

Escuela Superior Politécnica del Litoral

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas

Estrategias de acompañamiento, desarrollo de destrezas y aplicación de valores en familias para contrarrestar la delincuencia en el sector de Sociovivienda de Guayaquil

Proyecto Integrador

Previo la obtención del Título de:

Licenciado en Administración de Empresas

Presentado por:

Kevin Jair Arana Gómez

Mabel Evelyn López González

Guayaquil - Ecuador

Año: 2024

Dedicatoria

A aquellos corazones generosos que encuentran su propósito en el servicio desinteresado, dedicando su tiempo y esfuerzo al bienestar de los demás, y a aquellos valientes que, al buscar ayuda, emprenden el camino de la transformación personal. Que este esfuerzo conjunto sea un testimonio de la posibilidad de construir una mejor versión de nosotros mismos y de nuestra sociedad.

Agradecimientos

“Gracias a cada una de las personas que pasaron por mi vida universitaria, aportando extraordinariamente desde lo cotidiano, sin duda alguna, me permitieron avanzar, me enseñaron y dieron ánimos. Especialmente, gracias a los que permanecieron todo el tiempo conmigo, quienes no dejaron que desista y sacaron lo mejor de mí. A Dios, mis abuelos, papás, hermanas y amigos. Gracias, Kevin.”

Mabel López

“A mis profesores agradecerle por todos los conocimientos y aprendizajes que pude adquirir para poder estar en esta última etapa universitaria, especialmente a mi tutor y Mabel.

Mi más sincero agradecimiento a Dios, mis padres, mi hermano, que fueron apoyo y motor en mi vida, mi familia. Especialmente a mi tía Mercedes y a mi hermosa novia Ana.”

Kevin Arana

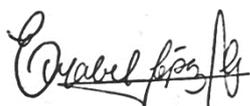
Declaración Expresa

Nosotros Kevin Jair Arana Gómez y Mabel Evelyn López González reconocemos que la titularidad total y exclusiva sobre los derechos patrimoniales de patente de invención, modelo de utilidad, diseño industrial, información no divulgada y cualquier otro derecho o tipo de Propiedad Intelectual que corresponda o pueda corresponder respecto de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada durante el desarrollo de su trabajo de titulación, incluyendo cualquier derecho de participación de beneficios o de valor sobre titularidad de derechos, pertenecerán de forma total, perpetua, exclusiva e indivisible a LA ESPOL, sin limitación de ningún tipo. Se deja además expresa constancia de que lo aquí establecido constituye un “previo acuerdo”, así como de ser posible bajo la normativa vigente de transferencia o cesión a favor de la ESPOL de todo derecho o porcentaje de titularidad que pueda existir.

Sin perjuicio de lo anterior los alumnos firmantes de la presente declaración reciben en este acto una licencia de uso gratuita e intransferible de plazo indefinido para el uso no comercial de cualquier investigación, desarrollo tecnológico o invención realizada durante el desarrollo de su trabajo de titulación, sin perjuicio de lo cual deberán contar con una autorización previa expresa de la ESPOL para difundir públicamente el contenido de la investigación, desarrollo tecnológico o invención.

Así también autorizamos expresamente a que la ESPOL realice la comunicación pública de la obra o invento, por cualquier medio con el fin de promover la consulta, difusión y uso público de la producción intelectual.

Guayaquil, 2 de febrero del 2024.



Mabel López González



Kevin Arana Gómez

Evaluadores

Ing. Pablo Soriano Idrovo

Profesor de Materia

Ing. Pablo Soriano Idrovo

Tutor de proyecto

Resumen

Este trabajo busca mejorar la seguridad y la convivencia en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, mediante propuestas de acompañamiento, educación en valores y oficio, creación de una red de apoyo comunitario y colaboración por parte de entidades interesadas en el proyecto. Para ello, se realizó una investigación de campo y documental, que evidenció la magnitud del problema que enfrentan las familias del sector, que viven en condiciones de pobreza, vulnerabilidad y exclusión social, y que son víctimas o testigos de delitos como robos, extorsiones, secuestros y consumo y venta de drogas. También identificó las causas y factores que influyen o se ven influidos por la delincuencia, que se pueden clasificar en seis categorías principales: personas, procesos, políticas, productos, programas y proyectos. En este sentido, se formuló una propuesta basada en el enfoque de los valores, que, aunque parezca común, en otros proyectos, se puede evidenciar lo diferenciador que es, ya que no se limita a combatir los síntomas de delincuencia, sino a transformar las causas y condiciones que la generan. Esta propuesta se inspiró y se fundamentó en las experiencias previas de otros proyectos que han aplicado el enfoque de los valores para mejorar la seguridad y la convivencia en contextos similares al nuestro.

Palabras clave: delincuencia, valores, familias, Sociovivienda, Guayaquil.

Abstract

This work seeks to improve security and coexistence in the Sociovivienda sector in Guayaquil, through proposals for accompaniment, education in values and trades, the creation of a community support network and collaboration by entities interested in the project. To this end, field and documentary research was carried out, which revealed the magnitude of the problem faced by the families in the sector, who live in conditions of poverty, vulnerability and social exclusion, and who are victims or witnesses of crimes such as robbery, extortion, kidnapping and drug use and sale. It also identified the causes and factors that influence or are influenced by crime, which can be classified into six main categories: people, processes, policies, products, programs and projects. In this sense, a proposal was formulated based on the values approach, which, although it may seem common in other projects, can be seen how differentiating it is, since it is not limited to combating the symptoms of delinquency, but to transforming the causes and conditions that generate it. This proposal was inspired and based on the previous experiences of other projects that have applied the values approach to improve security and coexistence in contexts like ours.

Key words: *delinquency, values, families, Sociovivienda, Guayaquil.*

Índice general

Resumen.....	I
Índice de figuras	V
Índice de tablas	V
Capítulo 1.....	1
1.1. Introducción.....	2
1.2. Descripción del problema	3
1.3. Justificación del problema	4
1.4. Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo general.....	6
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Marco teórico.....	6
1.5.1. Responsabilidad Familiar y Prevención de Delincuencia en América Latina	6
1.5.2. Estrategias de acompañamiento, desarrollo de destrezas y aplicación de valores en familias	8
1.5.3. Formación familiar con visión de emprendimiento.....	10
1.5.4. La segunda condición estructural importante o factor criminógeno es la inestabilidad de la vivienda.	10
1.5.5. La tercera condición estructural importante asociada con el crimen es la combinación de desorganización familiar.	11
Capítulo 2.....	12
2.1. Metodología.....	13
2.1.1. Fase 1: Investigación exploratoria	13
2.1.2. Fase 2: Diseño de estrategias	14
2.2. Principios técnicos	20
2.3. Criterios de diseño	20
2.4. Selección de recursos.....	21
2.5. Consideraciones éticas y legales	21
Capítulo 3.....	22
3.1. Resultados entrevista.....	23
3.2. Diagrama de Ishikawa	25
3.3. Customer Journey Map.....	28
3.4. Estrategias de acompañamiento y apoyo a las familias del sector Sociovivienda	34
3.5. Plan de capacitación valores familiares	38
3.5.1. Antecedentes	38
3.5.2. Objetivos.....	39

3.5.3.	Syllabus.....	39
3.5.4.	Insumos.....	41
3.5.5.	Público objetivo.....	41
3.5.6.	Cronograma de actividades	41
3.5.7.	Beneficios del proyecto	42
Capítulo 4.....		45
4.1.	Conclusiones.....	46
4.2.	Recomendaciones.....	47
Referencias		49
Anexos.....		51

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de Ishikawa.....	27
---	----

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Customer Journey Map: Aplicación de valores en familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil</i>	28
Tabla 2 <i>Plan de acción</i>	35
Tabla 3 <i>Cronograma de actividades</i>	36
Tabla 4 <i>Presupuesto</i>	38
Tabla 5 <i>Cronograma de actividades para la capacitación</i>	42
Tabla 6 <i>Resultados de entrevistas</i>	52

Capítulo 1

1.1.Introducción

En la actualidad, la lucha contra la delincuencia no solo es un desafío para las autoridades encargadas de mantener el orden público, sino también una responsabilidad compartida que abarca a toda la sociedad. Tras el aumento de la delincuencia en la ciudad de Guayaquil en 2023 y el reconocimiento de la ausencia de brigadas y programas sociales en ciertos sectores; se busca realizar propuestas para aportar al bienestar de las familias de Sociovivienda.

Este proyecto, se enfoca en presentar estrategias integrales y sólidas de acompañamiento, desarrollo de destrezas y aplicación de valores en las familias de Sociovivienda que no solo busca contrarrestar las tendencias delictivas, sino que también busca mejorar la interacción social y tener medidas preventivas a las personas con mayor vulnerabilidad. Se aspira fortalecer esos pilares para crear un impacto significativo, desarrollando un entorno más seguro y saludable para todos.

A través de un análisis profundo de las dinámicas comunitarias y con la colaboración de los moradores, se busca tener reconocer las causas principales de la delincuencia. Además, se propone soluciones prácticas y sostenibles que promuevan el bienestar integral de las familias en Sociovivienda, concientizando a través de la educación, acompañamiento desarrollo de destrezas y aplicación de valores.

En los siguientes puntos, se muestra cómo se van desarrollando las propuestas, mediante diferentes investigaciones, herramientas y técnicas para conseguir lo mencionado anteriormente.

1.2.Descripción del problema

La delincuencia es un fenómeno social que afecta a la convivencia, la seguridad y el desarrollo de las personas y las comunidades. En Ecuador, la delincuencia ha aumentado en los últimos años, especialmente en las zonas urbanas y marginales, donde se concentra una gran parte de la población vulnerable y excluida socialmente. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en 2022 el 38,9% de los hogares ecuatorianos reportó haber sido víctima de algún delito, siendo el robo a personas el más frecuente. Según datos del Ministerio del Interior, en 2022 se mostró a Guayaquil como una ciudad con altos índices de delincuencia. Ese mismo año, se registraron 4.603 homicidios, lo que representa una tasa de 25 homicidios por cada 100.000 habitantes.

Uno de los sectores más afectados por la delincuencia en Guayaquil es el de Sociovivienda, es un plan habitacional que se encuentra en Guayaquil, Ecuador. Fue creado en junio de 2010 por la desaparecida Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (Senplades) como parte del proyecto Guayaquil Ecológico del gobierno de Rafael Correa (Durán et al., 2020). Este proyecto fue ideado para reubicar a las familias que vivían en las riberas del Estero Salado de Guayaquil, que fueron desalojadas para la construcción de un malecón¹. Sociovivienda está ubicada en el sector de La Prosperina, al noroeste de la ciudad de Guayaquil, aproximadamente a 1,6 km de la vía Perimetral (Km 26) junto a los terrenos de la ESPOL. En cuanto al número de habitantes, no se dispone de datos específicos para Sociovivienda. Sin embargo, se estima que en una zona de Sociovivienda, conocida como “Las barracas”, viven alrededor de 24.000 personas (Letamendi, 2020).

