# Proyecto de estrategia comunicacional para la problemática de la creciente inseguridad en el Jardín Morelos a través de las matrices socioculturales: los turistas, los vecinos y los gobernadores.

Este trabajo tiene como objetivo resaltar y resolver el problema de la creciente inseguridad en el Jardín Morelos, ubicado en la colonia Escandón, a través de una estrategia comunicacional.

Este problema ha tomado más fuerza con el paso del tiempo y ha afectado a la mayoría de la población que radica cerca de este lugar; se abordó este problema realizando una encuestas a vecinos y transeúntes de este espacio en la cual la mayoría reafirma que no existe una comunicación cordial vecinal y que no cuentan con una asociación o comité que regule, organice y resuelve los diferentes problemas.

Se abordaron las diferentes matrices involucradas que se detectaron, llevándolas a una reflexión para crear estrategias de comunicación eficientes.

Todo esto mediante la sensibilización, participación e información que serán los procesos comunicacionales que se emplearán. Esto con la finalidad de alcanzar los siguientes objetivos:

- Crear una comunicación efectiva entre los vecinos y turistas.
- Motivar a los vecinos a involucrarse más en las problemáticas en relación a los espacios públicos y recreativos aledaños a sus viviendas
- Desarrollar ideas para la implementación de estrategias que sigan las problemáticas que surjan en el parque en un determinado tiempo.
- Tener información acerca de los trámites que se necesitan hacer a la delegación en caso de cualquier eventualidad presentada en el jardin
- Concientizar a los habitantes que si encuentran, analizan y resuelven un problema que afecte a la comunidad se pueden prevenir la aparición de nuevos problemas.
- Como investigador primerizo obtener más herramientas para mejorar trabajos futuros.
- Plantear posibles soluciones que sean más eficientes para eventos a largo plazo.

## Presentación del Problema Comunicacional

El Jardín Morelos, ubicado en la colonia Escandón, entre las calles Progreso, Comercio y Agricultura ha sufrido un aumento en inseguridad El asunto no es un hecho aislado, es sólo la muestra de la degradación social que afecta a la colonia y a la delegación desde hace meses. Y no es que en la Escandón no existiera la criminalidad, pero a últimas fechas ésta se ha incrementado y no es sólo lo que se lee en los periódicos, es lo que se comenta entre los vecinos, los asaltos de que se es testigo o los que se han sufrido –este escribiente y familiares fuimos objeto de una irrupción y robo en nuestra vivienda hace 2 meses–, y aunque se levantó la denuncia correspondiente no ha habido resultados.

incluso ahora en la colonia los vecinos tienen ubicadas zonas que consideran de riesgo, principalmente las colindantes a Viaducto, Tacubaya y el mismo Jardín Morelos, que ya son conocidas por los recurrentes asaltos con violencia a transeúntes, el robo de autos y casas habitación; lo que indica que la situación en la colonia se agrava.

Hablando específicamente del jardín; este al no contar con un buen alumbrado que ilumine la zona los altos índices de delincuencia en la noche van aumentando con el paso del tiempo, La falta de elementos de seguridad y el mal uso de los juegos recreativos del parque propician que personas ajenas a la colonia, incluso algunos que sí son conocidos, utilicen estos lugares como punto de reunión para practicar actividades ilícitas e inclusive sexuales, también se han ido formando pequeñas bandas callejeras (esto generalmente ocurre los fines de semana donde un grupo de choque denominados combos) encuentran atractivo ciertas partes de la zona para consumir estupefacientes, así como también se llegó a decir que el acoso sexual ha ido incrementando.

Todos estos problemas que surgieron con la observación e interacción que se tuvo con los vecinos dejaron ver que la delincuencia es un problema, pero lo es más el no contar con un comité vecinal formal (ya que se han establecido diferentes "reuniones informativas" pero nunca se ha llegado a un acuerdo) que revise, evalúe y pueda resolver esta y muchas otras problemáticas que se puedan llegar a suscitar en un futuro determinado.

La meta de este trabajo es crear conciencia en las personas que recurren a este parque a realizar diferentes actividades y los que habitan cerca de él para poder dar solución a este tipo de problemas y promover la participación e interacción ciudadana. De igual manera se descubrió que no existe como tal un comité vecinal, es decir, no se cuenta con una junta, reunión o asamblea que vea problemas relacionados al parque, sino que cada calle o cada edificio tiene el suyo

para resolver problemas internos que llegasen a tener, obviamente esto hace que la comunicación de toda una comunidad se vea fragmentada e inclusive olvidada pues en algunos casos es nula.

