



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

Campaña de Comunicación Institucional, con el fin de optimizar la relación entre los habitantes del barrio “Atucucho” y el Municipio Metropolitano de Quito Administración Eugenio Espejo

Trabajo de Titulación presentado en conformidad a los requisitos establecidos para optar por el título de:
Licenciadas en Comunicación Corporativa

Profesora Guía:

Máster DIRCOM Ma. Belén Monteverde

AUTORAS:

**LILIANA EDELINA BASTIDAS TOUMA
PAMELA ESTEFANÍA LOZADA FABARA**

Año

2011

DECLARACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

“Declaro haber dirigido este trabajo a través de reuniones periódicas con el estudiante, orientando sus conocimientos para un adecuado desarrollo del tema escogido, y dando cumplimiento a todas las disposiciones vigentes que regulan los Trabajos de Titulación.”

Ma. Belén Monteverde

Master DIRCOM

C.I.: 170765435-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL ESTUDIANTE

“Declaro que este trabajo es original, de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes”.

Liliana Bastidas

C.I.: 1714545777

Pamela Lozada

C.I.: 1718369588

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestra directora de tesis María Belén Monteverde por su tiempo, paciencia y dedicación en todo el proceso de elaboración de nuestra tesis.

Gracias también a nuestros papás por su apoyo incondicional siempre y a todas las personas que han participado directa o indirectamente en este proceso.

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi hermano Carlitos Bastidas, quien me ayudó en muchos momentos de estrés gracias a su paciencia y conocimiento y que ahora me cuida desde el cielo. En estos momentos estaría muy orgulloso de mí, como yo lo estoy de él.

Liliana Bastidas

La presente tesis se la dedico a mi familia que gracias a sus consejos y palabras de aliento crecí como persona. A mis padres, hermano, esposo por su apoyo, confianza y amor. Gracias por ayudarme a cumplir mis objetivos como persona y estudiante.

Pamela Lozada

RESUMEN

El siguiente trabajo es un análisis e investigación acerca de la relación entre el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y el barrio Atucucho, ubicado al noroccidente de la capital. La entidad pública ha calificado a este sector como “barrio irregular”, por lo que sus habitantes han desarrollado varias dudas con respecto a sus viviendas.

El objetivo general de esta investigación es diagnosticar el grado de comunicación existente entre los habitantes del barrio Atucucho y el Municipio. Adicionalmente, es importante determinar cuánto conocen los habitantes de este sector acerca de las ordenanzas y leyes que tiene la entidad para con los asentamientos ilegales.

Para el desarrollo del trabajo se plantearon varios objetivos específicos, los cuales estructuran la base de la investigación. Uno de estos es identificar las herramientas de comunicación utilizadas por el Municipio para tratar con los habitantes de barrios ilegales. Otro de los objetivos específicos es conocer el proceso de compra-venta de las casas de Atucucho y determinar si los habitantes verifican la legalización de sus predios antes de dicha transacción.

Para conocer los detalles acerca de la relación entre el Municipio y los habitantes del barrio, se realizaron encuestas a 391 moradores de Atucucho. Con esta herramienta se determinó también el nivel de conocimiento que tienen los ciudadanos de este asentamiento con respecto a las ordenanzas y leyes que el Municipio tiene para estos barrios.

Se realizaron entrevistas a trabajadores del Municipio de Quito para conocer cuáles son las estrategias implementadas hacia los asentamientos ilegales. De igual manera a través de estas entrevistas se pudo conocer de manera profunda las ordenanzas y leyes de la entidad para denominar a un barrio como ilegal.

Luego del análisis e investigación de la relación entre el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito y los habitantes del barrio Atucucho, se resolvió realizar una Campaña de Comunicación Institucional, con el fin de optimizar la relación entre ambas partes. Esta campaña fue realizada de acuerdo a la necesidad de información que tienen los habitantes y los planes que tiene el Municipio con los asentamientos ilegales.

ABSTRACT

This thesis is an investigation and analysis about the communicational relationship between Municipio from the Metropolitan District of Quito and the neighborhood Atucucho, which is located in the northwestern part of the city. This public entity has rated the area as an “illegal zone”, which has created doubts within the people of Atucucho.

The main objective of this investigation is to determine the level of communication between the people in Atucucho and the Municipio of Quito. Also, is important to know how many people from this zone understand that the laws that government has for the illegal neighborhoods, and if they do, how do they plan to deal with the fact that their household is built in an illegal area.

For the proper development of the thesis, specific objectives were established to build the bases of the investigation. One of these objectives is to identify the communicational tools that the Municipio uses to work with the people from the illegal neighborhood. Another specific objective is to know the whole process of buying and selling land in Atucucho, also to determine if the people living there verify if the land that they are buying is legal.

One of the important tools used for the investigation was the survey. About 390 surveys were realized to the people living in Atucucho. This was useful to know the communicational relationship between the neighborhood and the Municipio of Quito. Another important aspect of the survey was to discover the level of knowledge that the people in Atucucho have about the laws for the illegal zones.

Another tool used for the investigation was the interview, made to three workers of Municipio de Quito. These interviews were important to know which strategies the entity is using to approach and inform the people living in illegal

neighborhoods. Another benefit of this tool was to know and understand the laws that the Municipio has towards these kinds of illegal zones.

The final conclusion was to create an Institutional Communicational Campaign to optimize the communicational relationship between the Municipio and the people in Atucucho. This campaign was developed according to the necessity of information that people in the illegal zone have and the plans that the Municipio has for these area

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
1 LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y ESTRATEGIAS PARA LA PERSUASIÓN DE MASAS.....	3
1.1 Comunicación.....	3
1.1.1 Introducción	3
1.1.2 Definición de Comunicación	3
1.1.3 Componentes de la Comunicación	5
1.1.3.1 Emisor.....	6
1.1.3.2 Mensaje	6
1.1.3.3 El Código.....	7
1.1.3.4 Canal o Medio	7
1.1.3.5 Receptor.....	8
1.1.3.6 Retroalimentación	8
1.1.4 Persuasión.....	9
1.2 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL.....	9
1.2.1 Tipos de Instituciones	10
1.2.2 La Comunicación Institucional como Sistema Coordinador	11
1.2.3 Públicos de la Institución	11
1.2.3.1 Públicos Internos.....	12
1.2.3.2 Públicos Externos	12
1.2.4 Comunicación Interna	13
1.2.5 Comunicación Externa.....	15
1.2.6 La Imagen de la Institución	15
1.2.7 Cultura Organizacional	17
1.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.....	18
1.3.1 Definición	18
1.3.2 Características de Planificación	19
1.3.3 Tipos de Planificación	19
1.3.3.1 Planificación Estratégica	19
1.3.3.2 Planificación Operativa	24
1.4 PLAN DE COMUNICACIÓN.....	24
1.4.1 Concepto	24
1.4.2 Tipos de Planes de Comunicación.....	24
1.4.2.1 Plan Básico de Comunicación Institucional.....	25
1.4.2.2 Los Programas.....	25
1.4.2.3 Las Campañas.....	25
1.4.3 Utilidad del Plan de Comunicación	26

1.4.4	Referencias sobre los Alcances del Plan.....	27
1.4.5	Pasos para la Elaboración del Plan Comunicación.....	27
1.4.5.1	Situación de la Organización.....	28
1.4.5.2	Definir Objetivos Correctamente	29
1.4.5.3	Elaboración y Selección de Estrategias	29
1.4.5.4	Ejecución del Plan.....	30
1.4.5.5	Efectuar un Proceso de Brief	30
1.4.5.6	Evaluación.....	31

CAPÍTULO II..... 32

2 MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO: CREANDO PROYECTOS PARA EL ORDENAMIENTO URBANO 32

2.1	EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO.....	32
2.1.1	Competencias del Municipio	32
2.1.2	Plan de Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito	34
2.1.2.1	Objetivo General	35
2.1.2.2	Objetivos Específicos.....	35
2.1.2.3	Ejes del Plan de Acción	36
2.2	ESTRUCTURA DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO	39
2.2.1	El Concejo Metropolitano.....	41
2.2.2	Alcaldía Metropolitana	41
2.2.3	Procuraduría Metropolitana	41
2.2.4	Auditoría Metropolitana.....	42
2.2.5	Administración General.....	42
2.2.6	Secretarías	42
2.2.6.1	Secretaría de Inclusión Social.....	42
2.2.6.2	Secretaría de Salud	42
2.2.6.3	Secretaría de Cultura	43
2.2.6.4	Secretaría de Educación, Recreación y Deporte	43
2.2.6.5	Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad	43
2.2.6.6	Secretaría de Ordenamiento Territorial, Hábitat y Vivienda	43
2.2.6.7	Secretaría de Movilidad	44
2.2.6.8	Secretaría de Ambiente	44
2.2.6.9	Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad	44
2.2.6.10	Secretaría de Coordinación Territorial y Participación.....	44
2.2.6.11	Secretaria General de Planificación.....	45
2.2.6.12	Secretaría de Comunicación y Diálogo Social	45
2.2.7	Empresas.....	45

2.2.8	Administraciones Zonales.....	45
2.2.8.1	Administración Manuela Sáenz.....	46
2.2.8.2	Administración Eloy Alfaro	46
2.2.8.3	Administración Quitumbe	46
2.2.8.4	Administración Calderón	47
2.2.8.5	Administración Tumbaco.....	47
2.2.8.6	Administración Los Chillos	47
2.2.8.7	Administración La Delicia.....	48
2.2.8.8	Administración Eugenio Espejo.....	48
2.3	ESTRUCTURA INTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN EUGENIO ESPEJO.....	49
2.3.1	Filosofía Institucional	49
2.3.2	Servicios	50
2.3.3	Ubicación	51
2.3.4	Estructura Orgánica	52
2.3.5	Comunicación Interna	52
2.4	ESTRUCTURA EXTERNA	52
2.4.1	Descripción de la Zona Norte “Eugenio Espejo”	53
2.4.2	Densidad Poblacional de la Zona Norte.....	54
2.4.3	Límites de la Zona Norte.....	54
2.4.4	Estructura del Territorio de la Zona Norte.....	55
2.4.5	Ordenamiento Territorial de la Zona Norte	56
2.5	ORDENANZAS METROPOLITANAS.....	56
2.5.1	Ordenanza que contiene el Plan de Uso y Ocupación del Suelo.....	56
2.5.2	Ordenanza que contiene las Normas de Arquitectura y Urbanismo para el Distrito Metropolitano de Quito	57
2.6	PROYECTO “REGULA TU BARRIO”	57
2.7	PROYECTOS DE VIVIENDA DEL MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO	58

CAPÍTULO III..... 59

3 LOS ASENTAMIENTOS ILEGALES EN EL MARCO CONCEPTUAL DE LO URBANO” 59

3.1	DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO	59
3.1.1	San Francisco de Quito	60
3.1.2	Ubicación	60
3.1.3	Características Generales del Socio-Ecosistema Urbano en Quito.....	61
3.1.3.1	Características Geográficas.....	61
3.1.4	Características Sociales y Económicas	64
3.1.5	Características Legales e Institucionales.....	65
3.2	OCUPACIÓN DE LADERAS	67
3.3	FACTORES QUE INFLUYEN EN LA EXISTENCIA DE ASENTAMIENTOS ILEGALES EN QUITO	70
3.3.1	Sobrepoblación.....	70

3.3.2	Migración	71
3.3.3	Pobreza	72
3.3.4	Impacto Ambiental	74
3.4	LOS ASENTAMIENTOS ILEGALES Y EL ORIGEN DEL BARRIO ATUCUCHO	75
3.4.1	Antecedentes Asentamientos Irregulares	76
3.4.2	Historia de Atucucho	76
3.4.3	Características Generales del Barrio Atucucho	77
3.4.3.1	Ecología	77
3.4.3.2	Producción	77
3.4.3.3	Salud	78
3.4.3.4	Vivienda	78
3.5	ATUCUCHO: ORGANIZACIÓN Y LEGALIZACIÓN	79

CAPÍTULO IV 83

4 INVESTIGACIÓN..... 83

4.1	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	83
4.1.1	Objetivo General	83
4.1.2	Objetivos Específicos	83
4.2	METODOLOGÍA	84
4.2.1	Tipo de Estudio	84
4.2.2	Alcance	85
4.2.3	Técnicas de Investigación	85
4.2.3.1	Encuesta	86
4.2.3.2	Formato de la Encuesta	88
4.2.3.3	Tabulación de Encuestas	88
4.2.3.4	Conclusiones Encuestas	101
4.2.3.5	Entrevistas	102
4.2.3.6	Conclusiones	109

CAPÍTULO V 110

5 PROPUESTA..... 110

5.1	INTRODUCCIÓN	110
5.2	ANÁLISIS F.O.D.A.	110
5.3	CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, CON EL FIN DE OPTIMIZAR LA RELACIÓN ENTRE LOS HABITANTES DEL BARRIO “ATUCUCHO” Y EL MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO ADMINISTRACIÓN EUGENIO ESPEJO	112
5.3.1	Objetivos	112
5.3.1.1	Objetivo General	112
5.3.1.2	Objetivos Específicos	112
5.3.1.3	Públicos de la Campaña	113
5.3.1.4	Estrategias (Matriz Estratégica)	114

5.3.1.5	Matriz Táctica.....	115
5.3.1.6	Cronograma	117
5.3.1.7	Presupuesto.....	118
5.3.1.8	Matriz de Evaluación.....	119
5.3.1.9	Matriz Resumen.....	120
CAPÍTULO VI.....		121
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	121
6.1	CONCLUSIONES.....	121
6.2	RECOMENDACIONES	122
Bibliografía.....		124
Anexos.....		127

INTRODUCCIÓN

A partir del año 1950, la ciudad de Quito ha tenido un acelerado crecimiento poblacional que ocurrió sin control alguno. Este vertiginoso aumento provocó que varios sectores de la capital se desarrollen sin los servicios básicos, tales como agua potable, luz y alcantarillado.

Con la llegada de campesinos y obreros a la ciudad, la creación de barrios periféricos fueron tomando fuerza en Quito. Hoy, el Distrito Metropolitano cuenta con varios sectores en donde la gente construye sus viviendas sin permisos municipales, por consiguiente, los servicios básicos no llegan a estos sectores.

La problemática de estos asentamientos no solo radica en la falta de servicios básicos, sino en que las viviendas son construidas en laderas y quebradas, es decir, lugares no autorizados por el municipio por falta de seguridad.

De acuerdo al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito existen 439 barrios ilegales en la ciudad. El asentamiento ilegal más grande es el de Atucucho, situado al noroccidente de la capital. Este barrio cuenta con cerca de 17 mil habitantes.

El Municipio ha desarrollado varios planes para informar a los habitantes de Atucucho los riesgos de vivir en asentamientos ilegales. A pesar de los intentos del Municipio y de la gente del barrio, no se ha logrado una relación fuerte entre ambas partes.

Después de entrevistas y encuestas con los habitantes del barrio y trabajadores del Municipio, es evidente la falta de comunicación entre la institución y el barrio Atucucho. Debido a esto es necesaria la creación de una campaña para mejorar la comunicación entre ambas partes.

El objetivo principal de la Campaña de Comunicación Institucional es el de optimizar la relación entre los habitantes del barrio Atucucho y el Municipio Metropolitano de Quito, Administración Eugenio Espejo para evitar enfrentamientos y lograr el cumplimiento de la normativa vigente.

Mejorar la comunicación interna del Municipio de Quito Zona Norte es uno de los objetivos específicos para el desarrollo de la campaña, además posicionar la imagen del Municipio de Quito en el barrio Atucucho; sectorizar las viviendas de Atucucho en zonas de reubicación y zonas de legalización; promover la legalización de viviendas a habitantes de Atucucho que cumplen con las ordenanzas del Municipio y motivar a la reubicación de viviendas a las personas que habitan en zonas de riesgo y que no cumplen con los requisitos necesarios del Municipio.

Esta campaña tomó en cuenta las necesidades del Municipio de informar y reubicar a los habitantes de los asentamientos ilegales, y también las necesidades de la gente del barrio Atucucho, que de acuerdo a las encuestas, requiere más información e interacción con el Municipio.

CAPÍTULO I

1 LA COMUNICACIÓN CORPORATIVA Y ESTRATEGIAS PARA LA PERSUASIÓN DE MASAS

1.1 COMUNICACIÓN

1.1.1 Introducción

La comunicación es el proceso en el cual se transmiten y se reciben diversos datos, ideas y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo común. Gracias a la comunicación el ser humano establece buenas relaciones humanas, sin embargo, esta requiere del entendimiento mutuo del emisor y el receptor para lograr una comunicación verdadera.

1.1.2 Definición de Comunicación

Estudiar el fenómeno de la comunicación significa una apertura a un campo demasiado amplio y antiguo como la vida misma. La comunicación es algo tan familiar, pues pertenece a lo más elemental de la experiencia humana, a lo más cotidiano. Pese a esto no siempre nos damos cuenta de los fenómenos en que se ve envuelto el ser humano desde el mismo momento de su nacimiento, transmitiendo y manipulando información, creando nuevos lenguajes, estableciendo una visión de sí mismo y del mundo para luego influir en las diferentes personas.¹

Desde sus orígenes, el ser humano ha utilizado muchas formas de expresión para relacionarse e interactuar con otras personas. Antes de la existencia de un lenguaje articulado el hombre primitivo comunicaba mediante gestos sus

¹ Cfr. Noboa, Andrés. (1998): Conceptos Básicos Sobre Comunicación. Editor Bib. Orton. Pág. 2-6

sentimientos y necesidades. Estos gestos y la rudimentaria lengua que manejaba, fueron los primeros medios naturales para comunicarse.²

Los antecedentes mencionados muestran que la comunicación es parte del conocimiento general y que, mediante la misma se ha podido relacionarse en sociedad. Sin embargo, ¿cómo se puede definir a la comunicación? Según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua en primera instancia dice que la palabra “comunicación” proviene del latín “communis”, además presenta algunos conceptos tales como: el trato, correspondencia entre dos o más personas o también la transmisión de señales mediante un código común al emisor y al receptor.³

“La comunicación es una condición necesaria para la existencia del hombre y uno de los factores más importantes de su desarrollo social.”⁴ Representa el proceso de intercambio de informaciones que contiene los resultados del reflejo de la realidad por parte de las personas, intercambio de representaciones, ideas, intereses, necesidades, rasgos del carácter, etc.

J. C. Casales, plantea que al ser la comunicación algo tan significativo en cualquier tipo de actividad humana, como en el desarrollo de la misma persona, ésta se manifiesta como la necesidad de los seres humanos por pertenecer a un grupo y evidenciar deseos de cooperación mutua.

Según Joan Costa; "La comunicación no constituye una parte de la psicología, sino el principio que rige las relaciones entre el hombre y el mundo, entre el individuo y la sociedad, determinando la fenomenología del comportamiento humano".⁵ Se puede citar un sinnúmero de fuentes más, pero aún así no se

² Cfr. Pascual, Roberto. (2006): Fundamentos de la comunicación humana. Editorial Club Universitario. Pág. 92 - 93

³ Cfr. Diccionario de la Real Academia de la lengua Comunicación 20/11/2010

⁴ Casales, J.C. (2002): Programa de entrenamiento Sociopsicológico para la optimización de la competencia comunicativa con énfasis en la persuasión. Editorial Ciencia de la educación. Pág. 37

⁵ Costa Joan. (1999): La comunicación en acción. España: Paidós. Pág. 14

describe en su totalidad un proceso que es complejo y que además está involucrado con todas las áreas de la actividad humana.

Hablamos, pues de una acción común. No hay comunicación entre el Municipio y los habitantes del barrio cuando actúa solamente una de las partes mientras la otra permanece pasiva.

1.1.3 Componentes de la Comunicación

La comunicación es un área compleja determinada inicialmente por el modelo aristotélico, que enunciaba que debía existir un emisor, un mensaje, un receptor y un efecto.

Posteriormente, los ingenieros eléctricos Shannon y Weber modelaron el proceso de comunicación un poco más complejo, basado en el comportamiento de equipos de señales eléctricas, indicando que había una fuente de información, un emisor, una señal emitida, un medio (que podía producir ruido), un receptor, una señal recibida y un destino.