Sin embargo, este proyecto no ha logrado mejorar las condiciones de vida de sus habitantes, sino que ha generado nuevos problemas sociales, como la violencia, el consumo

de drogas, la deserción escolar, el asado embarazo adolescente y la falta de oportunidades laborales. La falta de conciencia, educación y apoyo en la comunidad de Sociovivienda, junto con la persistente delincuencia, tiene un impacto significativo en asuntos sociales y comunitarios. Esta carencia afecta directamente a las familias, influyendo en sus decisiones sobre educación, seguridad, inversión en sus hogares y más. Además, la delincuencia afecta áreas clave como el desarrollo económico, la educación y la salud, repercutiendo en la calidad de vida de la comunidad y en su estabilidad.

Este problema no solo concierne a la comunidad, sino también a las instituciones gubernamentales locales y sectores productivos, lo que lo convierte en un asunto vital a nivel social y económico. Observar, medir y analizar este problema es esencial para comprenderlo en profundidad y desarrollar estrategias efectivas para mejorarlo y promover un entorno más seguro y próspero en Sociovivienda.

1.3. Justificación del problema

La justificación de esta investigación se basa en los siguientes aspectos:

- **Relevancia social:** La delincuencia es un problema que afecta a la calidad de vida, la seguridad y los derechos de las personas y las comunidades, especialmente de las más vulnerables y marginadas. Por lo tanto, es importante buscar soluciones que atiendan las causas y los factores que la generan, así como las consecuencias que produce en las víctimas y los victimarios.
- **Relevancia académica:** La investigación aporta al conocimiento científico sobre la delincuencia y sus posibles formas de prevención y atención, desde una perspectiva integral que considera el rol de la familia, la educación, la cultura y la sociedad.

Además, propone estrategias innovadoras y efectivas que se pueden aplicar en otros contextos similares al de Sociovivienda.

- **Relevancia práctica:** La investigación ofrece herramientas y orientaciones para las familias, las instituciones y la comunidad, que les permitan desarrollar y aplicar valores, destrezas y redes de apoyo que favorezcan la convivencia pacífica, el respeto a la ley, la participación ciudadana y el desarrollo humano y social de los residentes de Sociovivienda. Asimismo, contribuye a la evaluación y el mejoramiento de las políticas públicas y los programas sociales dirigidos a este sector.

Es importante resolver esta situación debido a sus impactos significativos en asuntos sociales y comunitarios. La falta de conciencia y educación en torno a la delincuencia, junto con la percepción de inseguridad, influye directamente en las decisiones que toman las familias que habitan en esta comunidad. Esto se traduce en consecuencias negativas en varios aspectos de sus vidas, incluyendo el desarrollo económico, la educación, la seguridad, la salud y la inversión en sus hogares.

Además, repercute en instituciones gubernamentales locales, que deben hacer frente a los desafíos perennes de la delincuencia, y en diversos sectores productivos que son afectados por la inseguridad de la zona. Por lo que, abordar este problema es esencial para mejorar la calidad de vida de las personas del sector, promoviendo un entorno más seguro desde la concientización y aplicación.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Diseñar estrategias de acompañamiento efectivas que promuevan el desarrollo de destrezas y la aplicación de valores en familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil, previniendo y contrarrestando las tendencias delictivas.

1.4.2. Objetivos específicos

- Analizar las causas y factores que contribuyen a las tendencias delictivas en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, por medio de una investigación de campo y documental, para la creación de intervenciones efectivas para su prevención y reducción.
- Formular estrategias de acompañamiento y apoyo que se dirijan a las familias con mayor vulnerabilidad en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, e incluyan la colaboración con entidades interesadas en el proyecto, fortaleciendo las redes de apoyo comunitario y que mejore la resiliencia de la comunidad.
- Proponer programas de capacitación y talleres que promuevan el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores en las familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil, reduciendo las tendencias delictivas.

1.5.Marco teórico

1.5.1. Responsabilidad Familiar y Prevención de Delincuencia en América Latina

El estudio de Carlier et al. (2012) analizan el conocimiento y uso de parámetros de responsabilidad familiar en empresas de España y Latinoamérica y su efecto en la conciliación laboral-familiar. Usan datos de encuestas nacionales en seis países. El estudio es importante porque muestra las estrategias de conciliación y responsabilidad familiar en

Latinoamérica, que se pueden aplicar para mejorar las habilidades y valores de las familias y reducir la delincuencia.

Además, el estudio de Dumas et al. (2011) es pertinente, ya que analiza una intervención grupal de crianza para familias latinas, donde los contenidos y métodos del programa fueron modificados para integrar los supuestos y prioridades culturales latinas. Esto se alinea con el objetivo de comprender las estrategias aplicadas en las familias para contrarrestar la delincuencia mediante la incorporación de valores y prioridades culturales.

Adicionalmente, García et al. (2016) exploran las relaciones de pareja y familia en América Latina, aportando luces sobre las dinámicas y cambios en las estructuras familiares en la región. Entender estas dinámicas es crucial para implementar estrategias de acompañamiento y desarrollo de habilidades dentro de las familias para contrarrestar la delincuencia, ya que proporciona una comprensión contextual de las relaciones familiares en los países latinoamericanos. Destaca la estrategia de brindar acompañamiento y orientación integral al interior de las familias para fomentar valores, desarrollo de competencias y un ambiente propicio, lo que puede contribuir a contrarrestar la delincuencia.

Por otra parte, el estudio de McCarthy (2020) aborda la migración de las familias latinoamericanas y su negociación de la ciudadanía y la movilidad, especialmente en tiempos de crisis. Este estudio es relevante, ya que arroja luz sobre los desafíos que enfrentan las familias latinoamericanas, lo que puede informar las estrategias aplicadas en este contexto consisten en brindar apoyo y acompañamiento a las familias latinoamericanas que enfrentan desafíos relacionados con la migración y la precariedad económica, promoviendo así los valores familiares y el desarrollo de habilidades para contrarrestar la delincuencia.

Adicionalmente, Gómez y López (2021) enfatizan la necesidad de enseñar a las familias a crear ambientes propicios para el aprendizaje y fortalecer la convivencia en el hogar. Se subraya así la estrategia de promover ambientes familiares positivos que fomenten los valores, la cooperación y el respeto mutuo, esenciales en la prevención de la delincuencia.

Por otra parte, el estudio de González y Toy (2017) se centra en el diseño y evaluación de una guía de apoyo para fortalecer la tríada alumno, profesor y familia. Este estudio destaca la estrategia de desarrollar recursos y herramientas para mejorar la colaboración entre las familias y las instituciones educativas, con el objetivo de inculcar valores, apoyar el desarrollo de habilidades y promover un enfoque cohesivo para abordar la delincuencia.

1.5.2. Estrategias de acompañamiento, desarrollo de destrezas y aplicación de valores en familias

Para abordar la tarea de hacer hincapié en las estrategias de apoyo familiar, desarrollo de habilidades y aplicación de valores, es esencial considerar el marco teórico que sustenta estos aspectos. La literatura ofrece valiosas perspectivas sobre la naturaleza multifacética del apoyo familiar, el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores. Aristimuño y Parodi (2017) destacan la importancia de aplicar una amplia gama de estrategias de apoyo al aprendizaje, centralizar el aprendizaje y fomentar una cultura organizativa integrada, con una fuerte presencia de las familias de los estudiantes.

Martínez et al. (2017) destacan que las estrategias familiares de afrontamiento evolucionan y se adaptan con el tiempo, lo que indica la naturaleza dinámica del apoyo

familiar y la necesidad de un desarrollo y ajuste continuo de estas estrategias. Además, Carrión et al. (2022) discuten los modelos teóricos que explican el conflicto trabajo-familia, arrojando luz sobre las complejidades de equilibrar las responsabilidades laborales y familiares, lo cual es crucial para comprender los retos a los que se enfrentan las familias en el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores.

Además, Salazar (2022) presenta pruebas de la eficacia de las estrategias combinadas, como la modificación básica de la conducta y las herramientas terapéuticas, para abordar los problemas familiares, lo que indica la importancia de emplear enfoques multifacéticos para apoyar a las familias de forma eficaz. García et al. (2021) también subrayan la importancia de un proceso de apoyo familiar basado en la experiencia, la reflexión familiar, la revisión teórica, el reconocimiento de la dinámica familiar, el diagnóstico y la planificación de la intervención, destacando el carácter integral de las estrategias eficaces de apoyo familiar.

Además, Tello (Tello, 2017) aborda la influencia de los valores neoliberales en la crianza y educación de los hijos, haciendo hincapié en el contexto social más amplio en el que se produce el apoyo familiar, el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores, subrayando la necesidad de considerar las influencias sociales externas en la dinámica familiar. Finalmente, Noriega et al. (2005) enfatizan la importancia de establecer condiciones para el desarrollo del niño y la familia, incluyendo el cultivo de habilidades expresivas, manejo de conflictos, relaciones interpersonales y socialización, destacando la naturaleza multifacética del desarrollo de habilidades dentro del contexto familiar.

En resumen, para enfatizar el apoyo familiar, el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores abarca estrategias multifacéticas, mecanismos dinámicos de

afrontamiento, equilibrio trabajo-familia, enfoques de intervención combinados, influencias sociales y desarrollo integral de habilidades. Estas ideas subrayan la complejidad y la interconexión de los factores implicados en el apoyo efectivo a las familias en el desarrollo de sus habilidades y la aplicación de valores.

1.5.3. Formación familiar con visión de emprendimiento

Sin una base sólida para la formación y la educación en casa, ¿cómo podemos esperar que los niños, adolescentes y jóvenes adultos superen los desafíos que enfrentan en la vida cotidiana? El programa da una visión clara de la formación familiar y desarrolla actividades para promover los objetivos marcados por Don Bosco en su centro, es decir, promover el conocimiento de la vitalidad educativa positiva, para cuya formación y formación se desarrolló el programa. que es también el principal monitor de actividad que nos permite conocer en tiempo real cómo va la dinámica familiar y si hay situaciones que necesitan ser atendidas o apoyadas; ahora, en el marco de esta intervención, se promueve el proceso de núcleo familiar como una herramienta efectiva de desarrollo para promover la educación, mejorando la calidad de vida de los participantes de la propuesta (Galárraga, 2014).

1.5.4. La segunda condición estructural importante o factor criminógeno es la inestabilidad de la vivienda.

La importancia cambiante de la migración interna parece ser crucial. Este es el único factor de inestabilidad social examinado tanto en los análisis a nivel interurbano como intraurbano, así como en todos los estudios de caso. Esto es muy importante porque su influencia determina el lugar y tipo de delito. A nivel interurbano, la migración interna es un factor de riesgo de delitos y daños a la propiedad, pero es un factor de protección contra el

homicidio. En cambio, en Costa Rica también fue un factor protector contra el robo, pero no tuvo efecto sobre el homicidio.

