTOS

- Encuesta de victimización y percepción del delito en Zonas Seguras
- Encuesta de victimización y percepción del delito en los Barrios de Verdad
- Catastro de los locales de expendio de bebidas alcohólicas con y sin licencia,
- Estudio de Pandillas
- Atlas del Delito



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



### *Objetivo 13*

- Crear Capacidad en el personal municipal en prevención del delito
- Contar con personal altamente preparado y capacitado en prevención.
- Alcanzar los niveles de eficiencia y efectividad del personal municipal en Prevención
- Mejorar las capacidades técnicas y operativas de la Policía Comunitaria en acciones orientadas al problema.

### PROGRAMAS

- Capacitación Institucional

### PROYECTOS

- Curso/taller “Prevención del consumo de alcohol y otras drogas en ámbito laboral y familiar”
- Curso de Capacitación Avanzado en “Prevención Situacional y CPTED”.
- Curso de Capacitación Avanzado en “Acciones Orientadas al Problema POP”

### *Objetivo 14*

- Fortalecer la estructura normativa del GAMLP
- Disponer de un conjunto de normas legales que incluya leyes, resoluciones, ordenanzas y otros, que permitan soportar y respaldar a los diversos programas y proyectos a ejecutarse durante la gestión, en concordancia con la legislación municipal, departamental y nacional vigente.

### PROGRAMAS

- Legislación Municipal



## ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



### PROYECTO

- Ordenanza/ Decreto Municipal incorporando los principios de CPTED en el Diseño y la Planificación Urbana.
- Normativa (Ordenanza /Decreto municipal reglamentario) para la ejecución de los programas de zonas seguras
- Ordenanzas Municipales para los programas de prevención Social, Comunitaria y Situacional.



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ



# BIBLIOGRAFÍA



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

- Bonner Kris, <http://www.monografias.com/trabajos28/seguridad-ciudadana/seguridad-ciudadana.shtml>
- Buitenhuis Albert,  
[http://www.iidh.ed.cr/comunidades/seguridad/docs/seg\\_docpolicia/seguridad%20e%20inseguridad%20ciudadana-ayestas-polyseg-2006.pdf](http://www.iidh.ed.cr/comunidades/seguridad/docs/seg_docpolicia/seguridad%20e%20inseguridad%20ciudadana-ayestas-polyseg-2006.pdf)
- Saín Marcelo Fabián, PUND, Guía de evaluación del estado de la seguridad ciudadana en América Latina, 2005.
- Milano Antonio, Resolución de problemas y toma de decisiones, editorial Macchi, México, 1993.
- Asamblea Legislativa Plurinacional, Ley N°264, Ley del sistema Nacional de seguridad ciudadana “Para una vida segura”, Bolivia.
- Hitt Michael, Black Stewart y Porter Lyman, “Administración”, Novena edición, Pearson Educación 2006.
- Koontz Harold y Weihrich Heinz, Administración una perspectiva *global*, 12ª edición, - McGraw- Hill interamericana, México, 2004.
- Resolución suprema N° 217055- 1998.
- <http://www.monografias.com/trabajos15/teoria-sistemas/teoria-sistemas.shtml>
- Ludwig von Bertalanfly. Teoría general de sistemas, pág. 23-29, vol. 3 1968
- Duran Ángel, La Gestión Pública y el Estado en el siglo XXI, 1ra edición, Miluz, Bolivia, 2010.
- Ceja Mena La política social mexicana de cara a la pobreza, geo critica nova, Universidad Barcelona, Vol. III- De concepción, México.
- Maingon Thais, Política social en Venezuela 1999-2003 N°55 tercera época, enero –abril, Venezuela.
- <https://aprendeeconomia.files.wordpress.com/.../polc3adticas-comunes.ppt>



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

- Reglamento de las organizaciones territoriales de base. Decreto supremo N°23858 de 1994.
- Portugal Ayestas José, Seguridad ciudadana y orden público, Lima Perú 2006.
- Dirección de seguridad ciudadana- Prefectura de Cochabamba- Plan estrella, Cochabamba segura, 2009.
- Compendio normativo de desconcentración y descentralización del G.M.L.P. (2009) ley de municipalidades.
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Bien\\_p%C3%BAblico](https://es.wikipedia.org/wiki/Bien_p%C3%BAblico)
- Ordaz Zubia Velia, Saldaña García Gloria Análisis Y Crítica De La Metodología Para La Realización De Planes Regionales En El Estado De Guanajuato, México, 2005.
- Guzmán Laura, La evaluación de programas sociales: definición y diseño, Costa Rica, Pág.7 <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000168.pdf>
- Guarisma Álvarez José Gerardo, Proyección e impacto social de la investigación, Venezuela, 2009,  
<http://www.offnews.info/verArticulo.php?contenidoID=13412>
- <http://definicion.de/responsabilidad/#ixzz3l6FPg7FP>
- Proyect Management Institute, EEUU.
- <http://www.monografias.com/trabajos82/estrategia/estrategia.shtml>
- Hernández Cruz Victoria Eugenia, Estrategias Comunicacionales para la divulgación de las actividades de proyección social que realiza la Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades ECSAH a través del Centro de Investigación y Acción Psicosocial Comunitaria, Ibagué-Tolima, 2012
- López Viera, Luis, Comunicación Social, Editorial Félix Varela, La Habana, 2003



ESTRATEGIAS COMUNICACIONALES PARA EL PLAN MUNICIPAL  
DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PAZ

- Pojman April, Servicio Internacional Británico, Staying Alive Foundation. [www.yapame.com](http://www.yapame.com), Bolivia, 2010
- Garton, Haythornthwaite y Wellman, Studing On – Line Social Networks, USA, 1998
- Reyes, Gómez Melba. El Taller en Trabajo Social. Conceptos básicos de qué es un taller participativo, como organizarlo, dirigirlo y cómo evaluarlo.
- [https://es.wikipedia.org/wiki/Video\\_educativo](https://es.wikipedia.org/wiki/Video_educativo)
- Cárdenas Larrea Karina Irene, La Mercadotecnia Social y La Campaña del Plan de Seguridad Ciudadana, Tesis, Bolivia, 2000.
- López Palacios María José, Diseño de Políticas Sociales de Seguridad Ciudadana y Estrategias para su implementación, Metodologías para el Desarrollo Social Participativo dentro del Macro Distrito De Cotahuma, Tesis, Bolivia, 2010.
- Kish Lésleie, Muestreo de encuestas, México, 1972.
- CIMA O, Estrategias de Comunicación y Visibilidad para las Organizaciones de La Sociedad Civil, México, 2004.