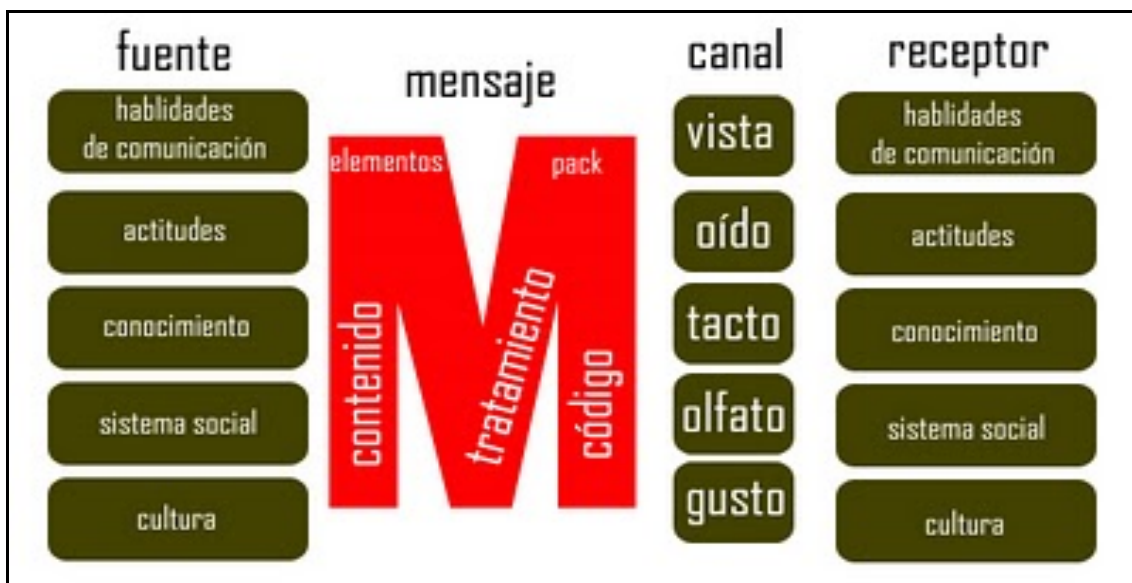
Para empezar a describir los componentes de la comunicación es oportuno basarse en un modelo que pueda dar un esquema útil acerca de la comunicación en sus distintas situaciones.

Berlo, desarrolla un modelo de comunicación humana en el cual se busca establecer bases para un proceso ideal de comunicación, el mismo que convierta al hombre en un actor efectivo en la relación entre su organismo y su medio, tratando así de influir y afectar intencionalmente en los demás⁶. Trata de relacionar la parte física de la comunicación con los procesos mentales de las personas que se comunican.

⁶ Cfr. Berlo, David. (2000): El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica. Edición 3 El Ateneo. Pág. 24 – 59.

Aún hoy, el modelo de Berlo representa lo que se entiende por comunicación. El mismo que constituye un proceso, es decir, una estructura cuyos elementos se interrelacionan en forma dinámica y mutuamente influyente. En el proceso de comunicación se pueden distinguir los siguientes elementos que se muestran en el siguiente gráfico:

Gráfico 1.1: Proceso de comunicación



Fuente: Berlo, David K; El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica.

1.1.3.1 Emisor

Este modelo comienza por indicar que toda comunicación humana tiene una fuente que corresponde a una persona o institución que comunica. Esta fuente debe contar con habilidades comunicativas, actitud, conocimiento del sistema sociocultural, para así poder comunicar sus necesidades, ideas y pensamientos.

1.1.3.2 Mensaje

Berlo, mediante este proceso indica que: “la estructura del mensaje se basa en la utilización de signos a los que denominamos codificación”.⁷

⁷ Ibídem. Pág. 32

Para hacer eficaz un mensaje es necesario que el emisor del mensaje sepa acerca de los conocimientos del perceptor, o sea sus códigos, lo que ayudará para la interpretación adecuada del mensaje que se quiere transmitir.

“El acto de comunicar algo es completo cuando las personas que intervienen entienden el mensaje mediante un mismo código y del mismo modo”.⁸ El mensaje debe ser creíble y real, de manera que el perceptor pueda descubrir fácilmente el objetivo. Debe ser importante ya que tiene que ser útil para la persona a quien va dirigido. Para que el receptor entienda el contenido del mensaje es necesario que este sea transmitido con simplicidad y nitidez.

Muchas veces es necesario emplear la repetición de conceptos y el uso de canales establecidos oficialmente con el fin de que el mensaje sea captado por el perceptor. Por último, es importante que exista una disposición para que la comunicación sea asequible.

1.1.3.3 El Código

“Es el conjunto de símbolos estructurados con el fin de poseer un significado”.⁹ Es el proceso mediante el cual el emisor prepara el mensaje para que pueda ser comprendido por el perceptor. Para la preparación o codificación del mensaje es necesaria la selección de la información disponible, conocimientos acerca del canal que va a emplear así como también la búsqueda del lenguaje más apropiado.

1.1.3.4 Canal o Medio

“Es el medio por el cual se expresa o manifiesta el mensaje”.¹⁰ Existen canales formales e informales; los primeros son aquellos que deben ser estructurados

⁸ González, Rey. (1995): Comunicación, personalidad y desarrollo. La Habana. Editorial Pueblo y Educación. Pág. 46

⁹ Cfr. Noboa, Andrés. (1998): Op. Cit. Pág. 9 - 16

¹⁰ Berlo, David. (2000): Op. Cit. Pág. 36

de una manera adecuada, mientras que los segundos son de carácter espontáneo. Pasan de una persona a otra y se deforman en cada transmisión.

1.1.3.5 Receptor

“Es una persona o un grupo de personas que actúan en el proceso de comunicación y constituyen el objetivo principal”.¹¹ Este ente es el encargado de recibir el mensaje y para su comprensión necesita decodificar el mismo por lo que debe conocer los códigos empleados por el emisor.

1.1.3.6 Retroalimentación

“Esta parte del proceso es la que permite a la fuente verificar la comunicación al decodificar sus propios mensajes”.¹² Además, se constituye en uno de los factores fundamentales para la efectividad de la transmisión del mensaje, puesto que permite generar una respuesta del receptor, buscando lograr su propósito original.

El receptor se convierte en emisor de una respuesta y de esta manera vuelve a darse el proceso cíclico de la comunicación con la diferencia que el emisor inicial espera, recibe y comprueba la respuesta con relación su mensaje inicial.¹³ La retroalimentación más rápida y directa ocurre cuando este proceso tiene lugar entre personas directamente.

Este modelo teórico de Berlo muestra la relación entre eficacia de la comunicación y gratificación del receptor. La efectividad de la comunicación produce una retroalimentación en la cual el papel del receptor es de gran importancia, y señala que los significados no están en el mensaje, sino en sus usuarios.

¹¹ Ibídem. Pág. 37

¹² Ibídem. Pág. 37 - 38

¹³ Cfr. Ibídem. Pág. 39

1.1.4 Persuasión

La persuasión forma una parte importante de este proceso de comunicación y aunque no se incluya en el modelo de Berlo, esta genera grandes implicaciones en las sociedades. “La persuasión es un intento consciente de un individuo, de cambiar las actitudes, creencias o conductas de otro individuo o grupo de individuos por medio de la transmisión de un mensaje.”¹⁴

La influencia del emisor es un aspecto decisivo en el logro de una influencia eficaz de los informadores sobre los destinatarios. Quien emite el mensaje debe valorar el grado de experiencia, sinceridad, atractivo, semejanza con el receptor y nivel de poder. El mensaje debe tener la capacidad movilizadora de conseguir alcanzar el contenido en sí del mensaje.

La comunicación institucional se desarrolla a través del mismo proceso explicado anteriormente mediante el modelo de Berlo, por lo cual a continuación se establecerán las características y conceptos de la misma.

1.2 COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Para conocer sobre la comunicación institucional se debe definir primero el término “institución”, que hace referencia a cualquier organización pública que cumple funciones para el bienestar común de los ciudadanos.

Pocos años atrás se empezó a dar gran importancia al estudio de las instituciones y nace el nuevo concepto de comunicación institucional, el cual expresa que es un “sistema coordinador entre la institución y sus públicos que actúa para facilitar la consecución de los objetivos específicos de ambos y, a través de ello, contribuir al desarrollo nacional”.¹⁵

¹⁴ Fonseca, Yerena; Herrera, María del Carmen. (2002): Diseño de campañas persuasivas. 1ra. Edición. Editorial Prentice Hall. Pág. 2

¹⁵ Muriel, María. (1980): Comunicación Institucional: Enfoque social de Relaciones Humanas. Ediciones CIESPAL. Pág. 39

La comunicación institucional es definida según Muriel como un “sistema social que mediante la utilización de recursos actúa coordinadamente para la consecución de los objetivos para los que fue creada”¹⁶.

Como se verá a continuación, existen varios tipos de instituciones, en las cuales se debe aplicar la comunicación para cumplir con éxito los objetivos planteados.

1.2.1 Tipos de Instituciones

Existen instituciones privadas que son las que tienen por objetivo generar ganancias para su propio beneficio, es decir, son lucrativas. Y también están las instituciones públicas que no son lucrativas, sino que tienen como objetivo colaborar con la gestión del bien de la sociedad.

Existentes algunos tipos de instituciones públicas.

- Instituciones que distribuyen productos o servicios destinados a venta como empresas públicas de energía eléctrica, teléfono, entre otras.
- Instituciones que ofrecen servicios gratuitos, es decir instituciones de servicio social.
- Instituciones que tienen el poder sobre los ciudadanos y ejercen control para el beneficio social, estas son las instituciones coercitivas¹⁷. Este es el caso del Municipio de Quito, el cual crea y hace cumplir ordenanzas y leyes para el beneficio de la ciudadanía.

¹⁶ Ibídem. Pág. 31

¹⁷ Cfr. Ibídem. Pág. 43 y 44

1.2.2 La Comunicación Institucional como Sistema Coordinador

El objetivo de la comunicación institucional como sistema es apoyar al gobierno para que exista bienestar común en la sociedad.

La institución como sistema se encuentra inmersa en un suprasistema: su medio ambiente inmediato, y en un macrosistema: la sociedad. Para que la institución pueda dar respuesta a las necesidades de bienestar común del macrosistema requiere coordinarse con él a través de procesos de comunicación.¹⁸

El sistema de comunicación institucional como coordinador está compuesto por dos estructuras: las que pertenecen a la institución, es decir, están integradas a la misma y las que son externas y solo brindan servicios a la institución temporalmente.

Uno de los objetivos principales de la Comunicación Institucional es mantener informados a sus públicos y para esto se debe conocer cómo trabajar con cada uno de ellos.

El caso del Municipio de Quito es complejo, ya que cuenta con varias administraciones zonales y cada una de estas se maneja independientemente, es decir, no cuentan con un Departamento de Comunicación Institucional el cual pueda mantener informadas a todas las administraciones y mejorar la comunicación y por ende la imagen del Municipio.

1.2.3 Públicos de la Institución

Muriel describe a los públicos de la institución como: “Todos aquellos individuos o sistemas sociales que están vinculados en mayor o menor grado a la institución dado que la afectan, son afectados por ella, o esta afectación es mutua, en función del logro de los objetivos de ambos”.¹⁹

¹⁸ Ibídem. Pág. 45

¹⁹ Ibídem. Pág. 50

1.2.3.1 Públicos Internos

Son los que están directamente vinculados a la institución. La institución requiere de estos para lograr los objetivos y para cumplir como sistema.²⁰

La Comunicación Institucional Interna consigue el máximo nivel de eficacia cuando los Públicos Internos se integran en la empresa, conociendo su filosofía y llegan a identificarse con ella. Esto se logra por medio de varios procesos de comunicación, los cuales se detallan posteriormente cuando se trate sobre Comunicación Interna.

1.2.3.2 Públicos Externos

Son aquellas personas que interactúan con la organización, pero no pertenecen a ella, el objetivo de la institución hacia el público externo es proyectar una imagen positiva en ellos, haciendo que los mismos experimenten simpatía hacia la institución.

Los públicos externos se dividen en dos tipos: públicos generales y públicos específicos. Los generales son los que se relacionan con la institución mediante la utilización de opinión pública, estos son la comunidad nacional e internacional.

Los específicos tienen una relación directa y explícita con la institución, estos son: los clientes, proveedores, la comunidad aledaña, medios de comunicación, otras instituciones públicas, entre otros.²¹

Dependiendo con qué público se trabaje la Comunicación Institucional ejecuta funciones de comunicación interna tanto como externa.

²⁰ Cfr. Lacasa, Antonio y Blay. Gestión de la Comunicación Empresarial. Gestión 2000. Barcelona. Pág. 67

²¹ Cfr. Muriel, María. (1980): Op. Cit. Pág. 307, 308

1.2.4 Comunicación Interna

La Comunicación Interna es la comunicación dirigida al público interno de la institución, con el fin de motivarlos para reflejar una imagen positiva hacia el público externo.

Su principal función es apoyar el proyecto institucional cumpliendo funciones de comunicación descendentes y ascendentes.²²

Muchas empresas caen en el error de convertir su comunicación en algo unidireccional, en vez de trabajar con comunicación ascendente, que se realiza desde abajo hacia arriba en el organigrama de la empresa; o descendente, que tiene lugar desde arriba hacia abajo. La comunicación descendente es la que comunica a los empleados todo sobre la institución, manifestando sus objetivos, filosofía, valores, normas, entre otros. Esta comunicación tiene el objetivo de integrar a los empleados para que haya más participación y compromiso con la institución.

Muchas empresas hoy en día ignoran que para ser competitivas y enfrentarse con éxito a los cambios en el mercado, deben saber motivar a su equipo de trabajo, es decir a sus empleados; retener a los mejores e inculcarles una verdadera cultura corporativa para que se sientan identificados y sean fieles a la organización. Y es precisamente aquí, donde la comunicación interna se convierte en una herramienta estratégica clave para dar respuesta a esas necesidades y fomentar el sentimiento de pertenencia de los empleados a la compañía.²³

Para aumentar la eficacia del trabajo de los empleados se deben sentir a gusto dentro de la institución y esto sólo es posible si los trabajadores están informados conociendo: su misión, su filosofía, sus valores, su estrategia.

²² Cfr. Báez, Carlos. (2000): La Comunicación Efectiva. Ediciones INTEC. Pág. 108.

²³ Cfr. Muñiz, Rafael. (2010): Marketing en el siglo XXI. 3ra. Edición. Pág. 240

Además, es importante recalcar que la comunicación interna ayuda a reducir la incertidumbre y a prevenir los rumores dentro de la institución.

Para que la comunicación interna sea exitosa se necesita trabajar con algunas herramientas como:

- Intranet: es una red de ordenadores privados que utiliza el Internet para poder compartir información interna de la institución.
- Revista digital: es una publicación periódica con información sobre la institución y circula en el Internet.
- Reuniones: se debe convocar a los empleados de la empresa a reuniones aleatorias, en las cuales se tome en cuenta sus opiniones y así, se sientan más integrados con la institución.
- Manual de bienvenida: Folleto que incluya las normas y la filosofía de la institución que se entregará a los empleados.
- Revista interna impresa: publicación que circula en un determinado período de tiempo, con noticias e información sobre la empresa y que se distribuye a los empleados de la institución.
- Cartelera actualizada: Dentro de las obligaciones del Departamento de Comunicación Institucional está mantener al día la cartelera, colocando información, normas, próximos eventos de la institución, entre otros.
- Buzón de sugerencias: en el cual los empleados puedan opinar sobre la empresa y dar ideas para mejorar el ambiente de trabajo.
- Entre otras.²⁴

²⁴ Cfr. Muriel, María. (1980): Op. Cit.

1.2.5 Comunicación Externa

La Comunicación Externa es la comunicación dirigida al público externo de la institución, con el objetivo de proyectar una imagen positiva al mismo, dando a conocer la filosofía de la institución y creando credibilidad y confianza en el público.

La comunicación externa se encarga de satisfacer las necesidades de:

- Consumidores
- Competencia
- Medios de Comunicación
- Proveedores
- Entorno social
- Organismos públicos y privados²⁵

Para realizar con éxito la comunicación externa el instrumento principal que se debe utilizar, según Báez, son los medios de comunicación de masas, aunque también se elaboren revistas, boletines, folletos informativos, jornadas informativas, seminarios, etc. La comunicación externa emplea las campañas publicitarias, para relacionarse con su entorno, para establecer y fortalecer las relaciones institucionales.²⁶

La Comunicación Externa trabaja con un público más complejo que la comunicación interna, por lo que exige un mayor trabajo para poder crear una imagen que beneficie a la institución.

1.2.6 La Imagen de la Institución

Existen varios conceptos de imagen institucional, pero uno bastante completo es el de Muriel, el cual dice que “es una representación mental de un

²⁵ Publicaciones Vértice. (2008): La Comunicación Comercial. Publicaciones Vértice. Pág. 23.

²⁶ Muriel, María. (1980): Op. Cit. Pág. 110

estereotipo de la institución, que los públicos se forman como consecuencia de la interpretación de la información sobre la institución".²⁷

La imagen es cómo percibe el público a la institución y según Muriel es producto de tres factores:

- Las características y experiencias individuales de cada uno de los miembros del público.
- La relación con la institución.
- La influencia de otros individuos que a su vez hayan tenido relaciones con la institución.²⁸

La empresa, mediante la Comunicación Institucional, actúa sobre los públicos internos transmitiendo imagen, pero a su vez, estos mismos públicos se convierten en imagen en el momento que establecen alguna relación con los públicos externos. Es decir, se forma un sistema de difusión de imagen que, dependiendo de cómo se haya manejado comunicacionalmente a los públicos de la institución, la imagen será positiva o negativa.²⁹

Todas las instituciones emiten inputs, los cuales Villafañe los separa en tres grupos: Comportamiento Organizacional, Cultura Organizacional y Personalidad Organizacional.³⁰

- El Comportamiento Organizacional es la forma en que la empresa brinda sus servicios, por lo tanto dentro de este se habla de la **imagen funcional**, que es la cual percibe el público externo.

²⁷ Ibídem. Pág. 52

²⁸ Capriotti, Paúl. (1992): La imagen de Empresa: Estrategia para una comunicación integrada. El Ateneo, Barcelona. Pág. 30

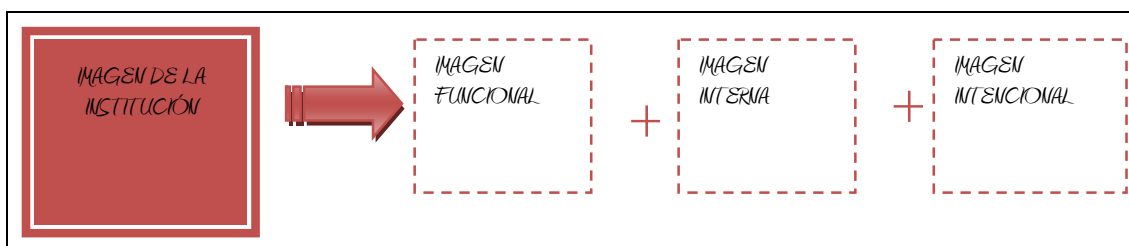
²⁹ Cfr. Lacasa, Antonio y Blay. Op. Cit. Pág. 105

³⁰ Cfr. Villafañe, Justo. (1999): Imagen Positiva. Gestión Estratégicas de la Imagen de la Empresa. España. Pág. 510

- La Cultura Organizacional es la forma en que los públicos internos piensan y actúan colectivamente. Esto proyecta una **imagen interna**, es decir cómo percibe el público interno a la empresa.
- La Personalidad Organizacional es el conjunto de manifestaciones que la organización efectúa voluntariamente con la intención de proyectar una **imagen intencional** entre sus públicos, mediante su identidad visual y su comunicación corporativa.

La suma de estas tres forma parte de la imagen de la institución como se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 1.2: Imagen de la Institución



Fuente: Elaboración propia, basada en VILLAFÑE, Justo. Imagen Positiva; Gestión Estratégicas de la Imagen de la Empresa.