1.5.5. La tercera condición estructural importante asociada con el crimen es la combinación de desorganización familiar.

Absentismo escolar y estructura de edades de la población. En el área metropolitana de Costa Rica ocurrieron más robos en zonas con más padres solteros, mientras que en Santiago ocurrieron más heridos en zonas con más jefaturas femeninas. Sin embargo, estas condiciones no afectaron a otros lugares. De manera similar, las áreas de San Diego con más niños fuera del horario escolar se asociaron con la mayoría de los tipos de delitos excepto el homicidio, pero no tuvieron ningún efecto en Zapopan. En cuanto a estructura etaria, la mayor presencia de jóvenes parece incrementar todos los tipos de delincuencia en Zapopan. Claramente, la ciudad necesita programas juveniles para combatir el crimen. La supervisión parental, la educación y la integración familiar relacionadas con la estructura de edades pueden ayudar a controlar el crimen y la violencia entre barrios (Villalta, 2016).

Capítulo 2

2.1. Metodología

El diseño conceptual de la investigación se basó en un enfoque cualitativo, con un enfoque interdisciplinario. El enfoque cualitativo se eligió porque permite un mayor entendimiento de las causas y factores que contribuyen a las tendencias delictivas en el sector de Sociovivienda. El enfoque interdisciplinario se eligió para complementar la perspectiva de las diferentes disciplinas involucradas en el proyecto, como la sociología, la psicología, la educación y el trabajo social. La investigación se llevó a cabo en dos fases:

- Investigación exploratoria
- Diseño de estrategias

2.1.1. Fase 1: Investigación exploratoria

Esta metodología consistió en conocer la situación actual del sector Sociovivienda, detectar las causas principales de las tendencias a la delincuencia, reconocer las consecuencias directas e indirectas de la problemática existente y las peticiones de los moradores del sector. Para ello, se utilizó la siguiente fase:

- Entrevistas no estructuradas: Se realizó entrevistas a personas de las diferentes etapas del sector que acuden a un centro en común. Las entrevistas permitieron conocer ampliamente detalles de su diario vivir y recolectar la información requerida.
- Observación: Se realizó observación participante en el sector para comprender cómo afecta la delincuencia emocional y psicológicamente a las personas.

La población objetivo de las estrategias fueron las familias con mayor vulnerabilidad en el sector de Sociovivienda. La selección de entrevistados y observados se identificó

mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia a 5 personas, considerando los siguientes criterios:

- Ubicación: Las familias deben vivir en el sector de Sociovivienda.
- Vulnerabilidad: Las familias deben estar en situación de vulnerabilidad, según los siguientes indicadores:
 - Nivel socioeconómico bajo
 - Nivel educativo bajo
 - Necesidades básicas insatisfechas
 - Factores de riesgo asociados a la delincuencia, como la violencia intrafamiliar, el consumo de drogas o alcohol, y la deserción escolar

Se aplicó un guion de entrevista semi-estructurado con preguntas abiertas, relacionadas con los objetivos del estudio. Se registraron las respuestas mediante grabación de audio y notas escritas. No se tomó fotografías por seguridad de los participantes. Se observó el comportamiento, las actitudes, las emociones y las interacciones de los participantes en el contexto del centro común, utilizando una ficha de observación con indicadores previamente definidos. Se analizaron los datos mediante un análisis de contenido temático, identificando las categorías, los códigos y las subcategorías que emergieron de las entrevistas y las observaciones.

2.1.2. Fase 2: Diseño de estrategias

La fase 2 tuvo como objetivo diseñar estrategias de acompañamiento, desarrollo de destrezas y aplicación de valores en familias para contrarrestar la delincuencia en el sector de Sociovivienda. Para ello, se utilizaron las siguientes metodologías:

- Diagrama de Ishikawa

- Customer Journey Map
- Benchmarking

El diagrama de Ishikawa es una herramienta gráfica que ayuda a identificar y solucionar los problemas de calidad en los procesos. Se basa en el principio de que todo efecto o problema tiene varias causas posibles, que se pueden clasificar y visualizar según diferentes categorías. El diagrama tiene la forma de una espina de pescado, donde la cabeza representa el efecto o problema, y las espinas representan las causas principales y secundarias. El objetivo del diagrama es llegar a la causa raíz del problema y proponer soluciones adecuadas. El diagrama de Ishikawa también se conoce como diagrama de espina de pescado, diagrama de causa-efecto o diagrama de las 6 M.

El uso del diagrama de Ishikawa consistió en ordenar y visualizar las múltiples causas descubiertas en la fase 1, para priorizar las áreas que requieren de mayor atención y recursos. Aportó a comprender mejor las conexiones entre diferentes factores para diseñar estrategias específicas y abordarlas, o incluso realizar el diagrama con la comunidad para mostrar soluciones propuestas. También ayudó a evaluar el progreso y si el impacto es el deseado.

Se elaboró un diagrama de Ishikawa utilizando la técnica de los seis sombreros para el pensamiento, que facilita la generación de ideas desde diferentes perspectivas. Se identificaron las causas principales y secundarias que afectan al efecto o problema central, y se clasificaron en seis categorías: personas, procesos, políticas, productos, programas y proyectos. Se plasmó el diagrama en un formato gráfico, usando una estructura de espina de pescado, donde la cabeza representa el efecto o problema, y las espinas representan las causas.

Una vez establecido el problema central, se procedió con el diseño del Customer Journey Map, la cual es una herramienta que permite representar de forma visual el proceso que sigue un cliente o potencial cliente al interactuar con una empresa o producto. El objetivo de esta herramienta es comprender las necesidades, las emociones, los obstáculos y las oportunidades que se presentan en cada etapa del proceso, desde que el cliente conoce la oferta hasta que la adquiere y la usa.

De esta forma, se puede diseñar una experiencia de usuario óptima, que satisfaga las expectativas del cliente y genere valor para la empresa. Un customer journey map se basa en la investigación y el análisis de los datos y el feedback de los clientes, así como en la observación de su comportamiento y sus hábitos. Un customer journey map suele incluir los siguientes elementos: las etapas del proceso, los puntos de contacto, los canales, los momentos de verdad, los puntos de dolor y las acciones de mejora. Un customer journey map se puede crear con diferentes formatos y niveles de detalle, según el tipo de producto, el segmento de cliente y el objetivo del proyecto.

Se diseñó un Customer Journey Map por cada estrategia de solución propuesta, utilizando la técnica de los cinco porqués, que permite llegar a la raíz del problema y entender las necesidades y expectativas de los usuarios. Se definieron las etapas del viaje del usuario, desde el momento en que se enfrenta al problema hasta el momento en que lo resuelve, y se identificaron los puntos de contacto, las emociones, las oportunidades y los obstáculos que se presentan en cada etapa.

El benchmarking es un método que utilizan las empresas para mejorar su calidad y competitividad, comparando sus productos, servicios o procesos con los de otras empresas

que son líderes o referentes en su sector o en áreas específicas. El objetivo del benchmarking es aprender de las mejores prácticas, identificar las áreas de mejora, establecer metas y adoptar soluciones que se adapten a la realidad de cada empresa. El benchmarking se basa en la investigación y el análisis de la información y los datos de las empresas que se toman como modelo, así como en el feedback y la observación de los clientes o usuarios. El benchmarking puede tener diferentes tipos, según el ámbito, el enfoque o el alcance de la comparación.

La aplicación de Benchmarking consistió en comparar y evaluar las estrategias de solución propuestas con las mejores prácticas realizadas en otros contextos similares, preferiblemente en Latinoamérica, para aprender de sus éxitos y errores, y adaptarlas a la realidad del sector Sociovivienda de Guayaquil. Permitió identificar las fortalezas y debilidades de las estrategias, y proponer mejoras y recomendaciones para su implementación y seguimiento.

Se realizó una búsqueda bibliográfica de estudios, proyectos, programas o iniciativas que hayan abordado el problema de la delincuencia en sectores vulnerables, y que hayan aplicado estrategias de acompañamiento, desarrollo de destrezas y aplicación de valores en familias. Se seleccionaron los casos más relevantes y exitosos, considerando los criterios de similitud, pertinencia, actualidad y disponibilidad de información. Se extrajeron los datos más importantes de cada caso, tales como: el objetivo, la metodología, los resultados, los impactos, los desafíos, las lecciones aprendidas y las recomendaciones. Se compararon los datos con las estrategias propuestas para el sector Sociovivienda de Guayaquil, utilizando una matriz de análisis, donde se establecieron los indicadores de comparación, los criterios de evaluación y las escalas de medición. Se analizaron los datos mediante un análisis de brechas,

identificando las diferencias entre el estado actual y el estado deseado de las estrategias, y las acciones necesarias para cerrar esas brechas.

La metodología empleada en este estudio permitió identificar, diseñar, validar y mejorar las estrategias de solución del problema de la delincuencia en el sector Sociovivienda de Guayaquil, desde una perspectiva integral, participativa y colaborativa, que involucró a las familias, la comunidad y las entidades interesadas en el proyecto. Asimismo, se establecieron las especificaciones técnicas, éticas y legales de las estrategias, considerando los aspectos normativos, técnicos, sociales y ambientales que rigen la intervención en el sector. Se respetaron los derechos, la dignidad y la autonomía de los participantes, y se garantizó la confidencialidad, el consentimiento informado y la protección de datos. Se cumplió con las normas y leyes vigentes en el país, y se solicitó la autorización de las autoridades competentes para realizar el estudio. Se reconoció la autoría y la propiedad intelectual de las fuentes consultadas, y se citaron adecuadamente según las normas APA.

La metodología que se empleó en este estudio permitió cumplir con los siguientes objetivos:

Analizar las causas y factores que contribuyen a las tendencias delictivas en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, por medio de una investigación de campo y documental, para la creación de intervenciones efectivas para su prevención y reducción. Este objetivo se cumplió mediante la aplicación de la investigación Exploratoria, que consistió en realizar entrevistas no estructuradas y observaciones a los habitantes del sector, para conocer su opinión, su experiencia y su realidad respecto a la delincuencia. Así, se pudo detectar las causas principales y secundarias que generan las tendencias delictivas, y las consecuencias

que estas tienen para las familias y la comunidad. Además, se realizó una búsqueda documental de fuentes secundarias que respalden y complementen la información obtenida en el campo, tales como estadísticas, informes, artículos, etc. De esta manera, se obtuvo un diagnóstico integral y actualizado de la problemática, que sirvió de base para el diseño de las intervenciones.

Formular estrategias de acompañamiento y apoyo que se dirijan a las familias con mayor vulnerabilidad en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, e incluyan la colaboración con entidades interesadas en el proyecto, fortaleciendo las redes de apoyo comunitario y que mejore la resiliencia de la comunidad. Este objetivo se cumplió mediante la aplicación del Diagrama de Ishikawa, que consistió en ordenar y visualizar las causas identificadas en la fase 1, y priorizar las áreas de intervención. Así, se pudo diseñar estrategias específicas y abordarlas, considerando las conexiones entre los diferentes factores que influyen en la delincuencia. Además, se realizó el diagrama con la participación de la comunidad, para mostrar las soluciones propuestas y validarlas con los usuarios. De esta manera, se logró involucrar a las familias, las autoridades, las instituciones y las organizaciones en el proyecto, y fortalecer las redes de apoyo comunitario. Asimismo, se diseñó un Customer Journey Map por cada estrategia, para representar los puntos de dolor de los usuarios y ofrecer soluciones que generen valor y mejoren su resiliencia.