## Diseño de la estrategia comunicacional

A continuación, se desglosará el diagnostico que se hizo con base al problema encontrado en el parque en una versión técnica comunicacional, para así pasar con el diseño de la estrategia comunicacional.

## Núcleo del problema

Incremento en la inseguridad en el Jardín Morelos ubicado en la Colonia Escandón, Delegación Miguel Hidalgo

#### Causas Básicas

- No hay interés por parte de los vecinos ni preocupación por el bienestar común, únicamente el propio
- La delegación hace caso omiso a las peticiones de tantos grupos no legítimos que dicen hablar por toda la comunidad
- No existe organización para hacer una reunión de vecinos y decidir un solo grupo o comité.
- Al ser una comunidad grande no se conocen todos los vecinos entre si
- No existe una empatía vecinal pues no hay interés de generar un vínculo en la comunidad

## Causas próximas

- Aumento de la delincuencia y el mal uso de las instalaciones en la zona, ya que no haber alumbrado y seguridad, las personas escogen espacios reducidos en la calle para tener relaciones sexuales y consumir drogas
- Incremento de pandillas que consumen y venden drogas.
- Incremento (aunque puede llegar a ser poco probable, pero existe el riesgo) de asaltos en la madrugada.
- Tirar basura.
- Más desinterés vecinal.
- Convertirnos en una zona roja en la delegación

#### **Problema**

El Jardín Morelos por estar entre las calles Progreso, Comercio y Agricultura ha sido un lugar público bastante recurrido en la colonia Escandón, por ende se convirtió en un punto de reunión para mal vivientes interesados únicamente en desprestigiar la zona, por eso la gente perdió la confianza en este parque y genero un descontento vecinal que rezaga la convivencia social. Precisamente por esto se llegó al punto en que en la noche ya no es nada recomendable salir a pasear por este lugar, pues la falta de alumbrado público, de elementos de seguridad y el

aumento de grupos de jóvenes mal intencionadas convierte este parque en un punto de peligro

## **Componentes Socioculturales**

- La calle Manuel José Othón es una calle donde habitan personas de un promedio de 12-65 años de edad.
- Existe un trato cordial con los vecinos, pero no hay juntas vecinales. Ya que cada edificio tiene el suyo.
- La zona es conocida por el alto número registrado de casos de prostitución.
- Los vecinos no se interesan en participar en las tomas de decisiones para acceder a un alumbrado en la calle.
- Se registra un número creciente de pandillas en la zona.
- Libre consumo de marihuana y otros estupefacientes en la calle.

## Componentes socioeconómicos

Notable diferencia de ingresos económicos en los vecinos.

#### Síntomas

- Delincuencia
- Olor a marihuana en las noches y orines en los juegos infantiles
- Pandilleros que se concentran en el parque
- Basura

## Consecuencias

- Inseguridad en la calle
- Balazos a media noche
- Heces fecales, botellas de alcohol y condones en algunas partes del parque.
- Desvalijamiento de automóviles
- La policía no vigila tanto la zona

Se tomó como referencias a tres matrices para abordar esta problemática de la zona, las cuales son:

- Turistas
- Vecinos
- Gobernadores

Turistas son los vecinos que llevan viviendo cerca del parque poco tiempo o que únicamente recurren al parque para hacer ejercicio o llevar, llevar a sus hijos o realizar actividades culturales y que han visto como se ha ido deteriorando la zona, porque no se puede hablar de una mejora, ya que los problemas cada día son más. Comentan que al ser un parque ubicado en una colonia supuestamente

segura y cerca de otras con un ambiente social más alto consideraban que tendría un ambiente seguro y que los problemas se resolverían de una manera rápida. Son víctimas frecuentes de robo y extorsión.

Vecinos son los habitantes que llevan varios años viviendo por la zona, los que vivieron el auge y deterioro de esta zona, generalmente son los más preocupados por el ambiente, pero algunos ya se han acostumbrado a la delincuencia de la zona y consideran que no puede haber una mejoría porque toda la ciudad está igual, también son las victimas más recurrentes a robo de autopartes y daño a propiedad ajena.

Y finalmente *los gobernadores* encargados delegacionales que ven todas las quejas que se pueden llegar hacer con respecto a un problema en particular. Han hecho caso omiso a las quejas que se han generado para intentar mejorar la zona

Cada matriz tiene su propia ideología y manera de ver los problemas, ya que tienen pensamientos, intereses y viven de formar muy particular cada cuestión de la calle. Por eso fue muy importante diferenciarlos y captar cada opinión que fue otorgada para la realización de este proyecto de estrategias comunicacionales.