1.2.7 Cultura Organizacional

Según Nosnik, “la práctica continua y permanente de los líderes de la organización de la comunicación y la conducta ejemplar de las creencias, valores y principios de acción institucionales en todas las áreas y niveles promueve la consolidación de la cultura organizacional”.³¹

Además, este autor afirma que, para tener una Cultura Organizacional fuerte se deben tener claras las respuestas a estas cuatro preguntas: ¿quiénes somos?,

³¹ Nosnik, Abraham. (2005): Culturas Organizacionales: Origen, Consolidación y Desarrollo. Netbiblo. Pág. 70

¿qué queremos lograr en el futuro?, ¿cómo nos gusta hacer aquí las cosas? y ¿cómo nos diferenciamos de la competencia?³²

El propósito de la Comunicación Institucional es crear, mantener o mejorar la imagen de la institución, logrando que la misma sea percibida por el público de la institución como favorable. Para lograr esto se trabaja con un Plan de Comunicación correctamente elaborado.

1.3 PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1.3.1 Definición

La planificación estratégica es un proceso mediante el cual se establece el esfuerzo necesario para cumplir con los objetivos de un proyecto. Este proceso permite además, modificar o mejorar los objetivos que dieron origen a dicho proyecto. La planificación es un proceso estratégico y continuo.

Existen diferentes herramientas y técnicas para emprender la planificación de un proyecto.

El concepto de planificación comienza desde la búsqueda de datos sobre una situación para poder así establecer opciones y así lograr un propósito.

Planificación se define como: “el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas”,³³ es decir, establecer objetivos y seleccionar el medio más apropiado para el logro de los mismos.

Con las definiciones anteriormente expuestas es posible establecer algunas características importantes de la planificación, así como sus clases.

³² Cfr. *Ibídem*. Pág. 67

³³ Stoner, James. (1996): *Administración*. Pearson Educación. Pág. 290

1.3.2 Características de Planificación

La planificación es necesaria en todos los ámbitos de la vida humana: lo personal, lo social y en todo tipo de organización. El primer paso para poder cumplir una meta exitosamente es planificar.

Gómez describe a la planificación como: “un proceso permanente y continuo, de tal manera que siempre está orientada hacia el futuro para prever sucesos inesperados y sorpresivos”.³⁴

Mediante la planificación se pueden establecer esquemas para el futuro y también sirve de guía para disminuir la incertidumbre en la toma de decisiones y en la búsqueda de alternativas o caminos potenciales.

1.3.3 Tipos de Planificación

1.3.3.1 Planificación Estratégica

Según Stoner, la planificación estratégica está diseñada para satisfacer las metas generales de la organización, mientras la planificación operativa muestra cómo se pueden aplicar los planes estratégicos en el quehacer diario.³⁵

Los planes estratégicos están relacionados a la misión de una organización además manejan tiempo y alcance.

Según Joan Costa, la planificación estratégica “es un proceso que implica identificar en dónde está una organización, a dónde quiere llegar y cómo lo va a hacer”.³⁶

³⁴ Gómez, Guillermo. (1994): Planeación y Organización de empresas. 4ta Edición. Editorial McGraw Hill Interamericana. México. Pág. 29-31

³⁵ Stoner, James. (1996): Op. Cit. Pág. 291

³⁶ Costa, Joan. (2003): Diseñar para los ojos: Volumen 1 de Colección Joan Costa. Universidad de Medellín. Pág. 141

Además es un proceso que involucra la capacidad de determinar objetivos, comprometer recursos y acciones destinadas a cumplir los objetivos y evaluar los resultados.

Los pasos para una planificación estratégica exitosa según Villegas son: definir la misión de la empresa, establecer la visión de la empresa, definir el problema, analizar el entorno, análisis FODA y establecer los objetivos institucionales.³⁷

- **Misión**

En uno de los conceptos de misión se la describe como: “una expresión de la manera en que las personas ven el funcionamiento de la organización”.³⁸

La misión debe ser clara para poder explicar en pocas palabras qué hace la institución.

La misión establece las bases para la acción futura y guía a la institución en su elección de estrategias.³⁹ Además la misión constituye un paso mediante el cual se pone en marcha la visión.

- **Visión**

La visión es la meta a la que quiere llegar la institución, describe los cambios en las situaciones económicas, políticas, sociales o ambientales que la institución espera lograr.

La visión al igual que la misión tienen el propósito de inspirar y promover la lealtad de la institución, motivan a las personas y recurren a las

³⁷ Cfr. Villegas, Milton. (2011): Planificación Estratégica. Pág. 40-41

³⁸ Lusthaus Charles. (2002): Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. IDRC. Pág.100

³⁹ Cfr. Ibídem. Pág. 100

aspiraciones de los públicos, es decir, brindan una motivación inspiradora.⁴⁰

Lo ideal es que las instituciones no solo redacten la misión y la visión, sino que se mantengan fieles a éstas, y esto se logra a través del Departamento de Comunicación Institucional.

- **Definición del problema**

Para poder resolver un problema lo primero que se debe hacer es identificar, entender y definirlo con claridad.

A veces lo que se percibe problema es solo un síntoma de un problema mucho más grande y completo, por lo tanto el diagnóstico acertado del problema de fondo y la clara definición de este problema se convierten en el primer requisito para eliminar los obstáculos y encaminar a la institución hacia la dirección adecuada por medio del plan de comunicación.⁴¹

- **Análisis del entorno**

Es importante conocer todos los factores que influyen con la institución, para poder lograr los objetivos sin ningún imprevisto. Además conociendo el entorno ayudará para que se puedan alterar las estrategias y planes ágilmente cuando sea necesario.

Algunos factores que se deben analizar son: los factores económicos, factores tecnológicos, factores políticos y legislativos y los factores socio-culturales.⁴²

⁴⁰ Cfr. *Ibídem.* Pág. 99

⁴¹ Cfr. *Ibídem.* Pág. 84

⁴² Cfr. *Ibídem.* Pág. 85

- **Análisis FODA**

Es una herramienta de análisis que se utiliza para trabajar con información limitada sobre la institución, en las etapas de diagnóstico o análisis situacional para llegar a una planificación exitosa.⁴³

Es un modelo simple que sirve como base para la creación y el control de planes de desarrollo de instituciones. Esto se logra evaluando las fuerzas y debilidades de la institución, además de las oportunidades y amenazas.

Para realizar este análisis se debe separar analíticamente en dos partes: interna y externa.⁴⁴ En la parte interna se identifican las fortalezas y debilidades de la institución. En la parte externa se revelan las oportunidades que ofrece el mercado y las amenazas que debe enfrentar la institución en su entorno.

La idea de este análisis es poder aprovechar las oportunidades y eliminar las amenazas.

- **Objetivos**

Los objetivos son fundamentalmente interpretaciones de necesidades por satisfacer, por esta razón pueden simbolizar las expectativas de diversos grupos: desde las bases amplias de la sociedad hasta las aspiraciones de los funcionarios y los deseos de los gerentes.⁴⁵

Los objetivos deben estar directamente relacionados con la misión de la institución. Díaz señala que:

⁴³ Cfr. Díaz Luis Fernando. Análisis y Planeamiento. EUNED. Pág. 105

⁴⁴ Cfr. Ibídem. Pág. 106

⁴⁵ Cfr. Ibídem. Pág. 112

La forma en que los miembros interpreten la función social es el marco principal para la identificación de las finalidades. Parte del proceso de construcción de la misión consiste en considerar los cambios de las demandas sociales en el tiempo, por lo que la fijación de objetivos no debe considerarse como una tarea definitiva; es más bien una tarea recurrente y que debe ser planeada.⁴⁶

Entonces además de tener relación con la misión, los objetivos deben relacionarse con la visión y con el problema que se quiere solucionar. Deben ser medibles, cuantificables, viables y siempre deben estar escritos.

En el siguiente gráfico se observan las etapas para que se lleve a cabo una planificación estratégica exitosa.

Gráfico 1.3: Planificación estratégica



Fuente: Villegas Milton. Planificación Estratégica. Pág. 42

La planificación estratégica puede ser de largo plazo, mientras que la planificación operativa de mediano o corto plazo.

⁴⁶ Ibídem. Pág. 113

1.3.3.2 Planificación Operativa

Mientras que los planes estratégicos los realizan los gerentes de las empresas, estableciendo objetivos más generales, los planes operativos contienen los detalles para poner en marcha la planificación estratégica. Esta planificación se relaciona directamente con el público interno.

1.4 PLAN DE COMUNICACIÓN

1.4.1 Concepto

La necesidad de comunicar, de transmitir información al exterior y al interior de la institución, debe hacerse de forma metódica y sistemática, a través de una correcta planificación y tras un previo análisis de las circunstancias del entorno que pudieran influir en el proceso de comunicación institucional.

El Plan de Comunicación constituye un proceso sistemático que no puede dejarse al azar ni a la intuición o imaginación de un directivo, debe ser labor de los profesionales de la Comunicación, ya que es su elemento de gestión, que facilita la consecución de las metas de la institución.

Otro concepto de Plan de Comunicación es el de Ana Enrique:

Plan de Comunicación es la herramienta por la cual la organización se plantea y organiza los objetivos de comunicación, así como la estrategia de comunicación, públicos, objetivos, medios a utilizar, mensajes a transmitir y los planes de acción precisos para alcanzar sus objetivos propuestos.⁴⁷

1.4.2 Tipos de Planes de Comunicación

Realizar una correcta planificación de la Comunicación implica un proceso analítico y metódico del que se deducirá una elección racional de los objetivos

⁴⁷ Cfr. Enrique, Ana. (2008): La Planificación de la Comunicación Empresarial. Edición Ilustrada Editor Univ. Autónoma de Barcelona. Pág. 90

a alcanzar y una selección de las posibles alternativas de actuación que podrán seguirse para lograrlos.

Según Muriel, el comunicador institucional desarrolla los siguientes planes de comunicación:

1.4.2.1 Plan Básico de Comunicación Institucional

El Plan de Comunicación deberá plantear los criterios básicos tanto de la Comunicación Externa como de la Interna, durante un período previamente acordado. Su importancia es tal que, durante ese período de tiempo, va a constituirse en el instrumento que marcará los criterios, políticas y estrategias de Comunicación de la institución.

1.4.2.2 Los Programas

Son un tipo especial de planes que contienen en sí mismos grupos de metas, objetivos, políticas, estrategias y tácticas que obedecen a situaciones coyunturales a las que se enfrenta el sistema.

1.4.2.3 Las Campañas

Según Muriel, “son planes intensivos de comunicación, que hacen uso de todos los medios de comunicación disponibles durante un período específico de tiempo”.⁴⁸

Parten de la Planificación Estratégica, pero se diferencian por su intensidad y duración.

Una de las ventajas de las campañas es que permiten enfocarse mejor en un público específico y además aumentan el interés del mismo gracias a su creatividad.

⁴⁸ Muriel, María. (1980): Op. Cit. Pág.

Existen algunos tipos de campañas que se pueden utilizar como:

- De Salud: Preventivas, Curativas o de crisis.
- Educación: Alfabetización, Promoción de la educación formal, Promoción de la educación continua.
- Políticas: Electorales, Politizadoras

1.4.3 Utilidad del Plan de Comunicación

Esta herramienta constituye parte esencial en las organizaciones ya que mediante el plan de comunicación se puede contribuir a los objetivos corporativos, asegurando que la comunicación de la empresa se encuentre vinculada con las estrategias y metas propuestas por la institución. Por lo que es importante mencionar la utilidad del mismo:

- Ayudar a conseguir los objetivos trazados.
- Generar respuesta para cada stakeholder.
- Obtener respaldo de los stakeholders en beneficio de los objetivos de la empresa.
- Propiciar y facilitar el trabajo en equipo.
- Establecer claramente el foco de la Comunicación.
- Establecer los mensajes esenciales que hay que enviar al entorno en el tiempo determinado.
- Definir el o los voceros autorizados y sus responsabilidades. Determinar el cuándo, cuánto, cómo, por qué, y para qué de la comunicación.

- Estimar las características de la información que se aspira obtener del entorno: qué interesa saber, en qué momento, de qué forma, de cuál fuente, por qué y para qué.
- Definir el “norte comunicacional” y lo da a conocer a las personas que dirigen el negocio.
- Comprometer al área o Departamento de Comunicación de la empresa en cuanto a lo que hará a futuro, y asegurar la consonancia de esta acción con las acciones de comunicación que emprende el área comercial y con lo que la misión corporativa. Finalmente esto hace que la organización pueda transmitir la imagen deseada.⁴⁹

1.4.4 Referencias sobre los Alcances del Plan

La elaboración de un Plan de comunicación institucional persigue una imagen corporativa intencional que resulta desde la identidad corporativa. La manifestación de la identidad corporativa es la sumatoria de los rasgos de actuación de la organización, la cultura, afianzada o consolidada a través de las distintas etapas de la vida de la organización, desde su origen.

Mientras la organización crea la identidad corporativa, el público capta la imagen de la organización.

1.4.5 Pasos para la Elaboración del Plan Comunicación

Para la realización de un plan estratégico de comunicación hay que establecer varios pasos determinados que ayuden a concretar los objetivos de la organización. Los mismos que están representados en el gráfico siguiente:

⁴⁹ Cfr. Pittari, Enzo: El Plan de comunicación; Sitio web: www.slideshare.net/.../gestion-de-la-comunicacion-corporativa-presentacion-documento-2 -; Fecha: 17 de Enero 2011

Gráfico 1.4: Pasos para el Plan de Comunicación



Fuente: Blog Comunicación Corporativa; <http://comcorpobasarango.blogspot.com> 2010/04

Como primer paso se debe identificar a la organización, para esto se tiene que hacer un diagnóstico de la situación actual, para lo cual se podría identificar ciertos aspectos como son:

1.4.5.1 Situación de la Organización

Para realizar un plan de comunicación es necesario comenzar conociendo a la perfección la situación actual de la empresa o institución, así como entender las particularidades de la organización y de su entorno.

Para el análisis de la situación actual se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:⁵⁰

- Filosofía Corporativa
- Objetivos estratégicos anuales, planes y proyectos.
- Características internas de la organización.

Mientras que para el análisis de la situación del entorno (mercado, sociedad y competencia), es recomendable hacer un análisis FODA (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades)

⁵⁰ Alfaro & Berango. Comunicación y Marketing; Plan de comunicación: etapas y puntos clave. Portal para empresas Navarra. Pág. 92

1.4.5.2 Definir Objetivos Correctamente

Con este análisis de la situación de partida se fijan objetivos reales. Se debe comenzar por definir un eje de comunicación sólido, creíble, duradero y orientado a su público objetivo, para ello, es importante determinar las necesidades que tiene la organización y los medios de comunicación o herramientas adecuados. Las características de los objetivos a plantearse son:

- Que estén en función de los resultados del trabajo de campo y de las expectativas de empresa.
- Que sean pocos, claros y básicos.
- Establecer plazos de ejecución.
- Administrar recursos humanos, financieros y materiales.
- Elaborar estrategias.
- Puntualizar tácticas y acciones concretas.
- Evaluar la capacidad de cumplir.
- Definir los objetivos con base en el mutuo acuerdo entre los involucrados.
- Comunicar a los interesados.

1.4.5.3 Elaboración y Selección de Estrategias

Las estrategias son los caminos de acción que dispone la empresa para alcanzar los objetivos previstos; cuando se elabora un plan de comunicación, éstas deberán quedar bien definidas de acuerdo a la situación actual de la institución. Estas no tiene ninguna garantía de éxito y el proceso a seguir para elegir las estrategias se basa en:

- La definición del público objetivo.
- El planteamiento general y objetivos específicos de las diferentes variables de comunicación.

- La determinación del presupuesto en cuestión.
- La valoración global del plan, la cual permitirá conocer si se obtiene la rentabilidad fijada.
- La designación del responsable que tendrá a su cargo la consecución del plan de comunicación.
- Una estrategia por objetivo, dada en una descripción resumida y breve.
- Un conjunto de acciones por estrategia, donde se puntualizar el costo, el tiempo y la localización de cada una.⁵¹

1.4.5.4 Ejecución del Plan

Tras la aprobación de las estrategias a seguir se entra en la fase de ejecución.

Se realizan las acciones propuestas en un orden cronológico previamente estipulado tomando en cuenta las necesidades de la institución y los objetivos propuestos.

1.4.5.5 Efectuar un Proceso de Brief

“La palabra briefing surgió del lenguaje militar, cuyo significado tenía que ver con el detalle de las instrucciones que se daban en relación a una operación militar”.⁵² Es así que brief significa información, memoria, informe.

Para realizar un Plan de Comunicación es necesario, como en todo plan estratégico, contar con un claro itinerario a seguir, y este está dado por el Brief,

⁵¹ Cfr. Perujo, Francisco; La comunicación institucional, herramientas internas y externas. XVI Jornadas Formativas AUGAC. Pág. 12.

⁵² Miglionico, Rossana; Qué es el brief y cómo realizarlo. URL: <http://rossami.wordpress.com/para-que-lean-y-con-gusto>

que definirá el trabajo a efectuar, la asignación de recursos que para ello se contará y los medios y soportes que se utilizarán para llegar, de mejor manera, más eficiente y de manera más económica a la meta fijada.

Una vez iniciado la fase de ejecución, cualquier cambio o modificación, ya sea de objetivo o de asignación de recursos,⁵³ implicará una revisión de todo el plan que podría llevar, o no, a ajustes en los recursos requeridos o en los objetivos propuestos respectivamente.

1.4.5.6 Evaluación

La evaluación periódica del proceso es necesaria para analizar la posibilidad de realizar ajustes en el rumbo si lo fuera necesario. Los datos obtenidos darán lugar a acciones futuras.⁵⁴ Si no se toman en cuenta estos datos o no investigan será difícil mantener una estructura de comunicación en la organización.

También hay que considerar las evaluaciones previas a iniciar un proyecto o un plan, durante su ejecución y, posteriormente, su impacto. Es decir, si se cumplieron los objetivos fijados, las metas y los resultados esperados.⁵⁵

⁵³ Enrique, Ana. (2008): Op. Cit. Pág. 13

⁵⁴ Ibídem. Pág. 13

⁵⁵ Alfaro & Berango. Comunicación y Marketing; Plan de Comunicación: Etapas y Puntos Clave. Portal para empresas Navarra. Pág. 90

CAPÍTULO II

2 MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO: CREANDO PROYECTOS PARA EL ORDENAMIENTO URBANO

Gráfico 2.1: Logo del MDMQ



Fuente: <http://www.quito.gov.ec/>

2.1 EL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

El Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es la institución encargada de garantizar la seguridad ciudadana, por lo que sus funciones comprenden establecer ordenanzas que conciernen al plan de uso de ocupación del suelo y señalar las condiciones y elementos necesarios para su habilitación legal. Esta institución se divide en ocho Administraciones Zonales para mayor organización, todas las Administraciones del Municipio se basan en el plan del gobierno actual para realizar sus funciones.

2.1.1 Competencias del Municipio

Según el artículo 264 de la Nueva Constitución del Ecuador los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación

nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural.

2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
3. Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras.
6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.
7. Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
8. Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
9. Formar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
10. Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.

11. Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
12. Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras.
13. Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.
14. Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias.

En el ámbito de sus competencias y territorio, y en uso de sus facultades, expedirán ordenanzas cantonales.⁵⁶

2.1.2 Plan de Gobierno del Distrito Metropolitano de Quito

En la gestión del Distrito Metropolitano se aplicará una visión sistemática y multidimensional; basada en la propuesta del Plan de Gobierno, que busca actuar en diferentes ejes complementarios: movilidad de las personas y bienes, conectividad y accesibilidad de barrios periféricos; seguridad y convivencia; transformación cultural; uso racional de los recursos naturales y prevención de riesgos; calidad de la educación; acceso a servicios de salud; gestión de residuos; desarrollo económico regional; acceso a tecnología, entre otros aspectos que inciden en la calidad de vida y bienestar de las personas y en el desarrollo humano del Distrito Metropolitano de Quito.⁵⁷

⁵⁶ Constitución de la República del Ecuador. Asamblea Constituyente 2008. Capítulo 4to. Régimen de competencias. Art. 264

⁵⁷ Cfr. Barrera, Augusto. (2009): Plan de Gobierno Distrito Metropolitano de Quito. Augusto Barrera Candidato a la Alcaldía de Quito. Pág. 13

2.1.2.1 Objetivo General

El objetivo del plan de gobierno de Augusto Barrera en el que se basa el Municipio de Quito es: “Impulsar una ciudad para la vida, en un territorio democrático, solidario, progresista, multicultural, sustentable y seguro para sus habitantes”.⁵⁸

2.1.2.2 Objetivos Específicos

Para cumplir el plan de gobierno se ha propuesto los siguientes objetivos específicos:

- Recuperar la centralidad del ser humano sobre el capital. Esta visión tiene múltiples implicaciones en la gestión de una ciudad y de la gente que la habita.
- Construir una ciudad donde prevalezca el interés general, el bien común.
- Propugnar el desarrollo integral, que involucre la dimensión ambiental, cultural, social, económica y de identidad.
- Recuperar lo público.
- Desarrollar la gestión basada en la participación y en la movilización social.
- Incorporar la dimensión territorial, fortaleciendo las administraciones, la gestión local y los barrios como unidad de planificación.
- Apostar por una modernidad solidaria con tecnología de punta y servicios de primer nivel.