Proponer programas de capacitación y talleres que promuevan el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores en las familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil, reduciendo las tendencias delictivas. Este objetivo se cumplió mediante la aplicación de Benchmarking, que consistió en comparar y evaluar las estrategias propuestas con las mejores prácticas realizadas en otros contextos similares, preferiblemente en

Latinoamérica. Así, se pudo aprender de los éxitos y errores de otros proyectos, y adaptarlos a la realidad del sector Sociovivienda de Guayaquil. Además, se identificaron las fortalezas y debilidades de las estrategias, y se propusieron mejoras y recomendaciones para su implementación y seguimiento. De esta manera, se logró proponer programas de capacitación y talleres que respondan a las necesidades y expectativas de las familias, y que promuevan el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores, como la responsabilidad, la solidaridad, el respeto, la honestidad, etc., que contribuyan a prevenir y reducir la delincuencia en el sector.

La combinación de estas tres metodologías en la fase 2 proporcionó una visión holística de las causas y condiciones que contribuyen a la delincuencia en Sociovivienda. La riqueza de datos recopilados en la fase 1 se complementó con la estructuración y visualización proporcionada por el Diagrama de Ishikawa. El benchmarking, específicamente orientado a realidades latinoamericanas similares, permitió identificar estrategias exitosas y adaptarlas al contexto local.

2.2.Principios técnicos

Las estrategias se diseñarán de acuerdo con los siguientes principios técnicos:

- **Integralidad:** Las estrategias deben abordar las causas y factores que contribuyen a la delincuencia de manera integral.
- **Participación:** Las familias deben participar en el diseño y la implementación de las estrategias.
- **Evaluación:** Las estrategias deben ser evaluadas para garantizar su impacto.

2.3.Criterios de diseño

Las estrategias se diseñarán de acuerdo con los siguientes criterios:

- Eficacia: Las estrategias deben ser eficaces para reducir las tendencias delictivas.
- Eficiencia: Las estrategias deben ser eficientes en términos de recursos.
- Sostenibilidad: Las estrategias deben ser sostenibles en el tiempo.

2.4. Selección de recursos

Los recursos necesarios para implementar las estrategias serán seleccionados de acuerdo con los siguientes criterios:

- Disponibilidad: Los recursos deben estar disponibles.
- Costo: Los recursos deben ser asequibles.
- Calidad: Los recursos deben ser de alta calidad.

2.5. Consideraciones éticas y legales

El proyecto se realizará de acuerdo con los siguientes principios éticos y legales:

- Consentimiento informado: Se obtendrá el consentimiento informado de todas las familias participantes.
- Confidencialidad: Se protegerá la privacidad de todas las familias participantes.
- No maleficencia: Las estrategias no deben causar ningún daño a las familias participantes.

Capítulo 3

3.1.Resultados entrevista

La mayoría de los entrevistados coincidieron en que la situación de seguridad en el sector Sociovivienda de Guayaquil es precaria y preocupante, y que se requieren medidas urgentes para mejorarla. Los delitos más frecuentes que se mencionaron son las extorsiones conocidas como “vacunas”, los robos de celulares y objetos personales, y el consumo y venta de drogas. Algunos entrevistados también mencionaron los secuestros y las balaceras como hechos violentos que ocurren en el sector.

La mayoría de los entrevistados fueron víctimas o testigos de algún delito en el sector, pero no lo han denunciado por miedo a represalias, por falta de confianza en las autoridades, o por considerarlo un incidente aislado. Solo uno de los entrevistados percibía una mejora reciente en la seguridad del sector, especialmente en Sociovivienda 1. Los demás entrevistados expresaban una sensación constante de pánico, vulnerabilidad o angustia por la inseguridad que viven.

Los entrevistados coincidían en que el tráfico y consumo de drogas es uno de los principales factores que contribuyen a la delincuencia en el sector. Otros factores que se mencionaban son la falta de iluminación, la falta de trabajo, las malas influencias y el entorno familiar. Los entrevistados expresan que la delincuencia les afecta negativamente en su tranquilidad, su paz, su convivencia, su negocio y su familia. Algunos de ellos indicaron que la delincuencia limita sus salidas, sus reuniones y sus oportunidades.

Los entrevistados adoptaron medidas de prevención y protección como no salir por la noche, no llevar objetos de valor, asegurar las entradas de sus casas, evitar los taxis de la calle y no hacer comentarios sobre las bandas locales. Algunos de ellos también sugirieron

medidas como militarizar el sector, crear oportunidades de trabajo y tener más rigidez en las familias. Adicionalmente, los entrevistados expresaron una necesidad de mayor apoyo de las autoridades, las instituciones y las organizaciones para enfrentar la delincuencia. Algunas de las propuestas que se planteaban son una fuerza policial comprometida, leyes más estrictas, militarización del sector y más resguardo policial.

Los entrevistados también sugirieron algunas actividades para promover la convivencia pacífica y la prevención de la delincuencia en el ámbito familiar, vecinal y comunitario. Algunas de las ideas que se mencionaban son la instalación de cámaras y alarmas comunitarias, la creación de una asociación de moradores con un centro de monitoreo, el impulso del deporte, la revitalización de parques y canchas y la realización de reuniones de motivación. Solo uno de los entrevistados se muestra pesimista y aislado respecto a la posibilidad de realizar actividades con su familia, sus vecinos o su comunidad. Los demás entrevistados mostraron una actitud proactiva y colaborativa para mejorar la situación del sector.

Los entrevistados consideraron importantes valores como el respeto, la educación, el empleo, el amor y la comunicación para prevenir y reducir la delincuencia en el sector. Algunos de ellos también mencionan la necesidad de mejorar el estilo de vida y cambiar la cultura de las personas. Existen diversas sugerencias o propuestas para mejorar la seguridad en el sector Sociovivienda de Guayaquil. Algunas de las ideas que se plantearon son rotar a la policía y que los militares intervengan, aumentar la vigilancia en los colegios, fomentar actividades culturales y deportivas, instalar cámaras y alarmas y evitar que la policía colabore con los delincuentes.

3.2. Diagrama de Ishikawa

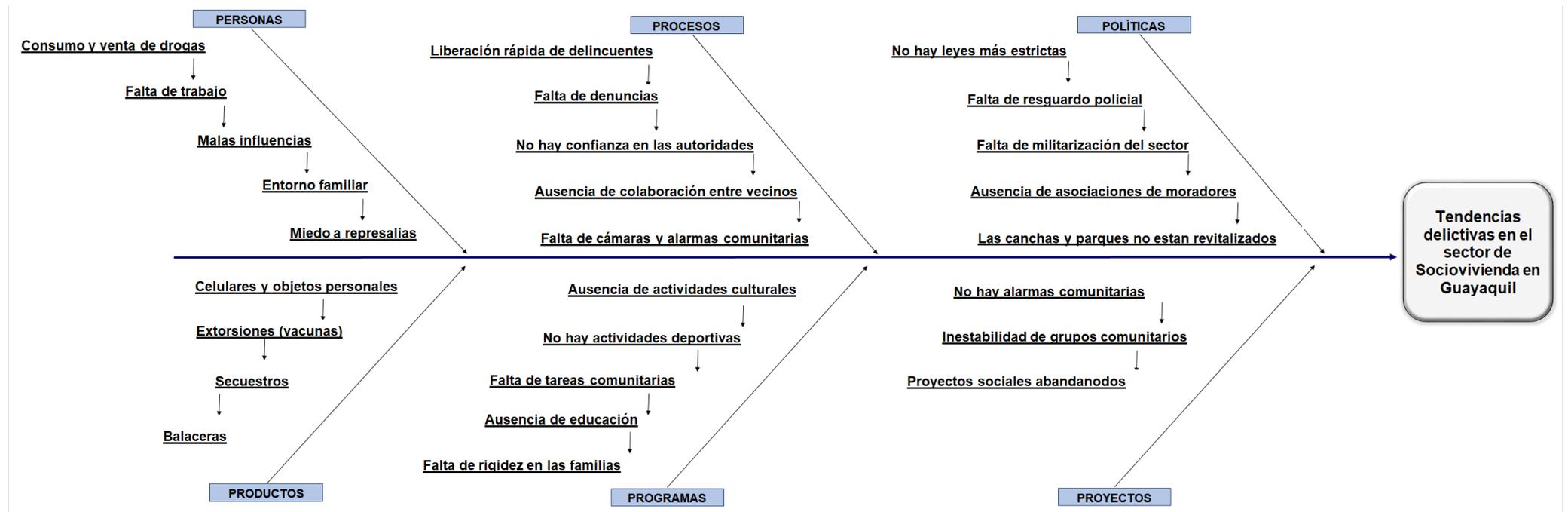
El diagrama de Ishikawa mostró las causas potenciales de las tendencias delictivas en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, clasificadas en seis categorías principales. A partir del diagrama, se pudo observar que:

- Las personas que viven en el sector se vieron afectadas por factores como el consumo y venta de drogas, la falta de trabajo, las malas influencias, el entorno familiar, el miedo a represalias y la sensación de pánico, vulnerabilidad o angustia.
- Los procesos que se llevan a cabo en el sector se vieron obstaculizados por factores como la liberación rápida de delincuentes, la falta de denuncias, la falta de confianza en las autoridades, la falta de colaboración entre vecinos, la falta de iluminación en ciertas áreas y la falta de cámaras y alarmas comunitarias.
- Las políticas que se aplicaban en el sector se ven limitadas por factores como la falta de leyes más estrictas, la falta de resguardo policial, la falta de militarización del sector, la falta de apoyo de las instituciones, la falta de asociación de moradores y la falta de revitalización de parques y canchas.
- Los productos que se consumen o se ofrecen en el sector se vieron amenazados por factores como los robos de celulares y objetos personales, las extorsiones conocidas como “vacunas”, los secuestros y las balaceras.
- Los programas que se desarrollaban en el sector se vieron afectados por factores como la falta de actividades culturales, la falta de actividades deportivas, la falta de tareas comunitarias, la falta de educación, la falta de oportunidades de empleo y la falta de rigidez en las familias.
- Los proyectos que se propusieron en el sector se ven impulsados por factores como la instalación de cámaras y alarmas comunitarias, la creación de una asociación de

moradores con un centro de monitoreo, el impulso del deporte, la revitalización de parques y canchas, la realización de reuniones de motivación y el cambio de cultura.

Figura 1

Diagrama de Ishikawa



Nota. Elaborado a partir de las entrevistas a moradores del sector Sociovivienda.