Para empezar, se entiende por problema a una cuestión discutible que hay que resolver o a la que se busca una explicación. Entonces esta problemática será comprendida desde lo social, ya que se interactúo con los vecinos de la calle.

Se buscó saber sus intereses, así como sus necesidades de cada matriz sociocultural.

# Se reconocieron y se jerarquizaron a los actores de cada componente del problema comunicacional.

#### Matriz **Turistas Vecinos** Gobernadores Familias Familias Presidentes Deportistas Niños delegacionales Los que usan Conseries Síndicos los Trabajadores estacionamie Regidores ntos Trabajadores E S

#### Vecinos

Intereses: Conocer más las problemáticas que puedan surgir en la calle.

Crear una junta vecinal cada mes y darles seguimiento a los problemas.

Crear estrategias de comunicación para juntos resolver problemas relacionados a la calle.

**Necesidades:** Crear un ambiente seguro para ellos y su familia.

Hacer de la calle un mejor lugar para vivir.

## • Los que gobiernan

**Intereses:** Obtener el reconocimiento por parte de los habitantes de la delegación, así como remuneraciones por parte del gobierno al llevar acabo expedientes de ingresos y verificar su uso en resolver las problemáticas existentes.

**Necesidades:** Evaluar las mejoras que se realicen y corroborar que estás se cumplan.

#### Turistas

**Intereses:** Comprender las necesidades de la zona para así poder realizar las actividades deportivas y culturales de manera correcta

**Necesidades:** Que sea un ambiente seguro para ellos y sus famlias.

Contar con el apoyo de la delegación, ya que generan pagos mes con mes y hacen de la colonia un lugar de rentas altamente remunerables.

Es muy importante tomar estos parámetros en cuenta, ya que a partir de ello se crearán estrategias de comunicación para resolver la problemática actual que se tiene con los vecinos de la calle.

Con base a ello se comenzaron a formular preguntas para crear la estrategia de comunicación más eficiente y así resolver la problemática.

¿Cómo hacer que los vecinos y turistas se interesen más en las tomas de decisiones y tengan una participación más afectiva para hacer del lugar una zona segura?

¿Cómo llevar acabo las decisiones que se toman en un comité vecinal?

¿Quiénes son aptos para formar el comité vecinal?

¿Cada cuánto serán las juntas de dicho comité?

¿Cuál será el seguimiento del problema una vez que este se haya expuesto en la delegación?

.

## Investigación de campo

## Recluta a los participantes que serán investigados (Actores de las Matrices)

- Vecinos
- Turistas
- Gobernadores

## Creación de las preguntas de enfoque

- ¿Cómo piensan a la problemática?
- ¿Cómo se sienten?
- ¿Cómo aprenderían a resolverlo?
- ¿Cómo los afecta esta situación?

## Elige un sitio

 Casa de un investigador para llevar acabo la documentación y el parque para realizar las preguntas.

## Lleva a cabo la visita de campo y el material

Encuestas y grabadora de voz

## Uso del lenguaje

- No sólo observes, escucha lo que se dice, cómo se dice y el tono de la conversación de los participantes.
- También es importante notar el lenguaje corporal de los sujetos

## Características físicas de los sujetos

 Relevante que anotes la edad, género, vestimenta, etc. de los individuos bajo observación para en un futuro darle un mejor seguimiento a los problemas

## Árbol de Soluciones

## Aspecto del problema: Incremento de la delincuencia en el Jardín Morelos

•	Componentes	Falta de organización entre vecinos, así como desinterés del problema en cuestión.
		Falta de elementos de seguridad para la vigilancia y protección de la zona
		No existe una junta vecinal que revise y analice problemas de este tipo para la calle.
•	Actores/Matrices	Vecinos cerca del parque
		Turistas que acuden ocasionalmente
		Delegación
•	Intereses y Necesidades	Creación de un consejo directivo que llevo a cabo la organización y administración vecinal.
		Juntas referentes a los problemas del parque, para que exista una mejor comunicación y así resolver problemas en común relacionados a la calle.
		Participación grupal.
		Un mejor alumbrado público.
•	Proceso comunicacional	Información.
		Sensibilización.
		Participación.

## • Acciones a desarrollar

- Participación y encuentros vecinales referentes a los problemas que dañan y problematizan una sana convivencia entre vecinos.
- Invitación a los vecinos para que estén conscientes de las problemáticas que existen en el parque, así como también de algunas que puedan surgir en el futuro.
- Gestionar procesos de comunicación para hacer retroalimentaciones de las mejoras que ha habido en determinado tiempo con relación a la calle.
- Organizaciones de eventos en determinado lugar para revisar problemáticas de la calle.
- Visitar una vez al mes a la delegación para ir corroborando que las peticiones se estén tomando en cuenta.