⁵⁸ Ibídem. Pág. 13.

- Impulsar el ejercicio pleno de la ciudadanía, entendido como la realización de todos los derechos humanos y libertades fundamentales.
- Promover la gestión democrática de la ciudad, con la participación de la sociedad en el planeamiento y toma de decisiones.
- Desarrollar la función social de la ciudad. Implica el uso del territorio de forma justa y ambientalmente sustentable.⁵⁹

2.1.2.3 Ejes del Plan de Acción

El plan se basa en ocho ejes fundamentales para su ejecución, los mismos que se explican a continuación:

- **Eje de Movilidad, Tránsito y Transporte.**

El Distrito Metropolitano de Quito requiere una modificación integral del sistema de movilidad, lo que implica mejorar sustancialmente la calidad y eficacia del transporte público favoreciendo a los peatones para que se desplacen con facilidad y seguridad.

El Municipio es el responsable de la planificación y organización del tránsito y transporte público.⁶⁰

- **Eje de Seguridad Humana, prevención de la violencia.**

La seguridad ciudadana se ha convertido en los últimos años en una de las principales inquietudes tanto de la ciudadanía como de las instituciones de gobierno.

⁵⁹ Ibídem. Pág. 13

⁶⁰ Cfr. Ibídem. Pág. 17

El Municipio es el encargado de elaborar programas de prevención contra la violencia.⁶¹

- **Eje de Empleo y Desarrollo Económico**

El Municipio de Quito facilitará el reencuentro y reintegración socio-económica y promoverá el desarrollo regional a través de proyectos y propuestas como: crear condiciones favorables para el desarrollo económico sostenible, la generación de empleo y el mejoramiento de los ingresos en la región metropolitana; fortalecer la capacidad exportadora de la ciudad; promover la creación de empresas innovadoras y sostenibles en la ciudad.⁶²

- **Eje del Uso del suelo, Vivienda y Equipamiento**

La nueva Constitución reconoce el derecho a la vivienda, la ciudad y el hábitat. La propiedad es una función social que implica obligaciones, el derecho de construir es un derecho urbanístico otorgado por la autoridad de planeamiento de la ciudad.⁶³

- **Eje de Cultura y patrimonio cultural y natural**

En este eje se pretende fortalecer el trabajo cultural en cada Administración Zonal, en cada barrio y sector, impulsando la expresión de la cultura urbana.⁶⁴

⁶¹ Ibídem. Pág. 21

⁶² Cfr. Ibídem. Pág. 25

⁶³ Cfr. Ibídem. Pág. 32

⁶⁴ Cfr. Ibídem. Pág. 36

- **Eje de la Ciudad Educadora**

Este eje trata de crear facilidades y medios para el ejercicio del derecho a la educación de calidad para todos los ciudadanos de Quito durante toda su vida.⁶⁵

- **Eje de la Ciudad Saludable**

Es prioridad del Gobierno Municipal lograr que todas las personas de Quito accedan a la salud en el más amplio sentido de su concepto, por lo que se dispone de normas y políticas que favorezcan el desarrollo de programas de promoción y prevención en salud reduciendo los crecientes niveles de enfermedad, discapacidad y muerte.⁶⁶

- **Eje de Gestión Ambiental**

Este eje se fundamenta en los siguientes conceptos:

- Ciudad compacta: fomenta la proximidad entre usos y funciones urbanas.
- Ciudad ahorradora: minimiza la explotación de los ecosistemas y el impacto ambiental.
- Ciudad eficiente: aprovecha los recursos materiales y energéticos.⁶⁷

- **Eje del Gobierno Metropolitano**

Este eje reconoce un nuevo escenario estratégico en el desarrollo de la gestión territorial, además, promueve la participación ciudadana.

⁶⁵ Cfr. *Ibíd.* Pág. 37

⁶⁶ *Ibíd.* Pág. 39

⁶⁷ Cfr. *Ibíd.* Pág. 42

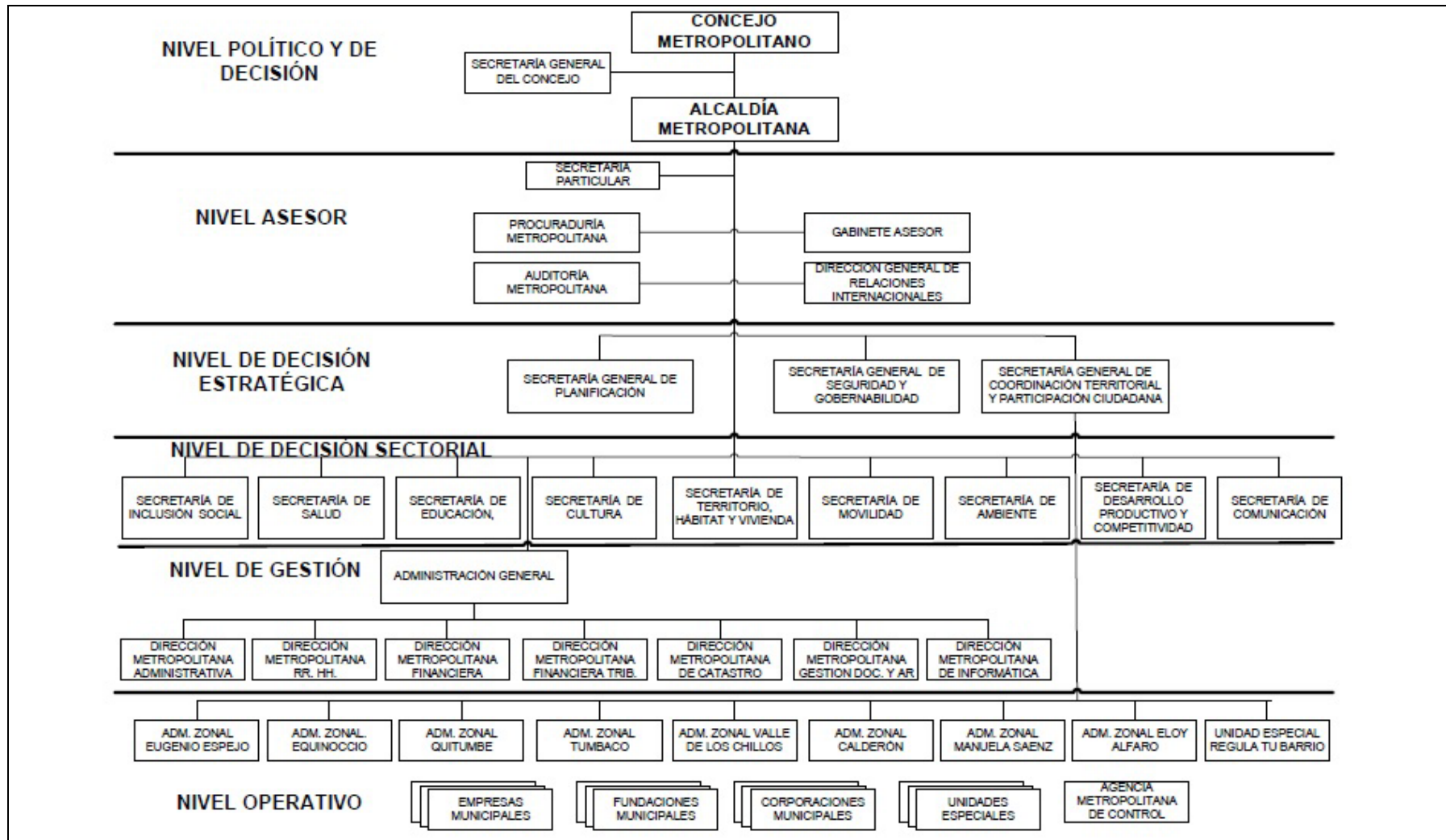
El Municipio debe ser un medio para servir. Debe ser la autoridad eficiente en el manejo y control de la ciudad y del Distrito visto como un bien público. Debe ser también el referente de prácticas de calidad en servicios públicos, y de políticas profesionalizadas e institucionalizadas.⁶⁸

2.2 ESTRUCTURA DEL MUNICIPIO DEL DISTRITO METROPOLITANO

El Municipio es una institución que cuenta con una estructura muy amplia la misma que se divide en subestructuras que funcionan de manera independiente pero forman parte de esta institución. Estas son: Consejo Metropolitano, Secretarias, Empresas y Administraciones Zonales, como se puede ver en el gráfico siguiente:

⁶⁸ Ibídem. Pág. 46

Gráfico 2.2: Organigrama del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito



Fuente: Municipio de Quito http://www.quito.gov.ec/lotaip/lotaip-2010/cat_view/34-lotaip-2010/78-a-organizacion-interna.html

2.2.1 El Concejo Metropolitano

El Concejo Metropolitano cumple la tarea legislativa para la aprobación de ordenanzas, resoluciones y acuerdos en el Distrito Metropolitano de Quito. El Concejo está conformado por 15 concejales cada uno encargado de diferentes comisiones.

2.2.2 Alcaldía Metropolitana

La Alcaldía Metropolitana al mando del Alcalde de Quito, en este caso Augusto Barrera, establece siete objetivos estratégicos que delimitan claramente sus funciones:

- Garantizar los derechos ciudadanos y el acceso a la cultura y al deporte.
- Dotar y regular servicios públicos de calidad.
- Planificar el desarrollo integral y garantizar la participación ciudadana.
- Garantizar la seguridad ciudadana.
- Establecer un sistema ágil y seguro de movilidad y transporte.
- Invertir en espacios públicos y obra pública.
- Rediseñar el gobierno metropolitano y fortalecer la formación y capacitación del servicio civil.⁶⁹

2.2.3 Procuraduría Metropolitana

Es el organismo encargado de la parte judicial de todas las actividades que realiza el Municipio. Entre las funciones de la Procuraduría Metropolitana están: otorgar secciones acerca del patrocinio de la ciudad, control de juicios, contratación pública, control de contratos, y consultoría jurídica.

⁶⁹ Municipio Metropolitano de Quito. URL: <http://www.quito.gov.ec/elmunicipio>. (02 de diciembre del 2010 09h00)

2.2.4 Auditoría Metropolitana

Es el organismo encargado de, entre otros asuntos, revisar las cuentas de las dependencias tanto del sector público como del Municipio de Quito.

2.2.5 Administración General

La función principal de la Administración General es administrar con eficiencia y eficacia los recursos humanos, materiales, económicos y tecnológicos de la Municipalidad de Quito, priorizando la calidad del gasto público, a fin de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos.⁷⁰

2.2.6 Secretarías

Estas se encuentran divididas según los aspectos a los cuales están enfocadas.

2.2.6.1 Secretaría de Inclusión Social

Es la instancia técnico-política del Municipio de Quito, encargada de dirigir, planificar, organizar, gestionar, monitorear y evaluar las políticas, programas y proyectos para alcanzar la inclusión social, especialmente de los grupos de atención prioritaria que se encuentran en condiciones de exclusión, discriminación, desigualdad e inequidad

2.2.6.2 Secretaría de Salud

La Secretaría de Salud, tiene como objetivo trabajar por la construcción de un distrito saludable, articulando las políticas nacionales a la intervención del gobierno local, fomentando la participación social y las alianzas estratégicas para alcanzar la universalidad y la equidad en el acceso a servicios integrales

⁷⁰ Cfr. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. URL: <http://www.quito.gov.ec/el-municipio>. (7 de marzo del 2011, 17h30)

de salud y a programas de promoción de salud y prevención de principales enfermedades y problemas de salud pública, así como garantizar calidad y buen trato a los-las usuarios-as del Subsistema Municipal de salud.

2.2.6.3 Secretaría de Cultura

El Distrito Metropolitano de Quito como centro internacional de producción y difusión cultural de amplio acceso, que vive a plenitud su identidad, que revaloriza y respeta la diversidad cultural, fomenta la creatividad social, la interculturalidad y la puesta en valor del patrimonio tangible e intangible. Esta secretaria es la encargada de generar políticas culturales del DMQ y procesos de desarrollo cultural equitativo y participativo.

2.2.6.4 Secretaría de Educación, Recreación y Deporte

Asumirá las funciones, competencias y atribuciones para la Prestación del Servicio Público de Educación, Cultura, Recreación, Deporte, Educación Física y aprovechamiento del tiempo libre, dando así un valor agregado para la ciudad como escenario de atracción nacional e internacional para práctica, oferta y disfrute de eventos, usos de escenarios y práctica de deportes.

2.2.6.5 Secretaría de Seguridad y Gobernabilidad

Está encargada de garantizar la seguridad ciudadana y una gestión integral de los riesgos, así como mejorar las condiciones de gobernabilidad en el Distrito.

2.2.6.6 Secretaría de Ordenamiento Territorial, Hábitat y Vivienda

El rol de la Secretaría es coordinar la gestión de las administraciones zonales mediante la planificación y aplicación de un modelo que garantice la ejecución en el territorio de las políticas metropolitanas, con criterios de equidad e integralidad. Se encarga además de coordinar la formulación de políticas

metropolitanas de participación ciudadana y generar las herramientas, instrumentos y metodologías para su ejecución.

2.2.6.7 Secretaría de Movilidad

Emprende un plan de acción emergente para construir junto con la ciudadanía, un nuevo modelo que corrija los vicios del crecimiento urbano que originan los problemas de movilidad que hoy vive este territorio y revierta las tendencias en los desplazamientos, conceptualizando a la movilidad, como un elemento del sistema de inclusión y equidad social que busca el buen vivir.

2.2.6.8 Secretaría de Ambiente

Es la autoridad ambiental del Distrito Metropolitano de Quito, encargada de la planificación, regulación, gestión, control técnico y evaluación de los sistemas naturales y urbanos. Busca mejorar la calidad de vida de los habitantes, garantizar el manejo y uso sustentable del patrimonio natural, y generar respuestas oportunas a la problemática del cambio climático.

2.2.6.9 Secretaría de Desarrollo Productivo y Competitividad

Se ha creado para incrementar la generación de empleo y para promover a Quito como una ciudad productiva y competitiva.

2.2.6.10 Secretaría de Coordinación Territorial y Participación

El rol de la Secretaría es coordinar la gestión de las administraciones zonales mediante la planificación y aplicación de un modelo que garantice la ejecución en el territorio de las políticas metropolitanas, con criterios de equidad e integralidad. Se encarga además de coordinar la formulación de políticas metropolitanas de participación ciudadana y generar las herramientas, instrumentos y metodologías para su ejecución.

2.2.6.11 Secretaría General de Planificación

Esta secretaria se encarga de planificar de manera estratégica el desarrollo humano en el Distrito Metropolitano de Quito. Además, realiza estudios, investigaciones para mantener la información actualizada y de calidad en todos los ámbitos del gobierno metropolitano.

2.2.6.12 Secretaría de Comunicación y Diálogo Social

Construye el proceso participativo de comunicación para la apropiación social de la propuesta política de la Alcaldía del Distrito Metropolitano de Quito, en el DMQ en particular y en el Ecuador en general.

2.2.7 Empresas

La empresa pública también es parte de la estructura del municipio y en esta se encuentran algunas instituciones como son:

La Empresa Metropolitana de Aseo de Quito, EMASEO, brinda a la comunidad el servicio de recolección de residuos sólidos domiciliarios e industriales no peligrosos, barrido del espacio público, baldeo de plazas emblemáticas y transporte de residuos sólidos urbanos, del norte y parroquias suburbanas del Distrito Metropolitano.

El EMAAP es una empresa encargada de proveer servicios de agua potable y saneamiento con eficiencia y responsabilidad social y ambiental.

2.2.8 Administraciones Zonales

Para adecuar territorialmente el Distrito Metropolitano de Quito hacia una gestión administrativa eficiente, existe una organización administrativa territorial

para desarrollar un proceso descentralizado, integral, equitativo y participativo de administración, planificación y gestión local.

Esta estructura se sustenta en las principales funciones, roles y características de las diferentes estructuras territoriales; la consolidación de identidades sociales urbanas; la planificación territorial y el presupuesto pública, participativa y jerarquizada.

Las administraciones zonales con las que cuenta el Municipio se describen a continuación:

2.2.8.1 Administración Manuela Sáenz

La administración Manuela Sáenz corresponde a la zona del centro de la ciudad de Quito, y trabaja para la ciudadanía con el objetivo de avanzar en el desarrollo social y la calidad de vida de sus vecinos. Se ubica en la Avenida Chile y Avenida Guayaquil, su administrador es el Arquitecto Alioska Guayasamín.

2.2.8.2 Administración Eloy Alfaro

Esta Administración Municipal se encarga de una parte del sur de Quito, está ubicada en la Avenida Alonso de Angulo y César Chiriboga y su administrador es César Andrade Rocha.

2.2.8.3 Administración Quitumbe

Está encargada de la parroquia Quitumbe en el sur de Quito, está ubicada en la Avenida Quitumbe y Avenida Cóndor, su administradora es María de los Ángeles Hernández.

2.2.8.4 Administración Calderón

El objetivo de la Administración Municipal Zona Calderón se enmarca en lograr que esta área llegue a ser territorio sano y saludable, cultural, productivo y ordenado.

Para ello están diseñados varios programas como la legalización de tierras, escuelas saludables, farmacias populares, recuperación del espacio público, obra pública, el plan de seguridad y la regulación de la ocupación informal de suelo.

Se encuentra ubicada en la entrada de Carapungo, en la Avenida Capitán Giovanni y Padre Luis Vacarí, quien la administra es Luis Reina Chamorro.

2.2.8.5 Administración Tumbaco

La Administración Zonal del Valle de Tumbaco programa ejecutar las redes matrices de alcantarillado, crear un sistema de transportación masiva, la ejecución de un parque longitudinal de 45 km, el cual unirá a las parroquias del Valle de Tumbaco: Cumbayá, Puembo, Pifo, Tababela, Yaruquí, Checa y el Quinche.

Se encuentra en la Av. Juan Montalvo y Avenida Interoceánica, su administrador es el Dr. Jorge Cueva Ayala.

2.2.8.6 Administración Los Chillos

La Administración Municipal del Valle de Los Chillos fue creada en septiembre de 1997, por lo que ejerce sus competencias en la zona suburbana de Los Chillos, que comprende las parroquias de Guangopolo, Alangasí, La Merced, Conocoto, Amaguaña y Píntag.

Está ubicada en la Avenida Ilaló, y Susana Castañeda Vera es la administradora.

2.2.8.7 Administración La Delicia

La Administración Municipal La Delicia está ubicada en la Avenida La Prensa y Capitán Ramón Chiriboga, su administradora es Soledad Benítez Burgos.