3.3. Costumer Journey Map

En la tabla 1 se presenta el customer journey map, que tuvo como eje central la aplicación de valores en familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil:

Tabla 1

Customer Journey Map: Aplicación de valores en familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil

Etapa	Punto de contacto	Emoción	Oportunidad	Obstáculo
Conciencia	Volante, reunión o llamada	Indiferente, desinteresado	Informar sobre los beneficios de los valores	Resistencia por falta de educación o temor a perder el control.
Interés	Internet, redes sociales, medios de comunicación o referencias	Interesado, motivado	Involucrar en el proceso de aplicación de valores	Dificultad por falta de acceso a la información o a los recursos, o falta de colaboración de los hijos.
Decisión	Compromiso con la propuesta	Decidido, confiado	Reforzar el compromiso con el proceso	Indecisión o arrepentimiento por presión o influencia de otros actores.
Acción	Participación en el proceso	Activo, responsable	Facilitar el proceso de aplicación de valores	Desmotivación o abandono por falta de comunicación, coordinación o transparencia, o falta de resultados o beneficios.
Evaluación	Evaluación del resultado	Satisfecho, atento	Medir el impacto y la efectividad de los valores	Insatisfacción o decepción por falta de cumplimiento, calidad o

Nota. Datos tomados a partir de las entrevistas a moradores de sociovivienda

En la etapa conciencia, el padre o madre de familia se enteraron de la propuesta de aplicar valores en su familia por algún medio de comunicación, como un volante, una reunión o una llamada. Sin embargo, se mostraba indiferente y desinteresado por la relevancia y el beneficio de la misma, debido a su falta de educación o su temor a perder el control o la autoridad sobre sus hijos. Una de las fortalezas de esta etapa es que el punto de contacto es accesible y directo, lo que permitió llegar a un mayor número de familias, y que la curiosidad e intriga que se generó puede ser aprovechada para informar sobre los beneficios de los valores.

Una de las debilidades fue que el punto de contacto podía ser ignorado o rechazado por las familias, lo que implicaba una pérdida de recursos y tiempo, y que la resistencia por la falta de educación o el temor a perder el control podía generar conflicto y oposición. Una de las oportunidades fue que se pudo aprovechar el contexto social y cultural del sector, donde se evidenciaba la necesidad y la demanda de una intervención que mejorara la calidad de vida y la seguridad de las familias, y la colaboración y el apoyo de las entidades interesadas en el proyecto.

Una de las amenazas fue que se pudo enfrentar la competencia o la interferencia de otras propuestas o proyectos que se desarrollaban en el sector, o la presión o la influencia de las bandas locales. Para optimizar la experiencia del usuario en esta etapa, se recomendó diseñar y distribuir volantes atractivos y persuasivos, realizar reuniones informativas y

participativas, llamar a las familias interesadas en la propuesta y buscar alianzas estratégicas con las entidades interesadas en el proyecto, protegiendo y garantizando la seguridad de las familias que la apoyaban.

En la etapa interés, el padre o madre de familia buscó más información sobre la propuesta de aplicar valores en su familia por algún canal digital o social, como internet, redes sociales, medios de comunicación o referencias de otros padres o madres de familia. Se sintió interesado y motivado por la propuesta, pero también preocupado y ansioso por el proceso y el resultado de la misma. Una de las fortalezas de esta etapa fue que el punto de contacto fue diverso y amplio, lo que permitió ofrecer más información y evidencia sobre la propuesta, y que el interés y la motivación que se generó pudo ser aprovechada para involucrar al padre o madre de familia en el proceso de aplicación de valores.

Una de las debilidades fue que el punto de contacto pudo ser confuso o contradictorio, lo que implicó una pérdida de credibilidad y confianza en la propuesta, y que la dificultad por falta de acceso a la información o a los recursos, o la falta de colaboración de los hijos pudo generar desigualdad y conflicto. Una de las oportunidades fue que se pudo aprovechar el uso y la demanda de las tecnologías de la información y la comunicación, que facilitaron el acceso y la difusión de la información sobre la propuesta, y la participación y el apoyo de los líderes y referentes comunitarios, que pudieron influir y motivar a las familias.

Una de las amenazas fue que se pudo enfrentar la desinformación o la manipulación de la información sobre la propuesta, o la falta de interés o de tiempo de las familias para

acceder o buscar la información sobre la propuesta, o para participar en el proceso de aplicación de valores. Para optimizar la experiencia del usuario en esta etapa, se recomendó crear y gestionar una página web y una cuenta de redes sociales del programa, elaborar y difundir material audiovisual, identificar y capacitar a los líderes y referentes comunitarios, y facilitar y garantizar el acceso a la información y a los recursos para las familias.

En la etapa decisión, el padre o madre de familia decidió si apoyaba o no la propuesta de aplicar valores en su familia, y se comprometió o no a contribuir con el proceso de aplicación de estos. Se sintió decidido y confiado por la propuesta, pero también nervioso y expectante por el impacto de esta. Una de las fortalezas de esta etapa fue que el punto de contacto fue clave y determinante, lo que implicó una mayor responsabilidad y compromiso de las familias, y que la decisión y la confianza que se generó pudo ser aprovechada para reforzar el compromiso con el proceso.

Una de las debilidades fue que el punto de contacto podía ser ambiguo o inconsistente, lo que implicaba una menor claridad y transparencia de la propuesta, y que la indecisión o el arrepentimiento por la presión o la influencia de otros actores podía generar conflicto y oposición. Una de las oportunidades fue que se pudo aprovechar el contexto legal y normativo del sector, donde se establecían los derechos y deberes de las familias, y donde se sancionaban las conductas delictivas o violentas, y la vinculación y el reconocimiento de las entidades interesadas en el proyecto, que podían respaldar y legitimar la propuesta.

Una de las amenazas fue que se pudo enfrentar la falta de cumplimiento o de continuidad de la propuesta, o la falta de resultados o de beneficios visibles de la propuesta. Para optimizar la experiencia del usuario en esta etapa, se recomendó establecer y comunicar los criterios y los requisitos para participar en el programa, firmar un contrato o un acuerdo de compromiso con las familias, monitorear y acompañar a las familias durante el proceso de aplicación de valores, e informar y mostrar a las familias los avances, los logros, los impactos y los beneficios del programa.

En la etapa acción, el padre o madre de familia participó en el proceso de aplicación de valores en su familia, ya sea aportando recursos, tiempo, supervisión o difusión. Se sintió activo y responsable por el proceso, pero también impaciente y frustrado por los posibles inconvenientes o retrasos del mismo. Una de las fortalezas de esta etapa fue que el punto de contacto fue continuo y dinámico, lo que permitió mantener y reforzar el vínculo y la confianza con las familias, y que la propuesta permitió aprovechar la actividad y la responsabilidad generada para facilitar el aprendizaje y el crecimiento.

Una de las debilidades fue que el punto de contacto pudo ser monótono o aburrido, lo que implicó una pérdida de interés y de atención de las familias, y que la desmotivación o el abandono por la falta de comunicación, coordinación o transparencia, o la falta de resultados o beneficios pudo generar desigualdad y conflicto. Una de las oportunidades fue aprovechar la diversidad y la riqueza de las familias, que aportaron con sus experiencias, necesidades, recursos y soluciones, y que enriquecieron la aplicación de valores, y la creación y fortalecimiento de la red de apoyo comunitario entre las familias, que facilitó el intercambio, la colaboración y la solidaridad.

Una de las amenazas fue que se pudo enfrentar la falta de recursos, de asistencia técnica, de capacitación, de financiamiento o de difusión para el desarrollo del programa, o la falta de compromiso, de participación, de evaluación o de certificación de las familias. Para optimizar la experiencia del usuario en esta etapa, se recomendó diseñar e implementar un plan de capacitación y talleres que promovieran el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores en las familias, gestionar y garantizar los recursos, la asistencia técnica, la capacitación, el financiamiento y la difusión necesarios para el desarrollo del programa, monitorear y evaluar el proceso y el resultado del programa, y certificar y reconocer la participación y el compromiso de las familias en el programa.

En la etapa evaluación, el padre o madre de familia evaluó el resultado del proceso de aplicación de valores en su familia, y verificó si se cumplieron sus expectativas y necesidades. Se sintió satisfecho y orgulloso por el resultado, pero también atento y vigilante por el mantenimiento y la continuidad de los valores en su familia. Una de las fortalezas de esta etapa fue que el punto de contacto fue final y conclusivo, lo que permitió verificar y validar el cumplimiento y el logro de los objetivos del programa.

La emoción de satisfacción y orgullo generó autoestima y reconocimiento por la propuesta. La oportunidad de medir el impacto y la efectividad de los valores generó evidencia y aprendizaje de la propuesta. Una de las debilidades fue que el punto de contacto pudo ser incompleto o insuficiente, lo que implicó una falta de retroalimentación y mejora continua de la propuesta. La emoción de atención y vigilancia generó estrés y desconfianza por la propuesta. El obstáculo de la insatisfacción o la decepción por la falta de

cumplimiento, calidad o seguridad, o la falta de seguimiento o soporte generó descontento y rechazo de la propuesta.

Una de las oportunidades fue que se pudo aprovechar el contexto de evaluación y rendición de cuentas del sector, donde se exigía y se valoraba el uso eficiente y transparente de los recursos y los resultados del programa. Se pudo aprovechar la difusión y el reconocimiento de los logros y los impactos del programa, que pudieron atraer y motivar a otras familias, entidades o sectores a replicar o ampliar la propuesta. Una de las amenazas fue que se pudo enfrentar la falta de criterios, de herramientas, de instrumentos o de personal para realizar una evaluación adecuada y oportuna del programa, que dificultó la medición del impacto y la efectividad de los valores.

Se pudo enfrentar la falta de comunicación, de coordinación, de transparencia o de participación de las familias o de las entidades en el proceso de evaluación, que desvirtuó el resultado y la validez de la propuesta.

3.4.Estrategias de acompañamiento y apoyo a las familias del sector Sociovivienda

Con base en el diagnóstico realizado en las secciones previas, se formularon algunas estrategias de acompañamiento y apoyo que se dirigieron a las familias con mayor vulnerabilidad en el sector de Sociovivienda en Guayaquil. Estas fueron:

- Crear un programa de educación en valores para las familias, que les enseñara los principios y las prácticas que podían aplicar en su convivencia diaria, y que les ayudara a prevenir y reducir la delincuencia en el sector. Este programa incluyó

talleres, charlas, dinámicas, juegos, materiales didácticos y seguimiento personalizado.

- Establecer una red de apoyo comunitario entre las familias, que les permitiera compartir sus experiencias, sus necesidades, sus recursos y sus soluciones, y que les brindara un espacio de confianza, solidaridad y colaboración. Esta red incluyó grupos de WhatsApp, reuniones periódicas, actividades conjuntas y asesoría mutua.
- Gestionar la colaboración con entidades interesadas en el proyecto, como las autoridades, las instituciones, las organizaciones y las empresas, que pudieran aportar con recursos, asistencia técnica, capacitación, financiamiento o difusión. Esta colaboración incluyó convenios, alianzas, donaciones, voluntariados o patrocinios.
- Desarrollar un plan de acción para mejorar la seguridad en el sector, que incluyera la instalación de cámaras y alarmas comunitarias, la creación de una asociación de moradores con un centro de monitoreo, el impulso del deporte, la revitalización de parques y canchas, la realización de reuniones de motivación y el cambio de cultura. Este plan incluyó objetivos, metas, indicadores, responsables, cronograma y presupuesto.