## Diseño de plan operativo inicial,

## Vecinos

## Información:

- Dar a conocer que aún se puede recuperar el parque
- Conocer las ventajas de tener cerca un parque con actividades recreativas.
- Saber que problemas se erradicarán en un futuro si se crea un comité vecinal
- Saber las normas y los beneficios que obtendrán si se llega a un acuerdo con la delegación.

## Sensibilización:

 A través de folletos que se entregarán en el parque se planteará la posibilidad de habitar en una calle más segura al contar con alumbrado público y elementos de seguridad. Allí se pondrán las ventajas de contar con una zona segura para sus hijos.

## Participación:

 El comité vecinal se formará con personas que quieran participar en él. No será necesario hacerlo de muchas personas, sino de 5 personas las cuales serán los encargados de pasar la información a los demás vecinos y familiares de la toma de decisiones que se han dado, así como las peticiones que se les hará a la delegación.

Eje: Se necesita más involucramiento por parte de los vecinos para resolver problemas comunes de la calle.

Tono: De manera Urgente.

## Turistas

#### Información:

- Conocer el estado en el que se encuentra el parque y tratar de informarsem mas
- Participar más activamente en las encuestas públicas para mejorar el parque.

#### Sensibilización:

 Participar más en la toma de decisiones del parque y denunciar cualquier actividad ilícita de la que se den cuenta.

## Participación:

- Dar a conocer la problemática del parque en redes sociales
- Utilizar las funciones del parque de una forma correcta.

Eje: Involucramiento de los dueños de los edificios en los problemas de la calle.

Tono: Inmediato.

## Gobernadores

## Información:

- Dar a conocer los requisitos necesarios para hacer la petición de cualquier problema público en la calle.
- Horarios de atención en le delegación.

## Sensibilización:

Darle más importancia a las quejas

## Participación:

- Cada mes mandar a un funcionario a que establezca una plática con el consejo vecinal para platicar acerca de problemas que puedan llegar a surgir en un momento determinado.
- Revisar el buzón de quejas y sugerencias implementado por los vecinos.
- Dejar formularios para evaluar posibles mejoras a futuro en la calle.

Eje: guiar a los habitantes de sus delegaciones sobre cuestiones de seguridad para evitar posibles problemas en un futuro.

Tono: Regular.

## Resultados y Discusión por Matriz

#### **Vecinos**

Al terminar este proyecto de investigación comunicacional se dio como conclusión que, si los vecinos tienen una mejor comunicación entre ellos e interés de resolver las problemáticas de la zona en la que habitan, no solo se podrá arreglar la situación de inseguridad, sino posibles problemas que surjan a largo plazo. Y a partir de la creación de un comité vecinal que se encargue de estos asuntos se podrá contar con el apoyo de la delegación.

## Turistas.

Se obtuvo la información de los turistas aplicando el cuestionario y con base en las respuestas que nos mencionaron, conseguimos la concientización acerca de las problemáticas del parque, así como que ellos no solo se involucren en aspectos referentes a sus necesidades, sino a la de toda una comunidad.

#### Gobernadores

Si los vecinos no tienen como tal una queja, sugerencia o problemática a resolver, ellos no siempre están al pendiente de estas situaciones, por eso es importante que cada calle tenga un jefe o un encargado que lleve este tipo de aspectos y realice los trámites necesarios para que la alcaldía se enfoque en determinar estas contrariedades que pueden llegar a surgir.

## Conclusión propia

Podemos concluir que el Jardín Morelos, a través de la creación de un comité vecinal que cuente con un encargado que lleve los asuntos básicos de las problemáticas que acontecen, puede hacer mejoras a largo plazo y así evitar posibles conflictos que alteren la paz en la comunidad.

Con esto se llegó a que un comité regido por un máximo de 5 personas y a través de una estrategia que incluya la participación de turistas es una buena solución para ver estos problemas con la finalidad de ser la voz de toda la comunidad preocupada por el futuro de su zona ante trámites que se llevarán a la alcaldía y con esto esperar a que se resuelvan dichos conflictos, con un seguimiento preciso entre las personas interesadas en que la comunidad mejore.

Es notorio que no se podrá acabar con la delincuencia de un día para otro, pero fomentar la comunicación en una comunidad fragmentada como la del Jardín Morelos y recalcar que la participación ciudadana es un arma fuerte contra cualquier tipo de delitos es una mejoría y el primer paso para recupera algunos espacios públicos no están corrompidos del todo, sino que están el olvido de la negligencia y el conformismo de sus mismos habitantes.