2.2.8.8 Administración Eugenio Espejo

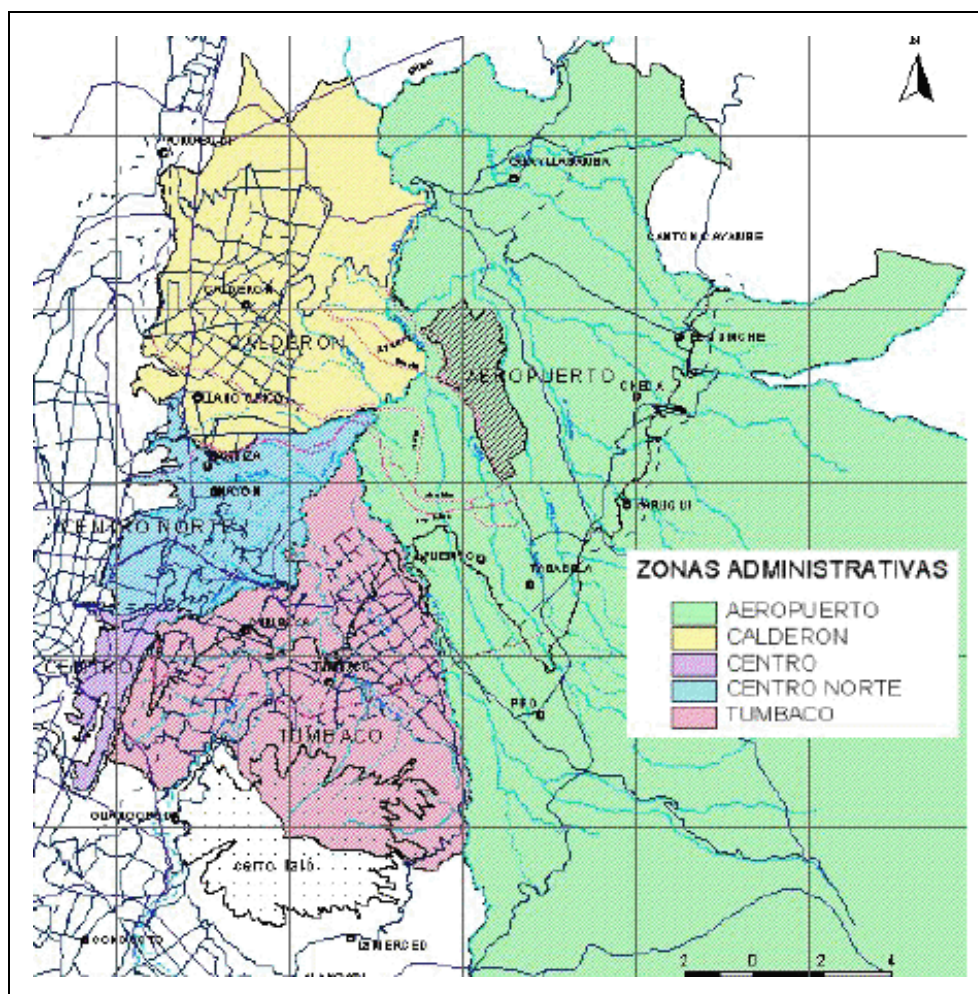
Esta administración se encarga del norte de la ciudad de Quito y su objetivo es:

Garantizar los derechos ciudadanos y el acceso a la cultura y al deporte. Planificar el desarrollo integral y garantizar la participación ciudadana. Garantizar la seguridad ciudadana. Establecer un sistema ágil y seguro de movilidad y transporte. Invertir en espacios públicos y obra pública. Rediseñar el gobierno metropolitano y fortalecer la formación - capacitación del servicio civil.⁷¹

En el siguiente gráfico se observa la ubicación de cada Administración Zonal del Municipio de Quito:

⁷¹ Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. URL: <http://www.quito.gov.ec/el-municipio/administraciones/administracion-eugenio-espejo>. (15 de diciembre del 2010, 19h40)

Gráfico 2.3: Zonas Administrativas



Fuente: Informe ordenamiento territorial; Secretaría de ordenamiento territorial

2.3 ESTRUCTURA INTERNA DE LA ADMINISTRACIÓN EUGENIO ESPEJO

2.3.1 Filosofía Institucional

Esta administración al igual que las otras que conforman el Municipio de Quito se basa en el Plan de Gobierno Metropolitano y por esta razón “no es necesario establecer una misión y una visión” según el Dr. Arturo Flores, Coordinador de Territorio del Departamento de Coordinación de Gestión Participativa de la Administración Eugenio Espejo.

La imagen es manejada por cada departamento que se encuentra en esta Administración de manera específica y no a nivel global, es decir cumplen su rol y crean una imagen como departamento mas no como Administración zonal del Municipio.

2.3.2 Servicios

Existen algunos servicios que brinda el municipio mediante sus zonas administrativas:

- Centro de Información Municipal: es el primer contacto que el público tiene con la Administración Municipal de la Zona Norte, donde encuentra atención personalizada e información.
- Atención y orientación al público sobre las dependencias de la Administración Zonal.
- Información sobre requisitos para realizar trámites en esta localización.
- Atención telefónica a consultas sobre valores prediales y requisitos para realizar trámites.
- Sistema de escaneo de planos: la Administración Norte es la única en el Distrito que posee el servicio de escaneo e impresión de planos aprobados.
- Control de la Ciudad: la Administración de la Zona Norte optimiza el control de la ciudad y la disminución de la contravención de leyes y reglamentos.
- Cobros: la Administración de la Zona Norte posee una ventanilla para pagos de las planillas del agua potable.

- Atención a la Comunidad: el administrador de la Zona Norte a través de audiencias recibe permanentemente a representantes de los barrios, para conocer sus problemas y necesidades. Realiza además los fines de semana visitas a los barrios para constatar los problemas y se reúnen con la comunidad en sus barrios para planificar las acciones a emprender.

En el siguiente gráfico se pueden observar algunos de los servicios que brinda la Administración Zona Norte.

Gráfico 2.4: Servicios Administración Zona Norte



Fuente: "Administración Zona Norte Eugenio Espejo Cabildo de Rendición de Cuentas"

2.3.3 Ubicación

Está ubicada en la Avenida Amazonas y Pereira y su administradora es Soledad Benítez.

2.3.4 Estructura Orgánica

En el organigrama de la Administración Zonal Eugenio Espejo (ver Anexo 1), se muestra cómo están formados los Departamentos en esta Administración.

En el mismo se puede apreciar la ausencia de un Departamento de Comunicación Organizacional, solo consta un Departamento de Comunicación Social, razón por la cual la filosofía de la institución no comprende una misión ni visión.

Por la falta de un Departamento de Comunicación Organizacional algunos departamentos de esta Administración ejecutan tareas que no les corresponden, como en el caso del Departamento de Seguridad Ciudadana, el cual realiza los planes de comunicación para capacitar a la gente que habita en barrios informales en la ciudad de Quito.

2.3.5 Comunicación Interna

Dentro de una estructura municipal, tenemos una primera división: personal de planta y personal temporario, la segunda división agrupa al personal político y personal de carrera, los primeros suelen ser puestos gerenciales de tomar decisiones, y los segundos personal subalterno, sin iniciativa propia, que presta especial atención a no quedar expuesto dentro de la cadena de responsabilidades. Cada departamento trabaja por cuenta propia y no existe una relación comunicativa importante entre departamentos.

2.4 ESTRUCTURA EXTERNA

La estructuración territorial de esta zona, no se ha conformado en su conjunto como producto de un plan sino que el mismo ha tenido que regularmente irse acomodando a los nuevos eventos que se han presentado en su territorio, situación que ha conducido a la existencia de significativos desequilibrios en

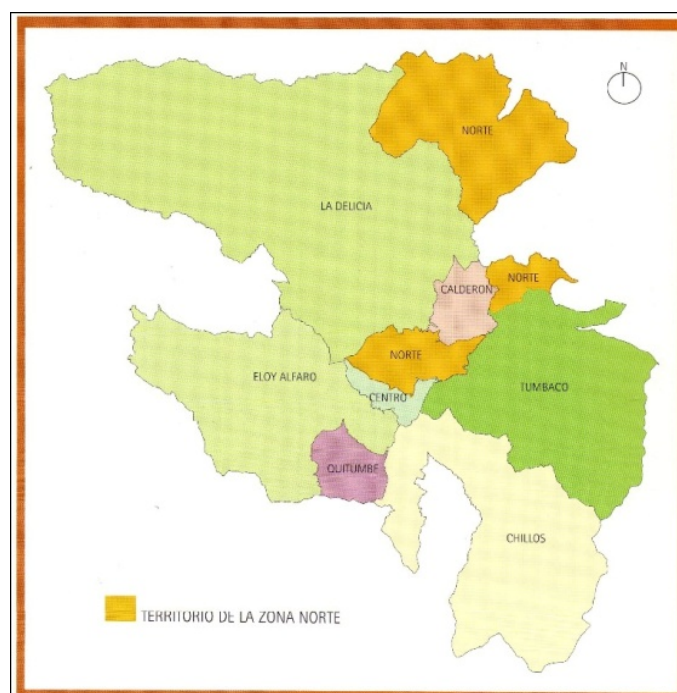
cuanto a la calidad de los asentamientos, calidad que se expresa en múltiples aspectos: disponibilidad de servicios básicos.

2.4.1 Descripción de la Zona Norte “Eugenio Espejo”

Comprende un territorio de aproximadamente 2.000 hectáreas con aproximadamente 466.000 habitantes. De acuerdo con la división administrativa vigente del territorio del Distrito Metropolitano existen 10 sectores urbanos en los que habitan alrededor de 416.000 habitantes, y 8 parroquias suburbanas en las que habitan 50.000 personas. La segunda Zona Metropolitana más poblada del Distrito.⁷²

En los siguientes gráficos se puede distinguir cómo se divide la Zona Norte de Quito:

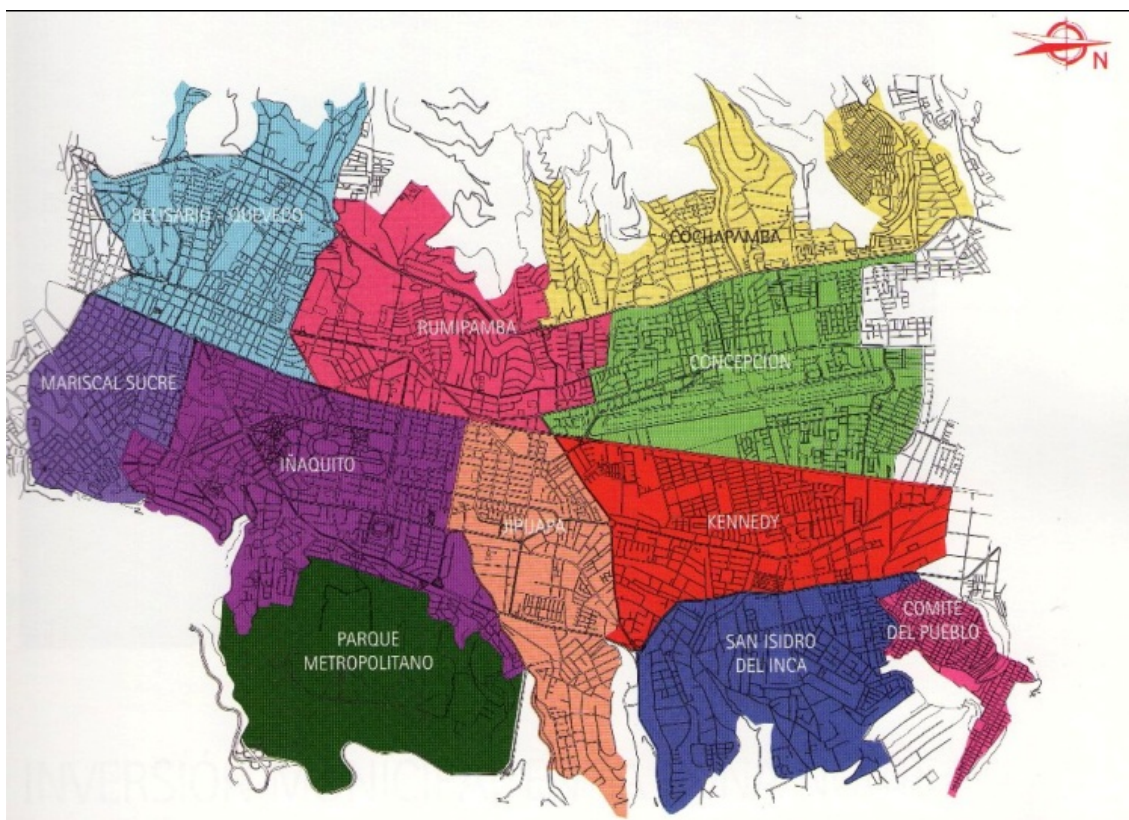
Gráfico 2.6: Mapa Zona Norte de Quito 1



Fuente: “Administración Zona Norte Eugenio Espejo

⁷² Administración Zona Norte “Eugenio Espejo”. Cabildo de Rendición de Cuentas. 1ra. Edición. Febrero del 2008.

Gráfico 2.7: Mapa Zona Norte de Quito 2



Fuente: "Administración Zona Norte Eugenio Espejo Cabildo de Rendición de Cuentas, 2008

2.4.2 Densidad Poblacional de la Zona Norte

Un espacio en el que habitan casi el 22 % de la población del Distrito Metropolitano de Quito el cual se encuentra repartido en un aproximado de 79 habitantes por hectárea en las 5.326Has, que comprenden sus sectores urbanos, y con más de 1 habitantes por hectárea en las 46.691Has. de sus parroquias suburbanas.⁷³

2.4.3 Límites de la Zona Norte

Cuenta con un territorio urbano que forma parte de la ciudad central del Distrito Metropolitano, cuyos límites son: Al Sur con las Av. Patricia Pérez Guerrero y Universitaria, al Norte con la Av. Baca de Castro, del Maestro y Molineros; por el Oriente La Floresta, el Batán, Monteserrín, San Isidro, Comité del Pueblo, La

⁷³ Ibídem.

Bota y por el occidente, Santa Clara de San Millán, Miraflores, La Gasca, Pambachupa, Cochapamba Sur, Cochapamba Norte, Pinar Alto, La Pulida y Atucucho.⁷⁴

2.4.4 Estructura del Territorio de la Zona Norte

En esta zona se asienta el centro urbano moderno de la ciudad, el centro económico financiero y de servicios del Distrito, el eje Aeropuerto, La Carolina y La Mariscal, que actualmente forman parte esencial de la centralidad urbana del Distrito. Así lo evidencian algunos indicadores: en ella se asientan: 68 entidades de la Administración Pública, 18 de Bienestar Social, 8 de los Centros Comerciales más importantes del Distrito, 12 Mercados municipales, más de 20 Universidades, casi 100 Colegios Fiscales y Particulares, cerca de 70 Escuelas Fiscales y Particulares y otras 70 Escuelas Fiscales urbanas, 54 unidades de Policía, 2 de los sitios de espectáculos más importantes, 91 entidades religiosas, más de 25 instituciones financieras, 30 Organizaciones No Gubernamentales, la generalidad de los medios de comunicación del DMQ y sus antenas de transmisión, más de 250 parques barriales y sectoriales, lo que le asigna el índice más alto de área verde por habitante, es decir 14,50 m² por persona. Cuenta también con los más altos índices de cobertura de servicios públicos del DMQ: Agua Potable: 98.3%, Alcantarillado 97.5%, y 98.8% de Energía Eléctrica.⁷⁵

Contiene una de las más importantes estructuras urbanas patrimoniales del Distrito, La Mariscal: el centro lúdico; y, actualmente el centro de distribución y desarrollo de las actividades turísticas nacionales e internacionales del Ecuador.

⁷⁴ *Ibíd.*

⁷⁵ *Ibíd.*

2.4.5 Ordenamiento Territorial de la Zona Norte

Los asentamientos dentro de este territorio han ido demandando equipamientos y servicios, con ajustes a la red vial, lo cual ha generado que en el área se evidencien distintos niveles en cuanto a la disponibilidad de servicios y calidad de vida de sus pobladores, situación que está ligada con los distintos estratos económicos que la ocupan.

El ordenamiento territorial y uso y ocupación del suelo son parte de las propuestas que maneja la administración zonal Eugenio Espejo, donde se consideran Planes Parciales que van de la mano de las ordenanzas municipales dedicadas al tema.

2.5 ORDENANZAS METROPOLITANAS

Una de las principales funciones del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito es establecer ordenanzas y leyes para que mediante su cumplimiento, se llegue a un mejor manejo de la ciudad.

2.5.1 Ordenanza que contiene el Plan de Uso y Ocupación del Suelo

La Ordenanza Metropolitana 0031 es la que contiene el Plan de Uso y Ocupación del Suelo, la cual se utiliza como el instrumento de planificación territorial que fija los parámetros, regulaciones y normas específicas para el uso, ocupación y habilitación del suelo en la ciudad de Quito.

El Plan de Uso y Ocupación del Suelo determina con carácter normativo el uso, la ocupación y edificabilidad del suelo a través de la definición de los coeficientes y forma de ocupación, el volumen y la altura de la edificación, las características de áreas y frentes mínimos para a habilitación del suelo, la categorización dimensionamiento del sistema vial y la definición de áreas patrimoniales.⁷⁶

⁷⁶ Ordenanzas Metropolitanas: Concejo Metropolitano de Quito. Registro Oficial, Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado Presidente Constitucional de La República. Quito, Viernes 24 de Octubre del 2008. Edición Especial No. 83.

2.5.2 Ordenanza que contiene las Normas de Arquitectura y Urbanismo para el Distrito Metropolitano de Quito

La Ordenanza número 3746 establece “las normas mínimas para diseño y construcción de espacios que permitan habilitar suelo o edificación garantizando su funcionalidad, seguridad y estabilidad”.⁷⁷

En esta Ordenanza se establecen los pasos que se deben seguir presentar los planos de las obras a construir correctamente, además las normas para habilitar el suelo.

Las Ordenanzas establecidas por el Municipio de Quito muchas veces no son tomadas en cuenta por los ciudadanos, en algunos casos ni si quiera se las conoce y por esta razón existen complicaciones legales al momento de obtener permisos para construcciones. Para estos casos El Municipio ha creado diferentes proyectos de vivienda como se detallarán a continuación.

2.6 PROYECTO “REGULA TU BARRIO”

La Alcaldía del Municipio de Quito, mediante resolución 0178, creó la Unidad Especial “Regula tu barrio” para que sea la encargada de resolver los procedimientos de regularización de la ocupación informal del suelo. Por medio de la Unidad “Regula tu barrio” se regularizarán en 5 años 439 barrios, es decir, 100 barrios por año aproximadamente.

Dentro de los requisitos legales para regularizar los barrios se necesitan algunos documentos como: la escritura global a nombre de la organización social, certificado de Hipotecas, carta de pago del impuesto predial, entre otros.⁷⁸

⁷⁷ *Ibíd.*

⁷⁸ Resolución No. 0010. Regula tu Barrio. Augusto Barrera. Emitida el 22 Marzo del 2010

Existen barrios que solamente necesitan los documentos establecidos anteriormente para su regularización, pero también existen asentamientos fuera del límite urbano o que están en áreas de protección que deben ser relocalizados, para esto el Municipio de Quito ha creado otros proyectos.

2.7 PROYECTOS DE VIVIENDA DEL MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO

La administración zona norte con apoyo de la administración zona centro, cuenta con proyectos de entrega de casas a personas afectadas por los deslizamientos de tierra y derrumbes que han terminado con sus viviendas. Este Plan de Relocalización es impulsado por la Secretaría de Seguridad Gobernabilidad, administraciones zonales y la Empresa Metropolitana de Hábitat y Vivienda.

Esta última entidad tiene proyecto que contempla la intervención en terrenos urbanos, de propiedad estatal del IESS y del Municipio, que disponen de infraestructura y servicios ubicados en Turubamba de Monjas, San Francisco de Huarca, Girón de Chillogallo, el Beaterio, Casa Pontón, Casa Chávez, Carretas, Ciudad Bicentenario y Pueblo Blanco.