En la siguiente tabla se presenta el plan de acción para dar cumplimiento a las estrategias planteadas:

Tabla 2

Plan de acción

Estrategia	Acción	Institución	Plazo
-------------------	---------------	--------------------	--------------

Crear un programa de educación en valores para las familias	Diseñar e implementar un plan de capacitación en valores para los padres y madres de familia, y sus hijos Crear y gestionar.	Organización no gubernamental especializada en educación y prevención de la violencia	6 meses
Establecer una red de apoyo comunitario entre las familias	grupos de WhatsApp, reuniones periódicas, actividades conjuntas y asesoría mutua entre las familias.	Asociación de moradores del sector Sociovivienda	3 meses
Gestionar la colaboración con entidades interesadas en el proyecto	Buscar y establecer convenios, alianzas, donaciones, voluntariados o patrocinios con las autoridades, las instituciones, las organizaciones y las empresas.	Comité de gestión del proyecto	4 meses
Desarrollar un plan de acción para mejorar la seguridad en el sector	Instalar cámaras y alarmas comunitarias, crear un centro de monitoreo, impulsar el deporte, revitalizar parques y canchas, realizar reuniones de motivación y cambiar la cultura.	Policía Nacional, Ministerio de Inclusión Económica y Social, Ministerio de Deporte.	12 meses

Nota. Elaborado por autores.

En la tabla 3 se presenta el cronograma de actividades para para dar cumplimiento al plan de acción:

Tabla 3

Cronograma de actividades

Actividad	Responsable	Inicio	Fin
------------------	--------------------	---------------	------------

Diseñar el plan de capacitación en valores	Organización no gubernamental	01/01/2024	31/01/2024
Implementar el plan de capacitación en valores	Organización no gubernamental	01/02/2024	30/06/2024
Crear los grupos de WhatsApp	Asociación de moradores	01/01/2024	15/01/2024
Realizar las reuniones periódicas	Asociación de moradores	15/01/2024	15/04/2024
Organizar las actividades conjuntas	Asociación de moradores	01/02/2024	30/04/2024
Brindar la asesoría mutua	Asociación de moradores	01/01/2024	30/04/2024
Buscar las entidades interesadas en el proyecto	Comité de gestión	01/01/2024	31/01/2024
Establecer los convenios, alianzas, donaciones, voluntariados o patrocinios	Comité de gestión	01/02/2024	28/02/2024
Instalar las cámaras y alarmas comunitarias	Policía Nacional	01/03/2024	31/03/2024
Crear el centro de monitoreo	Policía Nacional	01/04/2024	30/04/2024
Impulsar el deporte	Ministerio de Deporte	01/05/2024	31/08/2024
Revitalizar parques y canchas	Ministerio de Inclusión Económica y Social	01/09/2024	31/12/2024
Realizar reuniones de motivación	Comité de gestión	01/01/2024	31/12/2024
Cambiar la cultura	Comité de gestión	01/01/2024	31/12/2024

Nota. Elaborado por autores.

En la tabla 4 se presenta el presupuesto para para dar cumplimiento al plan de acción:

Tabla 4*Presupuesto*

Estrategia	Costo	Financiamiento
Crear un programa de educación en valores para las familias	\$10,000	Donación de la organización no gubernamental
Establecer una red de apoyo comunitario entre las familias	\$2,000	Aporte voluntario de las familias
Gestionar la colaboración con entidades interesadas en el proyecto	\$0	No aplica
Desarrollar un plan de acción para mejorar la seguridad en el sector	\$50,000	Convenio con la Policía Nacional, el Ministerio de Inclusión Económica y Social, el Ministerio de Deporte y la Empresa Eléctrica Pública

Nota. Elaborado por autores.

3.5. Plan de capacitación valores familiares

A partir de la información obtenida de las entrevistas, diagrama de Ishikawa y el Customer Journey Map, se ha propuesto un programa de capacitación y talleres que promuevan el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores en las familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil, reduciendo las tendencias delictivas. El programa está esquematizado de la siguiente forma:

3.5.1. Antecedentes

El sector de Sociovivienda en Guayaquil es una zona vulnerable que presenta altos índices de delincuencia, violencia e inseguridad. Las familias que viven en el sector se ven afectadas por factores como el consumo y venta de drogas, la falta de trabajo, las malas influencias, el entorno familiar, el miedo a represalias y la sensación de pánico, vulnerabilidad o angustia. Los valores se han perdido y nadie respeta a nadie. Las

autoridades, las instituciones y las organizaciones no brindan el apoyo suficiente para enfrentar la problemática. Se requiere de una intervención integral que fortalezca las habilidades y los valores de las familias, y que contribuya a prevenir y reducir la delincuencia en el sector.

3.5.2. *Objetivos*

El programa tiene los siguientes objetivos:

- Sensibilizar a las familias sobre la importancia de los valores para la convivencia pacífica y la prevención de la delincuencia.
- Capacitar a las familias en el desarrollo de habilidades como el respeto, la comunicación, la colaboración, la responsabilidad y la solidaridad.
- Aplicar los valores y las habilidades en la vida cotidiana de las familias, mediante la realización de actividades prácticas y lúdicas.
- Evaluar el impacto y la efectividad del programa en el mejoramiento de la calidad de vida y la seguridad de las familias.

3.5.3. *Syllabus*

El programa consta de cuatro módulos, cada uno con una duración de cuatro semanas. Los módulos son los siguientes:

- Módulo 1: ¿Qué son los valores y por qué son importantes?
 - Semana 1: Introducción al programa y diagnóstico de la situación del sector.
 - Semana 2: Concepto y clasificación de los valores.
 - Semana 3: Beneficios y desafíos de los valores.

- Semana 4: Autoevaluación y retroalimentación del módulo.
- Módulo 2: ¿Cómo desarrollar habilidades basadas en los valores?
 - Semana 1: Respeto: Reconocer y valorar la dignidad de uno mismo y de los demás.
 - Semana 2: Comunicación: Expresar y escuchar de manera asertiva y empática.
 - Semana 3: Colaboración: Trabajar en equipo y cooperar con los demás.
 - Semana 4: Responsabilidad: Cumplir con los deberes y asumir las consecuencias.
- Módulo 3: ¿Cómo aplicar los valores y las habilidades en la familia?
 - Semana 1: Solidaridad: Apoyar y ayudar a los miembros de la familia en las situaciones difíciles.
 - Semana 2: Amor: Demostrar y recibir afecto, cuidado y comprensión en la familia.
 - Semana 3: Educación: Fomentar el aprendizaje, la disciplina y la creatividad en la familia.
 - Semana 4: Convivencia: Compartir, dialogar y resolver los conflictos en la familia.
- Módulo 4: ¿Cómo evaluar el impacto y la efectividad del programa?
 - Semana 1: Indicadores y herramientas de evaluación.
 - Semana 2: Recolección y análisis de datos.
 - Semana 3: Presentación y discusión de resultados.
 - Semana 4: Conclusiones y recomendaciones.

3.5.4. Insumos

Para llevar a cabo el programa se requieren los siguientes insumos:

- Un espacio físico adecuado para realizar las sesiones de capacitación y talleres, con capacidad para al menos 20 personas, equipado con sillas, mesas, pizarra, proyector y sonido.
- Un equipo humano conformado por un coordinador, un facilitador, un asistente y un evaluador, con experiencia y formación en educación, prevención de la violencia y desarrollo comunitario.
- Un material didáctico compuesto por manuales, guías, cuadernos, lápices, borradores, marcadores, hojas, cartulinas, tijeras, pegamento, cinta, globos, pelotas, juegos de mesa y otros recursos lúdicos.
- Un material de difusión compuesto por volantes, afiches, pancartas, camisetas, gorras, stickers, llaveros y otros recursos promocionales.

3.5.5. Público objetivo

El programa está dirigido a las familias con mayor vulnerabilidad en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, especialmente a los padres y madres de familia y sus hijos. Se espera contar con la participación de al menos 100 familias, que se dividirán en cinco grupos de 20 familias cada uno. Cada grupo tendrá una sesión de capacitación y taller por semana, con una duración de dos horas cada una.

3.5.6. Cronograma de actividades

El programa dura 16 semanas, desde el 01/01/2024 hasta el 30/04/2024. El cronograma de actividades es el siguiente:

Tabla 5*Cronograma de actividades para la capacitación*

Actividad	Fecha	Hora	Lugar	Responsable
Inicio del programa	01/02/2024	09:00	Salón comunal	Coordinador
Diagnóstico del sector	01/02/2024 - 08/02/2024	10:00 - 12:00	Salón comunal	Facilitador
Capacitación en valores	08/02/2024 - 29/02/2024	10:00 - 12:00	Salón comunal	Facilitador
Capacitación en habilidades	05/03/2024 - 26/03/2024	10:00 - 12:00	Salón comunal	Facilitador
Capacitación en familia	04/04/2024 - 25/04/2024	10:00 - 12:00	Salón comunal	Facilitador
Evaluación del programa	01/05/2024 - 22/05/2024	10:00 - 12:00	Salón comunal	Evaluador
Cierre del programa	01/06/2024	09:00	Salón comunal	Coordinador

Nota. Elaborado por autores.

3.5.7. Beneficios del proyecto

El proyecto que se propone tiene como objetivo mejorar la seguridad y la convivencia en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, mediante la educación en valores, la creación de una red de apoyo comunitario y la gestión de la colaboración con entidades interesadas en el proyecto. Algunos de los beneficios que genera el proyecto son:

- Favorece el crecimiento y desarrollo personal de las familias del sector, al promover el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores como el respeto, la comunicación, la colaboración, la responsabilidad y la solidaridad, que mejoran la calidad de vida y la convivencia pacífica en el sector.
- Contribuye al desarrollo moral de las familias del sector, al crear un sistema moral adecuado, que les permita distinguir entre lo bueno y lo malo, y actuar en consecuencia¹².

- Conlleva a la felicidad personal de las familias del sector, al lograr la consecución de las metas y objetivos personales, y al sentirse parte de una comunidad que se apoya y se respeta.
- Aumenta la confianza y la cooperación entre los actores del sector, al establecer una red de apoyo comunitario, que facilita el encuentro, el diálogo y la colaboración entre las familias, las organizaciones y las autoridades.
- Reduce la incidencia delictiva en el sector, al transformar las causas y las condiciones que la generan, y al prevenir y contrarrestar los síntomas de la delincuencia, como los robos, las extorsiones, los secuestros y el consumo y venta de drogas.
- Fortalece la resiliencia de la comunidad, al dotarla de recursos y capacidades para afrontar y superar las situaciones adversas, y al fomentar una actitud positiva y proactiva ante los problemas.
- Fomenta estabilidad y creación de negocios en el sector, al existir un ambiente de seguridad y desarrollo.
- Aprovechamiento de los espacios públicos de Sociovivienda para el desarrollo de actividades recreativas, fomentando el turismo en el sector.
- Aumento de la escolaridad en las personas menores de edad, mejorando sus niveles de calidad de vida

Los beneficiarios directos del proyecto son las familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil, que viven en condiciones de pobreza, vulnerabilidad y exclusión social, y que son víctimas o testigos de la delincuencia. Los beneficiarios indirectos del proyecto son las entidades interesadas en el proyecto, como las autoridades, las instituciones y las

organizaciones que conocen y viven en el territorio, y que pueden aportar recursos, capacidades y compromisos para el éxito del proyecto.