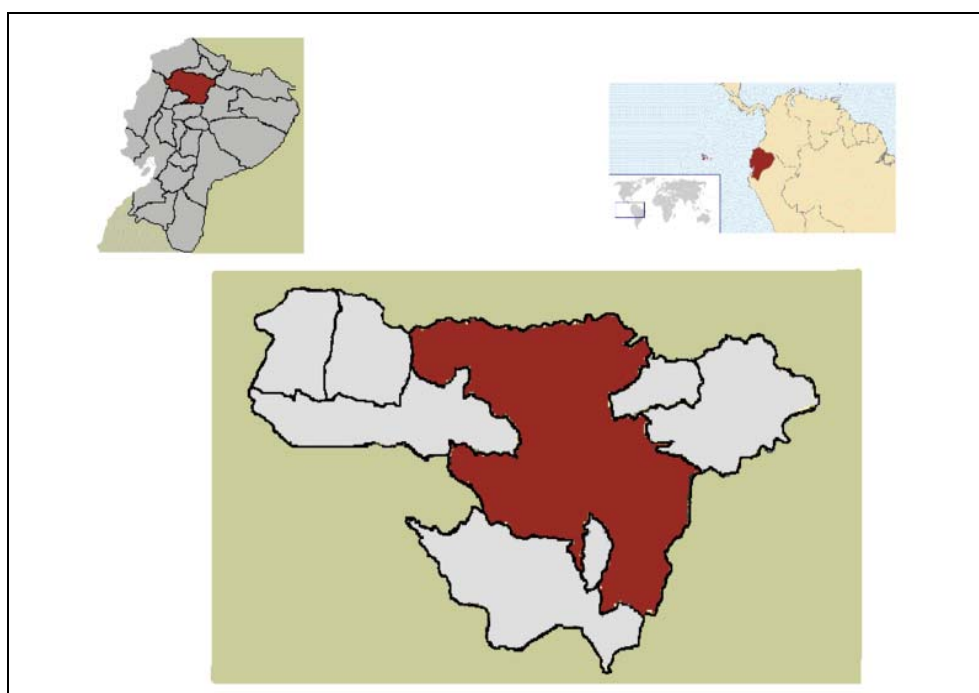
CAPÍTULO III

3 LOS ASENTAMIENTOS ILEGALES EN EL MARCO CONCEPTUAL DE LO URBANO”

3.1 DISTRITO METROPOLITANO DE QUITO

“El Distrito Metropolitano de Quito está localizado en la provincia de Pichincha, situada en la zona central norte de la Cordillera de los Andes, que atraviesa el Ecuador de Norte a Sur”.⁷⁹ “La provincia tiene un área de 1.358.100 hectáreas, de las cuales el Distrito Metropolitano comprende más de 290.746 hectáreas, con un aproximado de 2.551.993 habitantes”.⁸⁰

Gráfico 3.1: Mapas del Ecuador, Pichincha y Quito



Fuente: M.D.M.Q www.mapadequito.gov.ec_(06/01/2011)

⁷⁹ Ilustre Municipio de Quito. Dirección de Planificación. Atlas del Distrito Metropolitano. IMQ: Quito. 1992.

⁸⁰ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (INEC). V Censo de Población y IV de Vivienda - 1990. INEC: Quito. 1990

3.1.1 San Francisco de Quito

“La ciudad de Quito es la segunda más poblada del país con 2.019.791 habitantes”.⁸¹ Esta población corresponde únicamente al valle principal donde se asienta la ciudad. Quito está rodeada por montañas, algunas de las cuales son volcanes y nevados, es reconocida mundialmente por tener un tesoro colonial de pinturas, esculturas y tallados. Su condición de capital ha aglomerado una gran cantidad de habitantes de otras provincias y de otros lugares del planeta, convirtiéndola en una ciudad cosmopolita.

Gráfico 3.2: Mapa de San Francisco de Quito



Fuente: M.D.M.Q www.mapadequito.gov.ec (06/01/2011)

3.1.2 Ubicación

La ciudad de Quito se encuentra en las faldas orientales del estrato volcán activo Pichincha, que está en la Cordillera Occidental de los Andes septentrionales de Ecuador, a 2800 msnm, ocupando una meseta de 12.000 km². Su temperatura ambiental oscila entre 10 y 25 °C, con grandes contrastes

⁸¹ Ibídem.

climáticos que se presentan durante el transcurso de un mismo día que permiten gozar a los quiteños y a sus huéspedes de las cuatro estaciones del año las veinticuatro horas, como si se tratase de una eterna primavera.⁸²

La ciudad está en el centro de la provincia de Pichincha, en el suroeste de la hoya del río Guayllabamba, la cual está rodeada por varios volcanes altos de las cordilleras Occidental y Central (también llamada Real). Los volcanes de la Cordillera Occidental que bordean la hoya incluyen, de norte a sur, el Pululahua, el Casitagua, el Pichincha, el Atacazo, el Corazón y el Illiniza. Los de la Cordillera Central incluyen el Cusinurcu, Cayambe, Saraurcu, Pambamarca, Puntas, Filocorrales, Antisana, Sincholagua y Cotopaxi. Entre las dos cordilleras hay varios volcanes como el Mojanda, Ilaló, Pasochoa y Rumiñahui.

3.1.3 Características Generales del Socio-Ecosistema Urbano en Quito

3.1.3.1 Características Geográficas

El desarrollo histórico y la actual configuración espacial de Quito han sido considerablemente influidos por las características naturales dominantes en la región.⁸³

- Topografía: La porción urbanizada del área metropolitana de Quito está situada en un estrecho valle montañoso localizado inmediatamente al Este de las faldas del volcán activo Pichincha.⁸⁴

“En la actualidad, la barrera natural de las montañas ha obligado a que la expansión de la ciudad ocurra longitudinalmente, en forma de luna creciente,

⁸² Cfr. Terán, Francisco. (1984): Geografía del Ecuador. Libresa: Quito.

⁸³ Cfr. Gómez, Nelson. (1989): Elementos de Geografía del Ecuador. Ediguías: Quito.

⁸⁴ Cfr. Moore, Alan. (1984): Plan de Manejo, Bosque Protector Pichincha;PRONAF -Quito.

de tal manera que el núcleo urbano consolidado de la metrópoli tiene actualmente de 5 a 8 km. de ancho, y más de 30 km. de largo”.⁸⁵

Mientras que los pobladores han logrado superar algunas limitaciones físicas que restringen los asentamientos en las laderas de la montaña, el acceso, el abastecimiento de agua y el riesgo de desastres naturales continúan impidiendo un desarrollo intensivo en estas áreas empinadas. En las zonas periféricas por fuera del núcleo urbano, el desarrollo también se ha movido más rápidamente en algunos valles y planicies urbanas que se extienden hacia el Este y el Sur de la ciudad principal, entre cadenas de colinas y otros terrenos empinados.

- Hidrología: El área de Quito Metropolitano está localizada en la subcuenca hidrológica del Guayllabamba, una extensa red interandina de drenaje limitada por las cordilleras paralelas de los Andes al Este y Oeste, y por cadenas volcánicas transversales al Norte y Sur. Dentro de esta cuenca, y específicamente dentro del Distrito Metropolitano de Quito, fluyen algunos importantes ríos: Guayllabamba, Machángara, Monjas, Pita y San Pedro.
- Suelos: Casi todos los suelos originales del área metropolitana son de origen volcánico. Estos suelos tienen una retención de humedad extremadamente alta, pero no se consideran adecuados para uso agrícola debido a su localización en áreas muy empinadas. Las zonas agrícolas más importantes del área metropolitana están localizadas en Puembo, Pifo, Yaruquí, Checa, Tumbaco, El Quinche, Amaguaña y Píntag.
- Clima/Zonas Ecológicas de Vida: Las zonas ecológicas de vida (áreas geográficas con similares características biofísicas y climáticas) influyen

⁸⁵ *Ibíd.*

en el patrón de uso del suelo y, en general, en el desarrollo espacial de Quito.

El gobierno metropolitano ha desarrollado su propio sistema de clasificación, dividiendo al Distrito en tres regiones amplias (ver gráfico 3.3), de acuerdo con las características de precipitación, altitud y temperatura:

- Zona Interandina Seca: localizada en los valles bajos al extremo norte de la región metropolitana, cerca de la Línea Equinoccial (San Antonio, Calderón, Guayllabamba).
- Zona Interandina I: localizada entre 2400 a 3100 m. de altura, incluyendo la mayor parte de la ciudad de Quito y los valles templados al Este y el Sur (Cumbayá, Tumbaco, Puembo, Pifo, Yaruquí, El Quinche, Checa, Nono, Calacalí, Nayón, Zámbiza, Lloa).
- Zona Interandina II: Incluye las zonas más altas de Píntag al Sudeste y la cadena montañosa al Occidente.

A continuación se pueden apreciar las regiones del Distrito:

Gráfico 3.3: Distritos Ecológicos

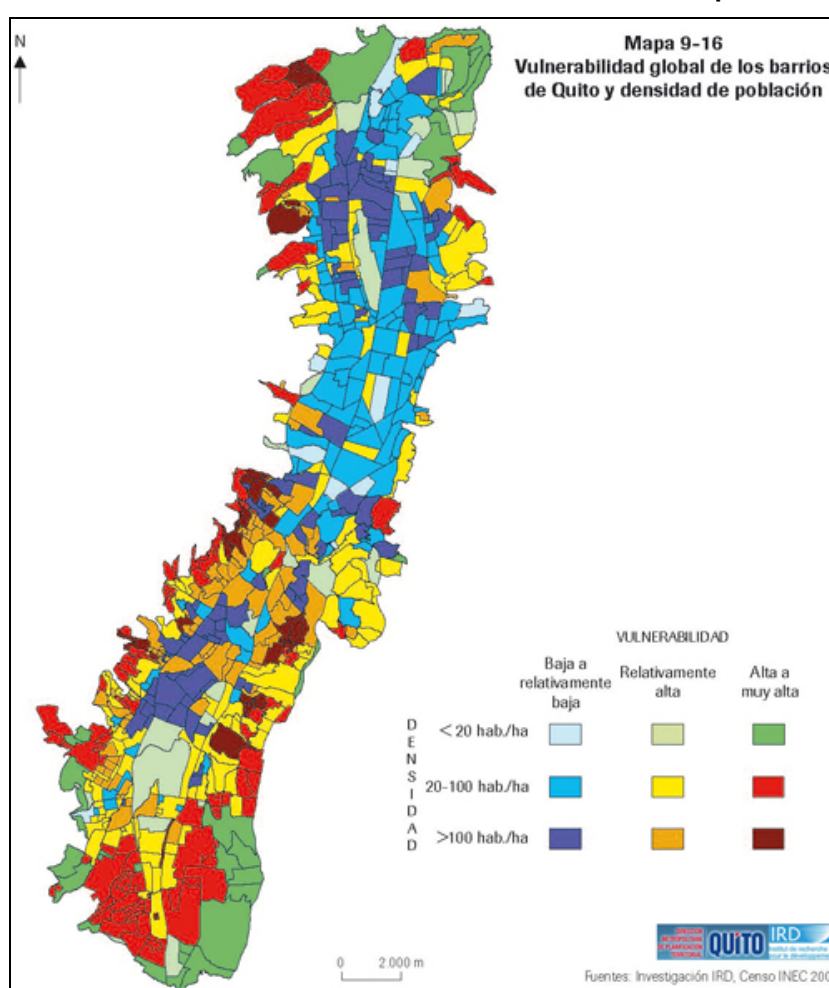


Fuente: M.D.M.Q www.mapadequito.gov.ec (06/01/2011)

3.1.4 Características Sociales y Económicas

Quito ha incrementado su población cuatro veces en los últimos 30 años. Un estimado de 55.000 personas oficialmente viven en las laderas, aunque el número real es posiblemente mayor.⁸⁶ El explosivo crecimiento urbano y el inadecuado manejo ambiental, la están convirtiendo en una amenaza seria para la ciudad como se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico 3.4: Densidad de la población



Fuente: M.D.M.Q www.mapadequito.gov.ec (06/01/2011)

“Las características de la población humana son relevantes para el contexto social y económico en el que se da el manejo urbano en Quito”:

⁸⁶ Cfr. Publicación D’Ercole y Metzger. El crecimiento de la población en el período entre 1990 y 2001, Año 2008.

- Crecimiento Poblacional: La ciudad de Quito fue fundada en 1534 en el lugar de un asentamiento incáico preexistente, con una población extranjera original.
- Distribución de la Población: Las cifras de densidad poblacional muestran también un patrón de mayor concentración en diversos centros situados en la zona de transición rural-urbana, al mismo tiempo que la cantidad de suelo no utilizado dentro de la región metropolitana se ha elevado grandemente.
- Actividad Económica: El socio-ecosistema urbano de Quito no es de ninguna manera uniforme; diversas regiones en esta zona presentan diferentes oportunidades y limitaciones económicas para sus habitantes.
- La composición de la población por grupos de edad: Se está viviendo un proceso de transición demográfica con un crecimiento del porcentaje de población joven y en edad de trabajar y de la población de la tercera edad.⁸⁷

De la población en edad de trabajar, el 56% tiene alguna ocupación. El perfil laboral de la PEA, se divide de la siguiente manera: el 70% está vinculada al sector servicios y comercio, el 22% al sector manufacturero, el 7% al sector primario. El 50% de la PEA se dedica al trabajo informal.⁸⁸

3.1.5 Características Legales e Institucionales

En Quito, algunos factores legales e institucionales han influido sobre el desarrollo y el manejo del área metropolitana. Unos pocos aspectos fundamentales son:

⁸⁷ Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (INEC). V Censo de Población y IV de Vivienda - 1990. INEC: Quito. 1990.

⁸⁸ Cfr. Mena, Alexandra. Las nuevas centralidades urbanas del Distrito Metropolitano de Quito. Pág. 5

- Crecimiento Espacial y Límites Políticos: La ciudad de Quito ha experimentado un enorme crecimiento espacial desde sus orígenes en el siglo dieciséis como una pequeña capital colonial de 8 hectáreas hasta la metrópoli actual. Los administradores de la ciudad han intentado «racionalizar» este crecimiento incrementando el control formal sobre el ordenamiento del espacio, la distribución de la población y el aprovechamiento de los beneficios económicos asociados con estas grandes aglomeraciones.⁸⁹
- El Distrito Metropolitano de Quito: Los cambios legales e institucionales causados por el establecimiento del Distrito Metropolitano de Quito tienen importancia especial para todos los aspectos de la futura planificación urbana del área metropolitana, y son especialmente relevantes en lo concerniente al manejo del ecosistema en toda su área de influencia.
- Planificación Municipal y Esfuerzos Regulatorios: El control ejercido por el gobierno en un espacio dado comienza con la designación legal de sus límites.

En el siguiente gráfico se puede observar el crecimiento de Quito.

⁸⁹ FAO. Silvicultura urbana y periurbana en Quito. Ecuador: estudio de caso. URL: <http://www.fao.org/docrep/w7445s/w7445s03.htm>. (17/01/2011,15h30)

Gráfico 3.5: Crecimiento del casco urbano de Quito



Fuente: M.D.M.Q www.quito.gov.ec (06/01/2011)

3.2 OCUPACIÓN DE LADERAS

Como capital del país, Quito ha sido tradicionalmente una ciudad de élite ligada al poder político y a la burocracia gubernamental. La ciudad se ha caracterizado por sus buenas administraciones municipales y un crecimiento ordenado. A partir de la década del setenta, la ciudad pasa de una organización territorial con tres polos de centralidad a una de carácter más bien irregular y disperso, que provoca la acelerada lotización de las antiguas haciendas que rodeaban la ciudad.

Este proceso, que no considera las regulaciones municipales, origina que el Municipio pierda el control de la expansión urbana. El crecimiento en la década del ochenta, y la crisis de la deuda externa, aceleró la ocupación ilegal y desordenada de las laderas, principalmente en los bosques de propiedad estatal.

A continuación un gráfico de los barrios irregulares en Quito:

Gráfico 3.6: Barrios irregulares de Quito



Fuente: M.D.M.Q www.quito.gov.ec (06/01/2011)

“Las laderas de Quito son el caso típico de incremento del riesgo de desastres por mal manejo del medio ambiente urbano”.⁹⁰ La degradación de los denominados bienes comunes, como el suelo, el agua, el paisaje, la seguridad, etc. desembocan en la gestación de situaciones de riesgo y desastres.

El riesgo no se manifiesta sólo en el aumento de la probabilidad y magnitud de la ocurrencia de deslizamientos o aluviones que afecten a la población de la zona baja, sino también en las condiciones de vulnerabilidad física, social, económica y ambiental en que vive la población de las laderas.

Como se puede ver en los siguientes gráficos, en las laderas del Pichincha se ubican algunas casas que la gente construye sin permisos.

⁹⁰ El Comercio. (1996): Laderas Pichincha: La Recuperación Llega. El Comercio: Quito. Noviembre 21.

Gráfico 3.7: Construcciones sin permisos municipales I

Fuente: El Comercio. “Laderas Pichincha: La Recuperación Llega” del 21/11/1996

Gráfico 3.8: Construcciones sin permisos municipales II

Fuente: Tomado de: El Comercio. “Laderas Pichincha: La Recuperación Llega” del 21/11/1996

3.3 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA EXISTENCIA DE ASENTAMIENTOS ILEGALES EN QUITO

Existen algunos factores que influyen para que los asentamientos ilegales en Quito hayan aparecido. Algunos de ellos son: el aumento de población, la pobreza, la migración, entre otros.

3.3.1 Sobre población

En el período censal entre 1982 y 1990, el crecimiento poblacional fue al 2,9% y desde 1974 a 1982, crecía la ciudad al 4,6%. Fue en ese tiempo cuando se dieron las invasiones en los distintos sectores periféricos de la ciudad de Quito.⁹¹

En la actualidad hay un crecimiento de la población de más del 2% anual, por eso se han establecido nuevos patrones de urbanización y ocupación del suelo.

Casi no quedan lotes vacíos en la ciudad, se ha ido llenando poco a poco por la migración, hace 20 años había el 40% de área vacante, hoy existe menos del 9% en todo Quito.

Los asentamientos urbanos iniciaron en el Distrito en 1967 y recién en la década de los 80 comienzan a legalizarse algunos barrios de Quito. En 1981 se emiten dos ordenanzas 2123 y el reglamento 114 que frenan el manejo clientelar de las urbanizaciones que no pasaban por el Consejo Metropolitano para la aprobación mediante ordenanza. En 1990 se incorporan los asentamientos existentes dentro del área urbana de la ciudad.

Posteriormente en 1997, la municipalidad inicia las negociaciones con los promotores informales de vivienda y lotizaciones, a partir de agosto del 2001 se

⁹¹ Cfr. Vallejo, René. Informe "Barrios Irregulares de Quito". Dirección Metropolitana de Territorio y Vivienda.

crea una política definida para reconocer asentamientos urbanos y se buscan medidas de reconocimiento legal.⁹²

3.3.2 Migración

Existen diferentes razones por las cuales se da la migración en todo el mundo, según Vélez:

El ser humano se siente atraído a salir de su lugar natal por falta de fuentes de trabajo, por diferencia salarial entre su sitio de origen y la comunidad receptora, por problemas sociales o políticos, por el mismo instinto de movimiento que incita a las personas a buscar nuevas formas de vida y mejorar su situación económica.⁹³

En el Ecuador, en la década de los 60, gracias a la aplicación de la “Reforma Agraria”, emigró la población campesina, provocando la evacuación de los campesinos a las ciudades, principalmente de Quito y Guayaquil, que sin planificación alguna, se vieron invadidas y sobrepobladas.⁹⁴

Por falta de trabajo y la aspiración de mejores trabajos se han dado movimientos migratorios de carácter económico en países subdesarrollados como el Ecuador.

Además, han afectado al país problemas externos, es decir de otros países que influyen directamente en el Ecuador como es el caso de Colombia y Perú, que por falta de empleo y crisis económica en los mismos, han llegado al Ecuador muchos ciudadanos que han causado problemas al Ecuador. Esto se debe a que muchos de ellos han contribuido a incrementar la delincuencia y el secuestro, que además ha provocado la sobre población de las cárceles del Ecuador.⁹⁵

⁹² Cfr. *Ibídem*.

⁹³ Vélez Jenny. (2006): La incidencia del fenómeno migratorio en la ejecución de la política exterior. Septiembre.

⁹⁴ Cfr. *Ibídem*.

⁹⁵ Cfr. *Ibídem*.

Todos estos motivos de migración han logrado que la gente busque nuevos sitios donde vivir y crezcan las invasiones en la capital.