Capítulo 4

4.1.Conclusiones

Se analizaron las causas y factores que contribuyen a las tendencias delictivas en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, por medio de una investigación de campo y documental, para la creación de intervenciones efectivas para su prevención y reducción. Los resultados de la investigación permitieron evidenciar la magnitud del problema que enfrentan las familias del sector, que viven en condiciones de pobreza, vulnerabilidad y exclusión social, y que son víctimas o testigos de delitos como robos, extorsiones, secuestros y consumo y venta de drogas. También permitieron identificar las causas y factores que influyen o se ven influidos por la delincuencia, que se pueden clasificar en seis categorías principales: personas, procesos, políticas, productos, programas y proyectos. Estos resultados sirvieron de base para diseñar la propuesta, que busca mejorar la seguridad y la convivencia en el sector, mediante la educación en valores, la creación de una red de apoyo comunitario y la gestión de la colaboración con entidades interesadas en el proyecto.

Se formularon estrategias de acompañamiento y apoyo que se dirigen a las familias con mayor vulnerabilidad en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, e incluyen la colaboración con entidades interesadas en el proyecto, fortaleciendo las redes de apoyo comunitario y que mejoren la resiliencia de la comunidad. Las estrategias que se formularon se basan en el enfoque de los valores, que busca promover el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores en las familias, como una forma de mejorar la calidad de vida y la convivencia pacífica en el sector. Este enfoque es novedoso y diferenciador, ya que no se limita a combatir los síntomas de la delincuencia, sino que apunta a transformar las causas y las condiciones que la generan. Las estrategias que se formularon también se

basan en la participación y la colaboración de las familias, las autoridades, las instituciones y las organizaciones que conocen y viven en el territorio, ya que se consideran los actores clave para el éxito de la propuesta.

Se propusieron programas de capacitación y talleres que promueven el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores en las familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil, reduciendo las tendencias delictivas. Los programas y talleres que se propusieron se dirigen a las familias del sector, y tienen como objetivo desarrollar habilidades como el respeto, la comunicación, la colaboración, la responsabilidad y la solidaridad, y aplicarlos en su vida cotidiana. Los programas y talleres propuestos también se dirigen a las entidades interesadas en el proyecto, y pretenden capacitarlas y sensibilizarlas sobre la delincuencia y la importancia de los valores en el sector. Los programas y talleres que se propusieron se basan en las experiencias previas de otros proyectos que han aplicado el enfoque de los valores para mejorar la seguridad y la convivencia en contextos similares al nuestro, y que inspiraron y orientaron el diseño de la propuesta.

4.2.Recomendaciones

Se recomienda realizar un seguimiento y una evaluación de las intervenciones que se proponen para prevenir y reducir la delincuencia en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, con el fin de medir su impacto y su efectividad, y de identificar las fortalezas y las debilidades de la propuesta. Se sugiere utilizar indicadores cuantitativos y cualitativos, como el número de familias beneficiadas, el nivel de satisfacción, el cambio de actitudes y

comportamientos, la reducción de la incidencia delictiva, el aumento de la confianza y la cooperación entre los actores, y la mejora de la calidad de vida y la convivencia en el sector.

Se recomienda difundir y socializar las estrategias de acompañamiento y apoyo que se formulan para las familias con mayor vulnerabilidad en el sector de Sociovivienda en Guayaquil, con el fin de generar conciencia y compromiso sobre la importancia de los valores para mejorar la seguridad y la convivencia en el sector. Se sugiere utilizar medios de comunicación masivos y alternativos, como la radio, la televisión, las redes sociales, los boletines, los afiches, los volantes, y las charlas, y de involucrar a los líderes y referentes comunitarios, como los maestros, los religiosos, los comerciantes, y los jóvenes, para que sean multiplicadores del mensaje y del enfoque de los valores.

Se recomienda implementar y adaptar los programas de capacitación y talleres que se proponen para promover el desarrollo de habilidades y la aplicación de valores en las familias del sector de Sociovivienda en Guayaquil, con el fin de responder a las necesidades y expectativas de las familias y de las entidades interesadas en el proyecto. Se sugiere utilizar metodologías participativas y lúdicas, como los juegos, los cuentos, los dibujos, las canciones, y las dramatizaciones, y de incorporar elementos culturales y contextuales, como los valores, las creencias, las costumbres, y los problemas, que sean significativos y relevantes para los participantes.

Referencias

- Aristimuño, A., & Parodi, J. (2017). Un caso real de combate al fracaso en la educación pública: una cuestión de acompañamiento, liderazgo y cultura organizacional. *Reice Revista Iberoamericana Sobre Calidad Eficacia Y Cambio en Educación*, 15(4). <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.4.008>
- Carlier, S., Llorente, C., & Grau, M. (2012). Comparing work-life balance in spanish and latin-american countries. . *European Journal of Training and Development*, 36(2/3), 286-307. <https://doi.org/10.1108/03090591211204751>
- Carrión, A., Mallma, T., Gallegos, W., & Cahua, J. (2022). Análisis psicométrico del cuestionario de interacción trabajo-familia (swing) en trabajadores de una municipalidad distrital de haquira (apurímac – Perú). . *Perspectiva De Familia*, 6(1), 9-28. <https://doi.org/10.36901/pf.v6i1.1481>
- Dumas, J., Arriaga, X., Begle, A., & Longoria, Z. (2011). Child and parental outcomes of a group parenting intervention for latino families: a pilot study of the canne program. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology*, 17(1), , 17(1), 107-115. <https://doi.org/10.1037/a0021972>
- Durán, G., Bayón, M., Bonilla, A., & Janoschka, M. (2020). Vivienda social en Ecuador: violencias y contestaciones en la producción progresista de periferias urbanas. *Revista INVI*, 35(99), , 35(99), 34-56.
- Galárraga, W. (2014). *El Proyecto Salesiano “Chicos de la Calle” como alternativa de vida para los sectores más vulnerables de la infancia en el Ecuador*. Mesa 2: Jóvenes en situación de riesgo.
- García, A., Bucher, J., Pérez, D., Vargas, Y., & Pereira, F. (2016). Couple and family relationships in latin american social comparative studies. *Interpersona an International Journal on Personal Relationships*, 10(2), 10(2), 109-124. <https://doi.org/10.5964/ijpr.v10i2.259>
- García, D., Benavides, C., Parada, A., & Giraldo, J. (2021). El acompañamiento familiar discusiones contemporáneas. *Hojas Y Hablas*, 21, 48-62. <https://doi.org/10.29151/hojasyhablas.n21a4>

- Gómez, J., & López, A. (2021). La convivencia en el contexto de pandemia: experiencia de docentes de secundaria. . *Sinéctica Revista Electrónica De Educación*, 57. [https://doi.org/10.31391/s2007-7033\(2021\)0057-016](https://doi.org/10.31391/s2007-7033(2021)0057-016)
- González, N., & Toy, D. (2017). Diseño y evaluación de una guía de apoyo para fortalecer la tríada: alumno, profesor y familia. *Estudios Pedagógicos (Valdivia)*, 43(3), 291-309. <https://doi.org/10.4067/s0718-07052017000300017>
- Letamendi, X. (21 de Febrero de 2020). Socio Vivienda: el plan habitacional que se convirtió en el barrio más violento de Guayaquil. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/sociedad/socio-vivienda-plan-habitacional-barrio-peligroso-guayaquil/>
- Martínez, J., Amador, B., & Guerra, M. (2017). Estrategias de afrontamiento familiar y repercusiones en la salud familiar: una revisión de la literatura. *Enfermería Global*, 16(3), 576. <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.3.255721>
- Noriega, J., Nebuay, D., & Noriega, C. (2005). Relación del desarrollo cognitivo con el clima familiar y el estrés de la crianza. *Psico-USF*, 10(2), 161-168. . <https://doi.org/10.1590/s1413-82712005000200007>
- Salazar, F. (2022). Efecto de un taller de terapia de aceptación y compromiso en padres de niños con conducta agresiva de un hospital de salud mental en lima, año 2014-2015. *Cátedra Villarreal*, 10(1), 10(1), 70-79. <https://doi.org/10.24039/cv2022101233>
- Tello, T. (2017). Essentialism in spanish parents' descriptions of their transnationally adopted teenagers. . *Perifèria Revista D Investigació I Formació en Antropologia*, 22(2), 24. <https://doi.org/10.5565/rev/periferia.611>
- Villalta, C. (2016). *Estudio: cuatro factores que contribuyen a la violencia en nuestras ciudades*. BID.

Anexos

Anexo 1: Cuestionario para la entrevista sobre la delincuencia en el sector

Sociovivienda de Guayaquil

- 1. ¿Qué opinión tiene sobre la situación de seguridad en el sector Sociovivienda de Guayaquil?**
- 2. ¿Qué tipo de delitos se cometen con mayor frecuencia en el sector?**
- 3. ¿Ha sido víctima o testigo de algún delito en el sector? Si es así, ¿qué tipo de delito fue y cómo lo denunció?**
- 4. ¿Qué factores cree que contribuyen a la delincuencia en el sector?**
- 5. ¿Qué consecuencias tiene la delincuencia para usted, su familia y su comunidad?**
- 6. ¿Qué medidas de prevención y protección adopta para evitar ser víctima de la delincuencia?**
- 7. ¿Qué tipo de apoyo recibe o necesita de las autoridades, las instituciones o las organizaciones para enfrentar la delincuencia?**
- 8. ¿Qué tipo de actividades realiza o le gustaría realizar con su familia, sus vecinos o su comunidad para promover la convivencia pacífica y la prevención de la delincuencia?**
- 9. ¿Qué valores considera importantes para prevenir y reducir la delincuencia en el sector?**
- 10. ¿Qué sugerencias o propuestas tiene para mejorar la seguridad en el sector Sociovivienda de Guayaquil?**

Anexo 2: Respuestas entrevista

Tabla 6

Resultados de entrevistas

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3	Entrevistado 4	Entrevistado 5
1. ¿Qué opinión tiene sobre la situación de seguridad en el sector Sociovivienda de Guayaquil?	La situación de seguridad en el sector Sociovivienda de Guayaquil es alarmante. Los residentes vivimos en constante pánico debido al aumento diario de delitos. Es urgente que se tomen medidas efectivas para garantizar la seguridad y tranquilidad de la comunidad.	La seguridad en Sociovivienda, Guayaquil, deja mucho que desear. Lamentablemente, los robos son una realidad cotidiana, y es común escuchar sobre personas siendo víctimas de hurtos, especialmente de sus teléfonos. La situación genera una sensación constante de vulnerabilidad entre los residentes, y es crucial que se tomen medidas inmediatas para abordar este problema y mejorar la calidad de vida en el sector.	Hasta hace algunos meses, la seguridad en el sector Sociovivienda de Guayaquil era un tema delicado, pero percibo una mejora reciente. En especial, creo que la inseguridad ha disminuido, especialmente en Sociovivienda 1.	En el sector donde residí es tranquilo.	La seguridad es poca. Nadie está tranquilo, lo único que todos se conocen. Lo más preocupante es que haya una balacera y alguien salga lastimado. Por eso no nos gusta salir de casa, porque todos los que estén afuera, terminando perjudicados.
2. ¿Qué tipo de delitos se cometen con mayor frecuencia en el sector?	En el sector, los delitos más frecuentes son las extorsiones conocidas como "vacunas", que afectan el crecimiento económico, y los secuestros.	En mi experiencia, he notado que los intentos de robo se centran principalmente en celulares y objetos personales. Aunque no tengo datos exactos, mi participación se limita a las noches, y durante el día no estoy presente para observar directamente lo que ocurre en las casas.	Anteriormente, la frecuencia de delitos en el sector estaba relacionada con el cierre de locales debido a las "vacunas".	En el sector, el delito más frecuente suele estar relacionado con robos y vacunas. Lamentablemente, los locales son blanco de estos actos, y la situación se ha agravado recientemente con la presencia de bandas organizadas que han ingresado al área.	Los chicos se encuentran en las esquinas parados, en todo momento los ves, están consumiendo droga, están vendiendo. A muchos los ves perdidos, es una situación crítica y a veces te dan lástima, porque están muy sometidos. Muchos tienen fichadas a las personas que serán víctimas del consumo de drogas.