3.3.3 Pobreza

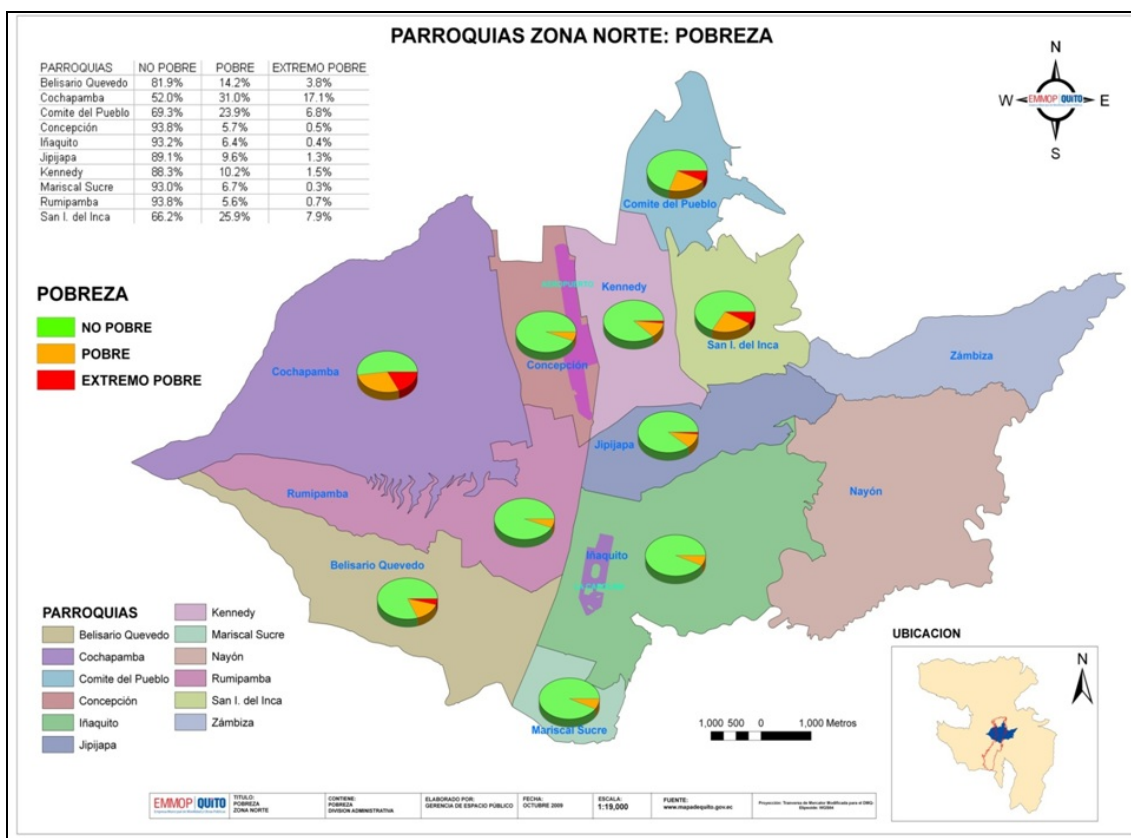
Uno de los principales problemas para que sigan apareciendo asentamientos ilegales en Quito es la pobreza que existe en el país.

Ecuador es uno de los países más pobres de Latinoamérica, y a finales de los años noventa todo empeoró, por el fenómeno de El Niño en 1998, la caída de los precios del petróleo y la crisis financiera internacional. En 1999 y 2000 el sistema financiero del Ecuador sufrió un cierre de más de la mitad de los principales bancos del país y a partir de esto la pobreza urbana pasó del 35 al 65%.⁹⁶

En la zona norte de Quito existen varios barrios pobres como se puede observar en el siguiente gráfico. Atucucho es uno de los barrios más pobres de Quito.

⁹⁶ Cfr. Larrea Carlos. Crisis, dolarización y pobreza en el Ecuador. Pág. 218-219

Gráfico 3.9: Pobreza de la Zona Norte de Quito



Fuente: M.M.D.Q. www.mapadequito.gov.ec (06/01/2011)

Gracias a este factor mucha gente no tiene donde vivir y se ve obligada a buscar una vivienda sin pensar en los riesgos o ilegalidades que puedan existir.

Otro problema es la existencia de los llamados "traficantes de tierras", quienes se aprovechan de la gente pobre y les venden espacios sin escrituras y comercializan propiedades ajenas convenciendo a los compradores con documentos que no garantizan la adquisición de los terrenos.

Es el caso del barrio Atucucho, ubicado en la Parroquia Cochapamba, al norte de la ciudad, donde viven 12000 personas aproximadamente, que aunque tienen agua potable y alcantarillado, no tienen las escrituras ni los documentos necesarios para que este barrio sea legalizado. Además, viven en constante peligro por tener sus casas al borde de la quebrada y por la inseguridad debido a que no se conoce a la nueva gente que llega a vivir al sector.

René Vallejo, director metropolitano de Territorio y Vivienda, dice que la legalización de un barrio depende en la mayoría de los casos de la disposición de los miembros y representantes que habitan en el lugar ya que "cuando existe división y desacuerdos entre los moradores, surgen problemas que impiden que un asentamiento pueda ser legal".⁹⁷

Para legalizar las tierras se recomienda que una vez organizados los habitantes, los representantes acudan a la Empresa de Suelo y Vivienda para conocer los requisitos que deben cumplir, entre los cuales consta un mapa elaborado por un arquitecto que muestre todos los lotes que conforman el barrio, incluidas las áreas verdes y los límites y una escritura global a nombre de la organización social.

El terreno se legalizará si el área se encuentra dentro del límite urbano, si no afecta un área ecológica y si los papeles están en regla.

Para los trámites se exigen los siguientes documentos legales: la escritura global del 100% de los socios, certificado de gravamen y las cartas del impuesto predial, adicionalmente se exige la aprobación de la personería jurídica de estos barrios en el Ministerio de Bienestar Social, el plano del barrio con condiciones de regularización, trazados viales, lotes, áreas verdes. Adicionalmente, se solicitan informes de factibilidad de servicios de la EMAAP-Q y EEQ.⁹⁸

3.3.4 Impacto Ambiental

Se entiende por impacto ambiental al efecto que produce una determinada acción humana sobre el medio ambiente en sus distintos aspectos.

⁹⁷ Vallejo, René. Informe "Barrios Irregulares de Quito". Dirección Metropolitana de Territorio y Vivienda.

⁹⁸ Cfr. Ibídem.

El Distrito Forestal adscrito al Ministerio de Agricultura es el que otorga el permiso para la tala de bosques previo a un informe técnico de la Comisaría de Laderas.⁹⁹

La gente que construye sus casas en las laderas de las montañas o lugares no permitidos no se preocupa por el medio ambiente y talan los árboles sin permisos para tener el espacio para sus casas.

Además de vivir en riesgo por tener sus viviendas en lugares peligrosos, no cumplen con las ordenanzas municipales y ponen en riesgo al medio ambiente con la excesiva tala de árboles, como se puede ver en la siguiente foto:

Gráfico 3.10: Tala de árboles



Fuente: Diario La Hora “Polémica por deforestación”

3.4 LOS ASENTAMIENTOS ILEGALES Y EL ORIGEN DEL BARRIO ATUCUCHO

Quito tiene casi 500 barrios ilegales, construidos en terrenos no urbanizables, cuyos habitantes luchan para que el municipio regule su situación y les proporcione servicios básicos como luz, agua o alcantarillado. Uno de los

⁹⁹ Cfr. Distrito Metropolitano de Quito. URL: www.quito.gov.ec

barrios que creció fuera de las ordenanzas municipales fue Atucucho, y hasta hoy sus habitantes no han conseguido legalizar sus tierras.

3.4.1 Antecedentes Asentamientos Irregulares

A partir de los años 70 se inicia el proceso de ocupación informal del suelo en el DMQ. (migración campo ciudad) y el progresivo crecimiento urbano que vive Quito, en ausencia de políticas públicas que den alternativas de suelo y vivienda en condiciones adecuadas para los sectores populares.

Los "barrios informales" han sido la manifestación más visible del déficit habitacional, de la incapacidad estatal a resolver el problema y la imposibilidad de los sectores de bajos ingresos de acceder a la oferta del mercado inmobiliario formal, lo que ha creado que exista una ruptura entre ciudad formal y ciudad informal.

La respuesta de los grupos más pobres de la sociedad para resolver su necesidad vital de habitación en las ciudades, es frecuentemente criminalizada por la sociedad, y la acumulación de esas dificultades genera incertidumbre y obstaculizan el desarrollo social, económico y humano de sus pobladores.

3.4.2 Historia de Atucucho

El barrio nace cuando Quito inició un crecimiento acelerado. Este asentamiento ocurrió en lo que fue en sus inicios una hacienda del Ministerio de Salud Pública. En 1986, comienza el proceso de asentamiento en el sector, con el nombre de Plan de Vivienda San Carlos impulsado en el Gobierno del Ing. León Febres Cordero. Para el año de 1996 se expide el decreto Legislativo No. 971, en el cual se autoriza al Ministerio de Salud Pública para que, en forma directa y sin el requisito de pública subasta proceda vender a los actuales posesionarios del Barrio Atucucho.

La ley No. 90 del 27 de mayo 2003, complementa al Decreto de 1996 incorporando a más del barrio Atucucho, a los Asentamientos de San Jacinto de Atucucho, Nuevos Horizontes y Rumiloma. A pesar de la existencia de estas leyes, hasta la fecha existen familias que habitan estas tierras y que viven en una situación de inseguridad jurídica e irregularidad.

3.4.3 Características Generales del Barrio Atucucho

Los pobladores ocupan alrededor de 60 hectáreas en un área de 598000, se encuentra ubicado en la parroquia de Cochapamba.

Atucucho significa "Cueva del Lobo", y desde muchos puntos de vista, es la verdad. La Comunidad está llena de maldad de todas formas: drogas, pandillas, prostitución, robos, y más de los aspectos desfavorables de la sociedad están presentes. La pobreza del pueblo, en combinación con estas maldades evitan la posibilidad mejorar.¹⁰⁰

3.4.3.1 Ecología

En el sector la mayor fuente de contaminación es la basura, ya que, a pesar de existir carros recolectores de la misma, los habitantes no han dejado su mala costumbre de arrojar basura en las esquinas de las calles, lo que las convierte en botaderos y en potenciales fuentes de contaminación de enfermedades graves, transmitidas principalmente a través de las moscas.

3.4.3.2 Producción

En cuanto a la producción no existen industrias o talleres en la comunidad. Por el contrario, abundan los pequeños negocios como son: panaderías, tiendas, verdulerías, venta de ropa, artículos de aseo, copiadoras.

¹⁰⁰ Cfr. Entrevista con el presidente del Comité Promejoras de Atucucho. Luis Robles.

Los habitantes hombres trabajan en su mayoría en la construcción, las mujeres se dedican a la venta ambulante y quehaceres domésticos.

Los niños que no estudian se dedican a limpiar zapatos, vender en los mercados o en los buses.

3.4.3.3 Salud

Las enfermedades comunes son las que se refieren a resfriados pues el clima del lugar es frío, también se presenta la mal nutrición, por ingerir agua potable no purificada todos los niños y habitantes en general tienen parásitos.

En el sector no existe un sub centro de salud que sea del Estado, sino solo de una institución particular, en este lugar la mayoría de personas se atienden, ya que el único Centro de Salud del Estado cercano al barrio está ubicado en Cotocollao.

Por otra parte, algunas instituciones que brindan servicio social en la comunidad, eventualmente realizan campañas de salud, las mismas que tienen una duración máxima de dos a cinco días, en las cuales los beneficiarios reciben a parte de atención médica, medicamentos gratuitos.

Existe también un grupo de la Cruz Roja, conformado por personas del barrio, su labor principal es la de brindar servicios a la comunidad, en cuanto a tragedias personales, familiares, o cuando hay algún programa especial en la localidad.

3.4.3.4 Vivienda

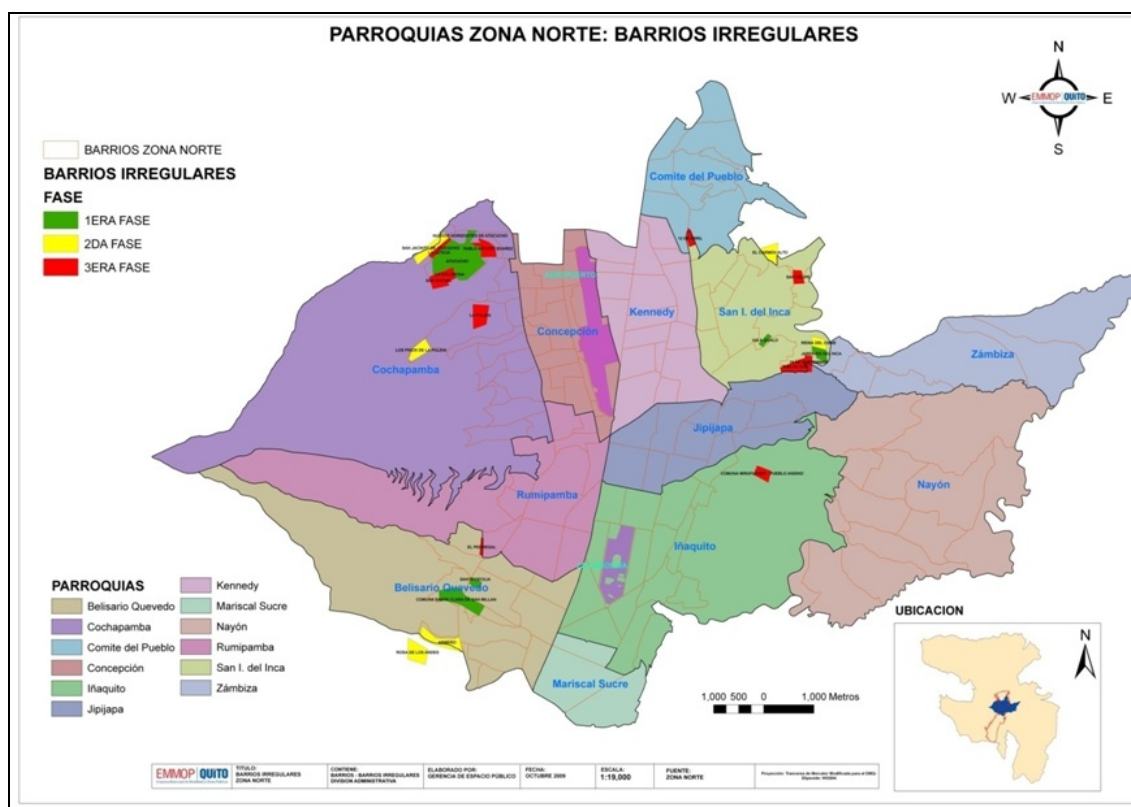
Casi un 80% la población tiene casa propia. El material predominante es el bloque, seguido por el ladrillo y el adobe, el número de cuartos oscilan entre dos y tres.

Los alimentos que más se consumen son: papas, arroz, fideos, harinas; no así las verduras que en muy pocas familias son apreciadas. Un 45% de familias poseen refrigeradora, un 4% tienen computadora. En cuanto a electrodomésticos, un 65% tienen cocineta, y en muy pocos casos cocina.¹⁰¹

3.5 ATUCUCHO: ORGANIZACIÓN Y LEGALIZACIÓN

De todos los barrios que faltan por legalizar en la Zona Norte de Quito, Atucucho es el que ocupa mayor área geográfica como lo muestra el gráfico 3.11. El barrio Atucucho es una de las invasiones más grandes ya que todo el espacio que ocupa es ilegal, como no es el caso de otros barrios donde solo algunas viviendas no tienen permisos municipales.

Gráfico 3.11: Barrios irregulares de la Zona Norte



Fuente: M.M.D.Q. www.mapadequito.gov.ec (06/01/2011)

¹⁰¹ Cfr. Fundación "Pan de vida". URL: <http://www.proyectopandevida.com/comunidad.htm>. (24 de febrero del 2011. 16h00)

Según el presidente del Comité Promejoras de Atucucho, Luis Robles, este barrio estuvo a punto de lograr la legalización en tres ocasiones. La primera vez fue con un decreto legislativo de 1996 y la segunda con una ley emitida por el Congreso Nacional en el 2003. En primer caso, tras dos años de organización del barrio y de conseguir el dinero, llegó la dolarización y sus 250 millones de sucres se transformaron en 12 mil dólares y no les alcanzó para intentar negociar. En el segundo caso, el problema fue de decisión política. Y la tercera en la actualidad, en donde todavía sigue en trámites con el Municipio.

Respecto al tema, el asesor de la Secretaría de Coordinación Territorial del Municipio, Luis Esparza, dijo que desde el 2003, los ministros de Salud han dudado en negociar con los pobladores de Atucucho por temor a la Contraloría. Con la ley, el Ministro de Salud en funciones obtendría la seguridad jurídica para proceder. Así mismo, los pobladores de Atucucho tendrían seguridad jurídica en la tenencia de la tierra sobre la que ya han invertido y viven más de 20 años y además el Municipio podría apoyar en el ordenamiento de ese territorio urbano.

El problema principal que tiene Atucucho es que las viviendas están construidas al filo de la quebrada y por ninguna razón el Municipio les va a dar los permisos, ya que no se cumplen las ordenanzas.

Atucucho tiene una lenta transformación tanto a nivel económico, de acceso a infraestructura básica, así como a nivel organizativo. Por su propia vulnerabilidad en relación a diversos aspectos, estos asentamientos populares tienen una dinámica diferente al resto de la ciudad; dinámica dentro de la cual el tema organizativo ha sido elemento importante. La acción colectiva ha sido parte de las estrategias para defender y demandar sus derechos, para “hacer oír su voz”. “Nosotros estamos acá y estamos batallando con temas como las escrituras, la participación, la formación de cómo mantener un barrio seguro,

cómo mantenernos unidos a las instituciones para poder prosperar y estructurarnos”.¹⁰²

A continuación se pueden observar dos ejemplos de casas de Atucucho construidas en fillos de quebradas:

Gráfico 3.12: Casa en Atucucho 1



Fuente: Tomado por Liliana Bastidas y Pamela Lozada (01/02/2011)

¹⁰² Hernández, Kattia; Maldonado Mónica; Calderón Jefferson. (2010): Entre crisis y crisis: el proceso migratorio internacional en los barrios populares del noroccidente de Quito y sus impactos en el desarrollo. (Entrevista Luis Robles). Pág. 120

Gráfico 3.13: Casa en Atucucho 2



Fuente: Tomado por Liliana Bastidas y Pamela Lozada (01/02/2011)

CAPÍTULO IV

4 INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.1 Objetivo General

Diagnosticar el grado de comunicación que existe entre los habitantes del barrio Atucucho y el Municipio de Quito con respecto a la problemática de los asentamientos ilegales.

4.1.2 Objetivos Específicos

- Identificar las herramientas de comunicación que utiliza el Municipio de Quito para tratar con las personas que habitan en barrios irregulares.
- Determinar si existe en el Municipio un Departamento encargado de realizar capacitaciones de prevención de riesgo a los habitantes de barrios irregulares.
- Identificar las ordenanzas, resoluciones y acuerdos emitidos por el Municipio Metropolitano, con respecto a las construcciones en zonas irregulares, determinando el grado de conocimiento de las mismas en las personas que habitan el barrio Atucucho.
- Conocer el proceso de compra-venta de las casas de Atucucho y determinar si los habitantes verifican la legalización de sus predios antes de dicha transacción.

4.2 METODOLOGÍA

4.2.1 Tipo de Estudio

El interés central de esta investigación es emplear la metodología adecuada que permita dar resultados confiables al diagnóstico y a la campaña informativa que se piensa realizar. Este diagnóstico se basará en un estudio con alcance exploratorio, el cual según Dankhe:

Sirve para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real, investigar problemas del comportamiento humano que consideren cruciales los profesionales de determinada área, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones posteriores o sugerir afirmaciones (postulados) verificables.¹⁰³

Por lo tanto se trabajará con técnicas de observación, diálogo y documentación.

El diálogo se dará en las entrevistas realizadas a los encargados del área de Planeación y Ordenamiento Urbano del Municipio. Además, se acudirá al barrio “Atucucho” durante las inspecciones que el Municipio realice, por lo que se estará en contacto personal con el público objetivo de la investigación.

La investigación se apoyará en documentos proporcionados por el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, como por ejemplo en las ordenanzas emitidas por esta institución para el ordenamiento de la ciudad.

¹⁰³ Barrantes, Rodrigo. Investigación: Un Camino Al Conocimiento. Un Enfoque Cuantitativo y Cualitativo. EUNED. Pág. 131

4.2.2 Alcance

El tipo de alcance de la investigación a realizar será exploratorio y descriptivo.

Se utilizará un método de observación participante ya que se visitará el barrio “Atucucho” por varias ocasiones durante la inspecciones realizadas por el Municipio. Esto servirá para analizar el desorden urbano que existe en el sector, y también se estudiará el comportamiento actual de la población que habita en esta zona. Todo esto se observará en su ambiente natural.

La relación entre los estudios, permitirá sacar conclusiones y recomendaciones que pueden ser transformadas en propuestas.

4.2.3 Técnicas de Investigación

Se manejará un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo.