					En cuanto a los robos, en este lugar, está prohibido. Algunos jefes lo prohíben, sino serán castigados.
3. ¿Ha sido víctima o testigo de algún delito en el sector? Si es así, ¿qué tipo de delito fue y cómo lo denunció?	Sí, fui testigo de un robo a un taxista en el sector. Denunciarlo fue difícil debido al temor de represalias, ya que no contamos con apoyo de ninguna entidad.	Sí, viví la angustia de un intento de robo dentro de mi casa por individuos del sector. Aunque la situación fue tensa, afortunadamente no se concretó. No denuncié, principalmente por el miedo a represalias, también debido a la percepción de que era un incidente aislado y no representaba una amenaza directa.	Ninguno	Sí, tuve la experiencia desafortunada de presenciar un robo justo afuera de mi casa. Fueron personas que no pertenecen en la zona. Aunque vi todo, decidí no denunciarlo. En mi sector, las cosas son complicadas. No nos sentimos seguros al hablar, ya que todo el mundo sabe quién hace qué y, sinceramente, da miedo las posibles represalias. Es triste, pero la falta de confianza en la seguridad local nos hace pensar dos veces antes de tomar medidas formales.	Ninguno directamente. Pero estaba una vez en mi cama, se escuchaba claro los tiros que daban en una balacera, como si fuera una fiesta. Observé que la policía llegó, se llevó a unos chicos que se habían llevado algunas cosas de unas casas.
4. ¿Qué factores cree que contribuyen a la delincuencia en el sector?	El tráfico de drogas y el consumo de las mismas	La delincuencia en el sector podría reducirse si se militarizara, sería beneficioso contar con la presencia de militares.	La delincuencia en el sector, desde mi perspectiva, se ve influida principalmente por el consumo constante de drogas, que lamentablemente es una realidad diaria, y al entorno familiar.	Creo que varios factores contribuyen a la delincuencia en nuestro sector. En primer lugar, la falta de iluminación en ciertas áreas hace que sea más fácil para los delincuentes actuar sin ser descubiertos.	La falta de trabajo. Los chicos buscan oportunidades, pero las puertas siempre están cerradas. La necesidad obliga a tomar malas decisiones. Las malas influencias, las amistades. Como dice un refrán, el mejor amigo es el traidor. A veces tienes a una persona cerca y esta mala influencia te hace cometer errores o rodearte de aquello.

<p>5. ¿Qué consecuencias tiene la delincuencia para usted, su familia y su comunidad?</p>	<p>Afecta nuestra tranquilidad diaria. Las reuniones y salidas son limitadas, los taxistas evitan el sector, y hay riesgo de secuestro o robo para quienes tienen carro. Las extorsiones dificultan emprender un negocio, y salir a caminar o al parque con la familia se vuelve complicado</p>	<p>Nos priva de vivir en paz, impidiendo que nuestros hijos jueguen sin preocupaciones en el sector. Cuidar de ellos se vuelve difícil hasta que estemos presentes.</p>	<p>La delincuencia no nos permite compartir y convivir con nuestros familiares y amistades en un ambiente seguro y tranquilo.</p>	<p>La delincuencia nos tiene encerrados y asustados, lo que dificulta mantener un negocio. El riesgo de extorsiones o amenazas afecta la estabilidad del sector.</p>	<p>Los chicos se pierden y perjudican a la familia, llenándolos de preocupaciones, no tienen responsabilidades, no quieren ir a estudiar ni en el colegio ni universidad. No quieren hacer las cosas buenas de la vida. Creen que es valorado y estupendo lo que están haciendo.</p>
<p>6. ¿Qué medidas de prevención y protección adopta para evitar ser víctima de la delincuencia?</p>	<p>Adopto medidas preventivas como no salir por la noche, no llevar celular ni mucho dinero, cerrar la peatonal donde vivo y evitar hacer comentarios sobre las bandas locales.</p>	<p>Para protegerme, trato de evitar salir demasiado tarde, ser discreto con el uso del celular a fuera y prefiero no tomar taxis directamente de la calle.</p>	<p>He optado por vivir de manera más resguardada, asegurando bien las entradas de mi casa. Esto me brinda una sensación de seguridad personal.</p>	<p>Para prevenir ser víctima de la delincuencia, he optado por quedarme mayormente en casa y limitar mis salidas (solamente lo necesario). Cuando salgo, me aseguro de llevar solo lo esencial y evito llevar carteras o bolsos para no llamar la atención</p>	<p>Haya oportunidades de trabajo. No Tener droga libre. Más rigidez en las familias. Y que la gente no le brinde tantos privilegios a la juventud, por ejemplo “le dejo hacer esto a mi hijo para que me deje en paz.” Pero la falta de trabajo es lo principal. La gente ocupada no tiene posibilidades de andar pensando en cosas que le perjudican”</p>
<p>7. ¿Qué tipo de apoyo recibe o necesita de las autoridades, las instituciones o las organizaciones para enfrentar la delincuencia?</p>	<p>Necesito una fuerza policial comprometida y leyes que no permitan la liberación rápida de delincuentes. Además, sería beneficioso contar con grupos de policías dentro del barrio.</p>	<p>Desde mi perspectiva, creo que la clave sería la militarización del sector. Esto podría contribuir significativamente a reducir el auge del delito y proporcionar un ambiente más seguro para la comunidad.</p>	<p>Lo que todos los ecuatorianos pedimos, más resguardo policial.</p>	<p>Ningún tipo de ayuda porque a veces los policías no están en el UPC no se recibe nada de ayuda.</p>	<p>No tenemos ningún apoyo. Afuera de los colegios, los chicos están en peligro y hay que irlos a ver. Allí suceden sin número de cosas secuestran a los chicos, no hay garantía de que estarán protegidos. No hay guardias, no hay policías. Uno está a la deriva, con la gracia de Dios, ingeniárselas para encontrar la manera de que el niño a</p>

					cargo de uno esté a salvo.
8. ¿Qué tipo de actividades realiza o le gustaría realizar con su familia, sus vecinos o su comunidad para promover la convivencia pacífica y la prevención de la delincuencia?	Para fomentar la convivencia pacífica y prevenir la delincuencia, propongo la instalación de cámaras y alarmas comunitarias. Además, crear una asociación de moradores que cuente con un centro de monitoreo mediante cámaras para informar a la policía sobre los delitos. En el ámbito familiar y comunitario, busco revivir parques, canchas y organizar más actividades para fortalecer nuestra integración.	Personalmente, me encantaría impulsar el deporte en nuestro sector como forma de promover una buena convivencia y prevenir la delincuencia. Imagino la creación de un sistema colaborativo entre todos los vecinos para fortalecer nuestro sentido de comunidad a través de la actividad física y el trabajo en equipo.	En nuestra peatonal, hemos establecido un ambiente donde nos preocupamos por nuestros niños y creamos actividades que los involucran.	Sí me gustaría realizar alguna actividad como una reunión de motivación para realizar acuerdos.	En este sector, la gente es bastante aislada. Aquí parece que vivimos como en una ciudadela. Cada uno vive su vida, nadie se asoma a las puertas, no hay familiaridad ni comunidad. La gente vive en un mundo totalmente aislado. Considero que no se puede hacer nada, porque, aunque quieras hacerlo, sería bastante complicado, a la gente no le agrada participar, ni se puede lograr algo deseado.
9. ¿Qué valores considera importantes para prevenir y reducir la delincuencia en el sector?	Para prevenir y reducir la delincuencia, considero importantes los valores como el respeto, la educación, el empleo y mejorar el estilo de vida de las personas.	En mi opinión, fomentar el respeto, la educación, y proporcionar oportunidades de empleo son claves para prevenir y reducir la delincuencia. Además, cambiar la cultura y poner en práctica estos valores fundamentales, se puede transformar el comportamiento humano en diferentes aspectos de la vida.	Considero que el valor central para prevenir y reducir la delincuencia en el sector es el amor. Además, destacó la importancia de una comunicación sólida entre padres e hijos como elemento clave.	Todos los valores son importantes, hace falta practicar el respeto.	Nadie respeta a nadie, a nadie le interesa si es niño, joven adulto o anciano. No les interesa nada. La vida de uno, la vida propia no tiene validez. Si alguien tiene la oportunidad de hacerte daño por un dólar o por cincuenta centavos o porque o los tuviste en el momento preciso, te hacen el daño que pueden hacer. Los valores se han perdido
10. ¿Qué sugerencias o propuestas tiene para	Sugiero rotar a la policía y que los militares intervengan para erradicar las bandas en el sector. Además, propongo	Propongo cambiar la cultura del sector fomentando actividades culturales y deportivas, así como tareas	En nuestra peatonal sugerimos instalar cámaras y alarmas, compleme	Deseo que haya más rondas policiales para que la situación del sector cambie.	Que la policía ya no se encuentre a favor de la de la gente que pretende hacer daño. Algunos preguntan "¿te está

<p>mejorar la seguridad en el sector Sociovivienda de Guayaquil?</p>	<p>aumentar la vigilancia, especialmente en los colegios, para evitar el ingreso de estudiantes o personas con drogas.</p>	<p>comunitarias. La colaboración con las autoridades es esencial para respaldar estas iniciativas y mejorar la seguridad en el sector Sociovivienda.</p>	<p>ntando las medidas existentes, como la iluminación con reflectores, para mejorar la seguridad en el sector Sociovivienda.</p>	<p>ocurriendo algo?”, “llama a la policía para que arregle este asunto” y al llamar a la policía, no ocurre nada. Y si los detienen, al instante o al día siguiente están libres. Entonces, queremos que la policía deje de trabajar con los delincuentes, no deberían mezclar y perjudicar a los vecinos del sector. Todos se encuentran cautivos porque la policía no cumple su labor.</p>
--	--	--	--	--

Anexo 3: Costumer Journey Map