El enfoque cualitativo se verá reflejado en las entrevistas estructuradas realizadas a la Licenciada Cathy Zurita Castro, Promotora de Seguridad y Convivencia Ciudadana sobre la situación actual del barrio Atucucho como invasión y las estrategias aplicadas por el Departamento de Seguridad y Convivencia Ciudadana con respecto al problema; al Coordinador de Comunicación Social del Municipio, Licenciado Wilson Galárraga, acerca de la Imagen Institucional que refleja el Municipio hacia los ciudadanos afectados y finalmente al Presidente del Comité Promejoras del barrio Atucucho, Luis Robles, quien tratará el tema descripción general del barrio Atucucho y consensos entre el barrio y el Municipio para analizar posibles soluciones”.

Por otro lado, se realizarán encuestas a los ciudadanos afectados para evaluar si conocen las causas por las cuales el Municipio se niega a aprobar los permisos de construcción y si están al tanto de los proyectos de vivienda que les podrían ayudar a tener una vivienda segura y legal.

El enfoque cuantitativo se verá reflejado en el uso de las encuestas, las mismas que contarán con preguntas de opción múltiple y preguntas cerradas. Estas encuestas se las realizará a la población del barrio “Atucucho”.

Se estudiarán los datos generados para obtener conclusiones que guiarán en la creación de una propuesta de campañas comunicacionales para el proyecto estudiado.

4.2.3.1 Encuesta

- **Población**

Según Sampieri: “una vez definida cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados”.¹⁰⁴ Así, la población a la que se enfocará la investigación serán los habitantes de los asentamientos ilegales en el sector “Atucucho”, ubicado en la Zona Norte de la ciudad de Quito. Esta población representa las invasiones más significativas en la ciudad de Quito, con alrededor de 11400 habitantes, según el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.¹⁰⁵

- **Estimación de parámetros**

La investigación se ha delimitado al sector “Atucucho” en el Norte de la ciudad de Quito.

¹⁰⁴ Sampieri, Roberto. (2005): Fundamentos de metodología de la investigación. McGraw Hill. Pág. 240.

¹⁰⁵ Municipio Metropolitano de Quito. URL: <http://www.quito.gov.ec/el-municipio/administraciones/administracion-eugenio-espejo.html>. (19/11/2010 15h00)

Gráfico 4.1: Vista satelital del Barrio Atucucho



Fuente: Google Earth: Atucucho, Quito.

- **Muestra**

La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población, por lo que para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población. Para obtener la muestra se utilizó la fórmula de la población homogénea, reemplazando N con el número de habitantes (17000) y trabajando con un error del 5%.

$$n = \frac{N}{E^2 (N-1) + 1}$$

n= muestra
N= población

$$n = 17000 / 0.0025 (17000 - 1) + 1$$

$$n = 391$$

Por lo tanto se trabajará con una muestra de 391 habitantes de Atucucho, ubicado al noroccidente de Quito.

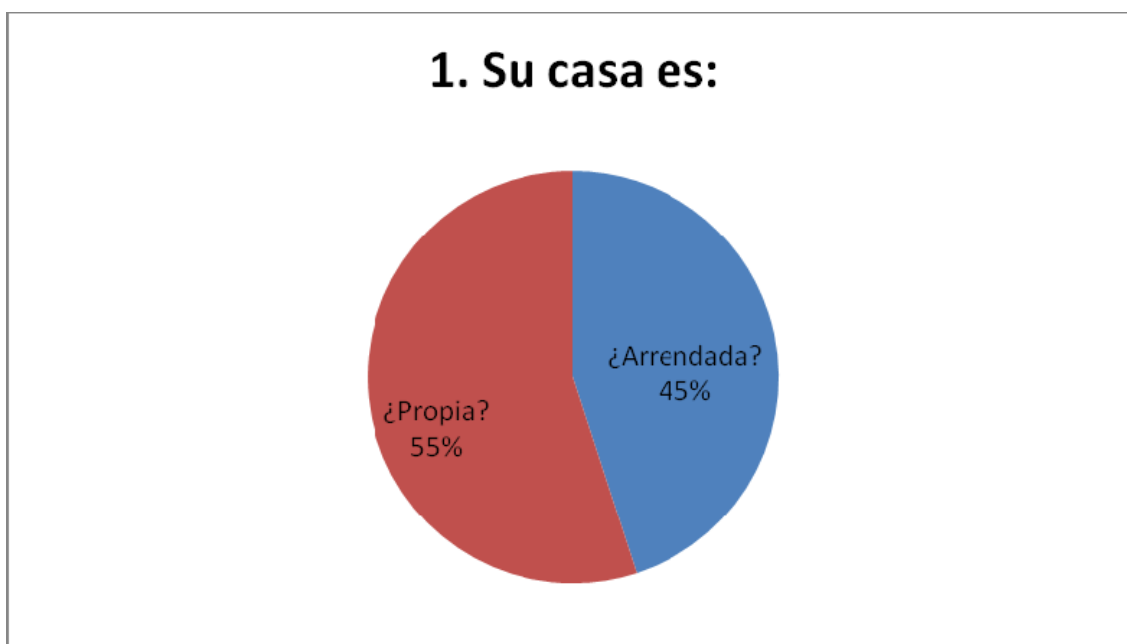
4.2.3.2 Formato de la Encuesta

(Ver Anexo 1)

4.2.3.3 Tabulación de Encuestas

1. Su casa es:

	Frecuencia	Porcentaje
¿Propia?	220	55%
¿Arrendada?	180	45%
Total	400	100%



El 55% de los habitantes de Atucucho tienen casa propia y el 45% arrienda.

2. Para vivir en su casa usted:

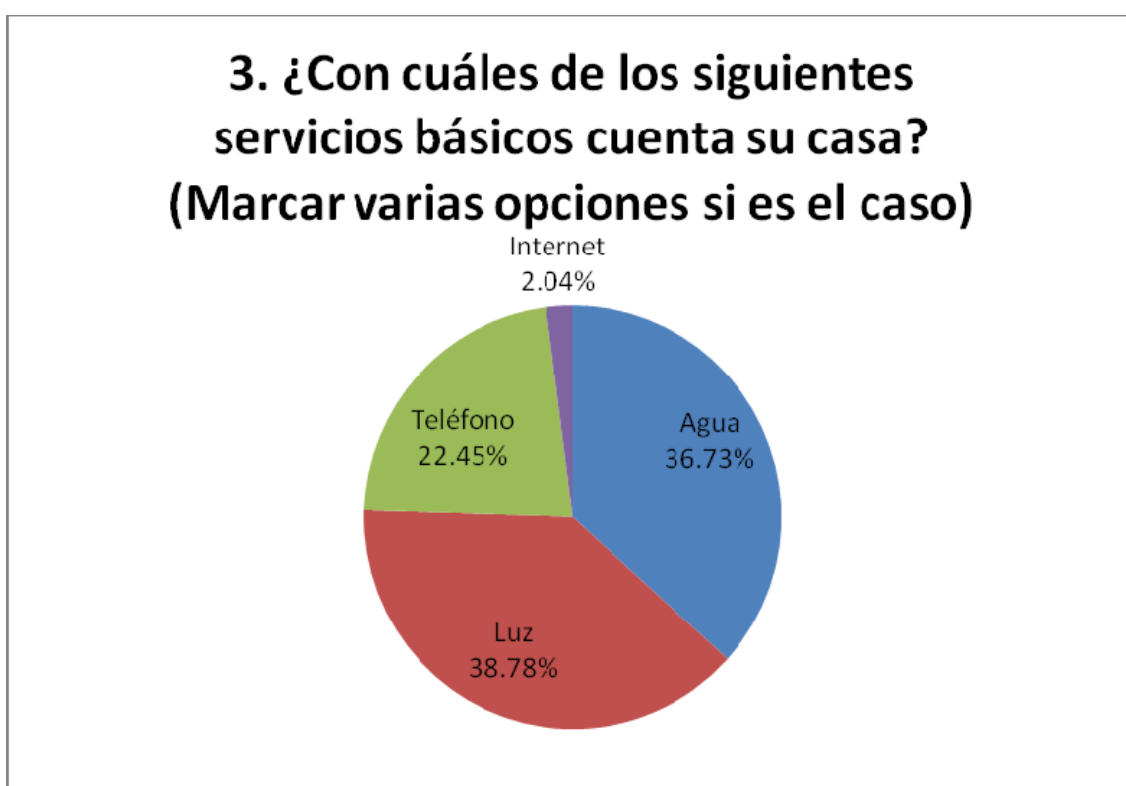
	Frecuencia	Porcentaje
¿Construyó su casa?	240	60%
¿La compró o arrendó ya construida?	160	40%
Total	400	100%



La mayoría de personas que habitan en el barrio Atucucho ha construido su vivienda, mientras que el resto compró su casa ya construida.

**3. ¿Con cuáles de los siguientes servicios básicos cuenta su casa?
(Marcar varias opciones si es el caso)**

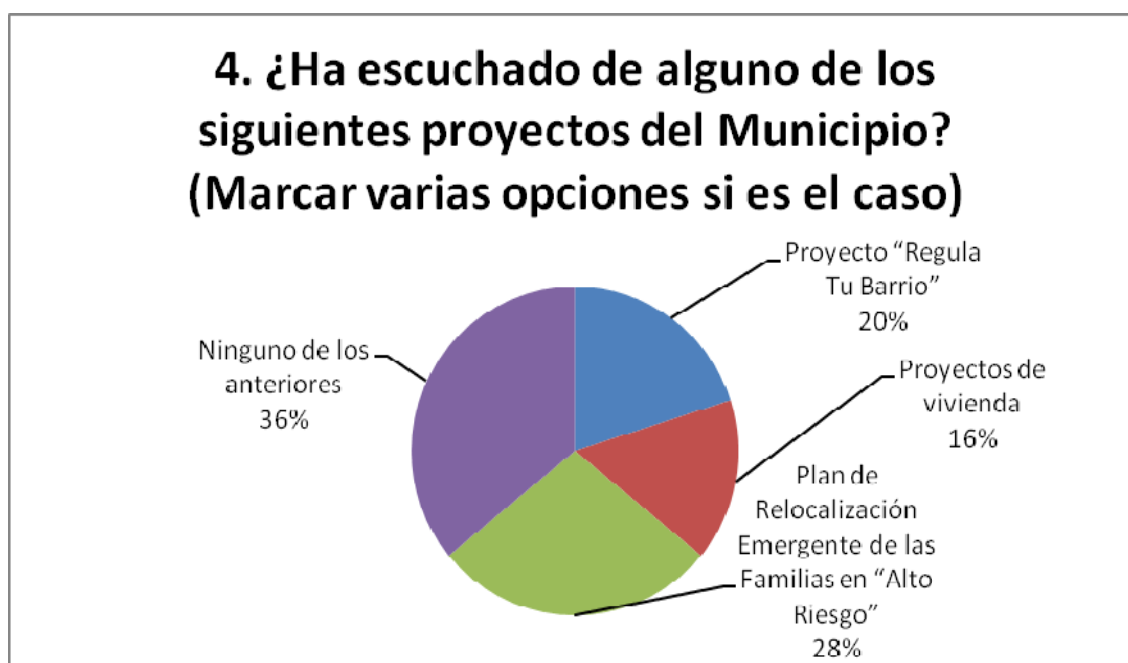
	Frecuencia	Porcentaje
Agua	360	36.73%
Luz	380	38.78%
Teléfono	220	22.45%
Internet	20	2.04%
Total	980	100%



La mayoría de gente que vive en el barrio Atucucho cuenta con los servicios básicos de agua y luz, un 23% posee servicio telefónico y tan solo un 2% de los habitantes tienen servicio de internet.

**4. ¿Ha escuchado de alguno de los siguientes proyectos del Municipio?
(Marcar varias opciones si es el caso)**

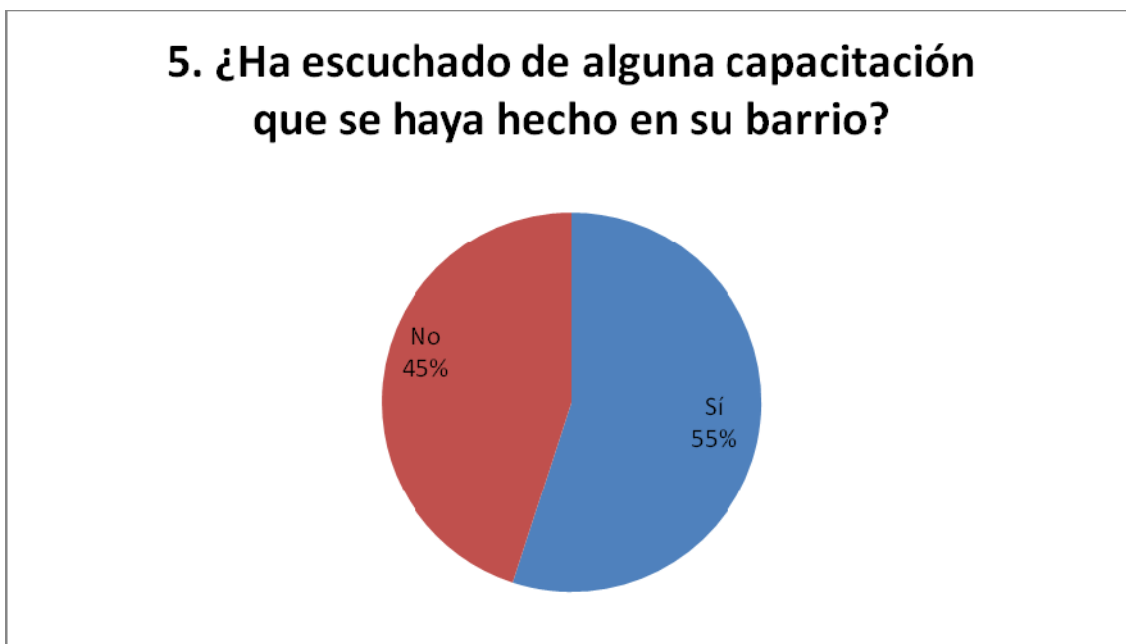
	Frecuencia	Porcentaje
Proyecto "Regula Tu Barrio"	100	20%
Proyectos de vivienda	80	16%
Plan de Relocalización Emergente de las Familias en "Alto Riesgo"	140	28%
Ninguno de los anteriores	180	36%
Total	500	100%



El 36% de los encuestados no conoce ninguno de los planes nombrados del Municipio; el plan que más se conoce es el de relocalización de viviendas para las familias que viven en zonas de riesgo.

5. ¿Ha escuchado de alguna capacitación que se haya hecho en su barrio?

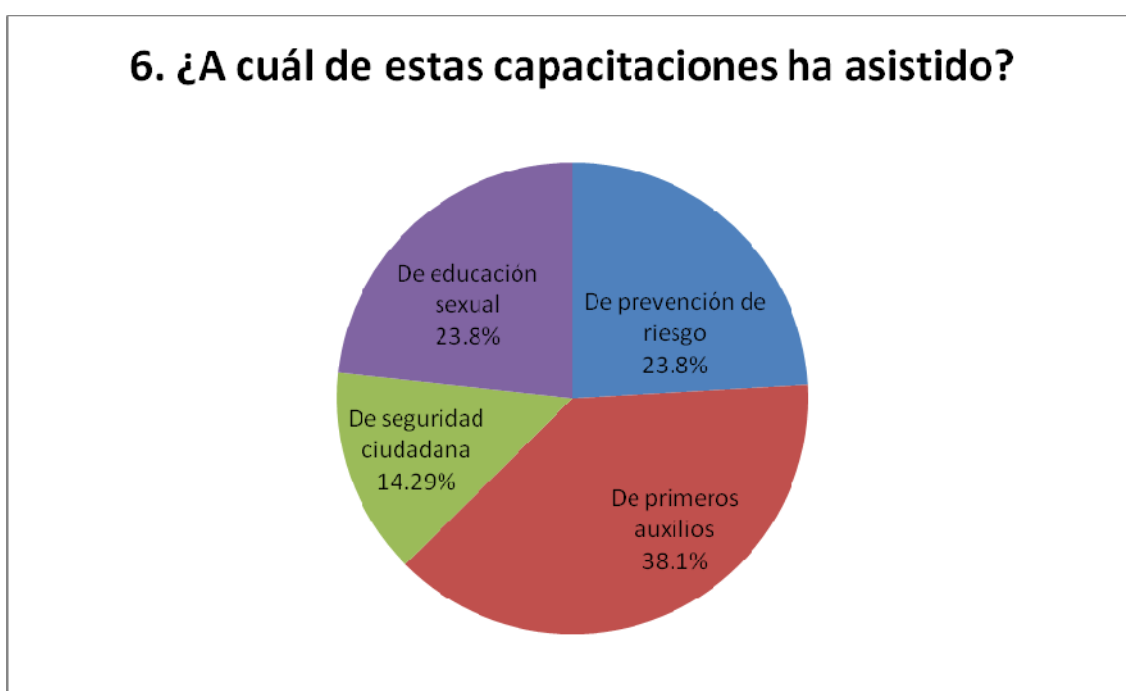
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	220	55%
No	180	45%
Total	400	100%



El 55% de personas sí han escuchado sobre capacitaciones hechas en Atucucho, mientras que el 45% no.

6. ¿A cuál de estas capacitaciones ha asistido? (Marcar varias opciones si es el caso)

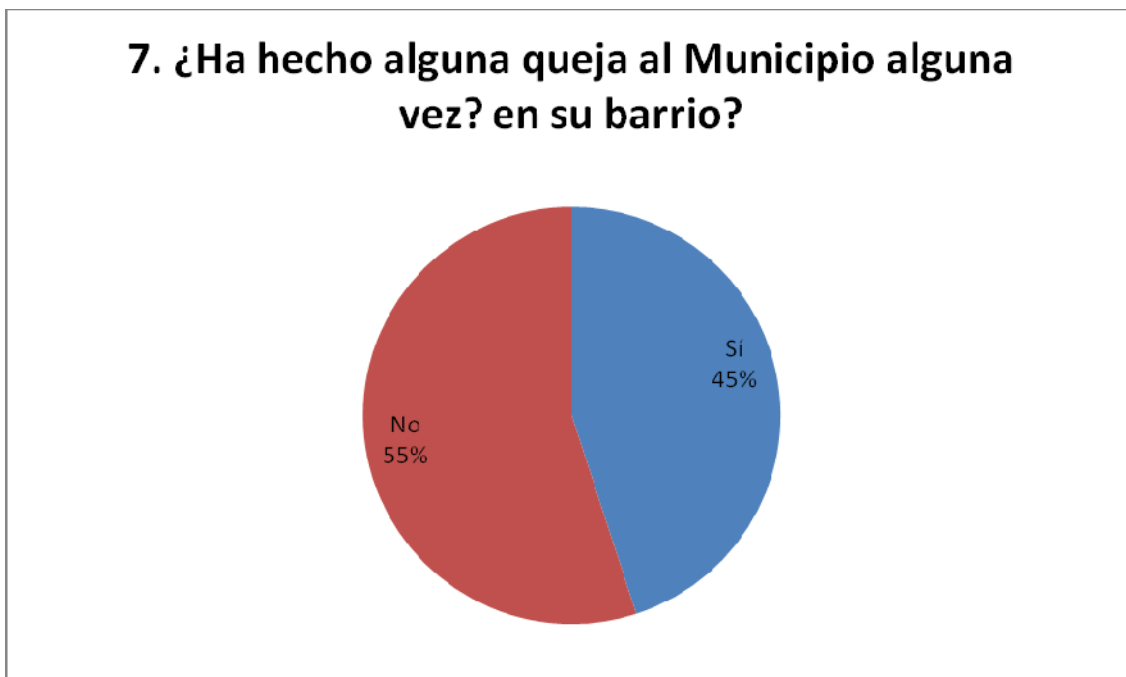
	Frecuencia	Porcentaje
De prevención de riesgo	100	23.8%
De primeros auxilios	160	38.1%
De seguridad ciudadana	60	14.29%
De educación sexual	100	23.8%
Total	420	100%



Entre los encuestados que contestaron que sí han escuchado sobre capacitaciones realizadas en Atucucho, el 38% respondió que ha oído sobre el tema de primeros auxilios; de prevención de riesgo escuchó un 24% de la gente al igual que de educación sexual; mientras que de seguridad ciudadana solo un 14% de los habitantes.

7. ¿Ha hecho alguna queja al Municipio alguna vez?

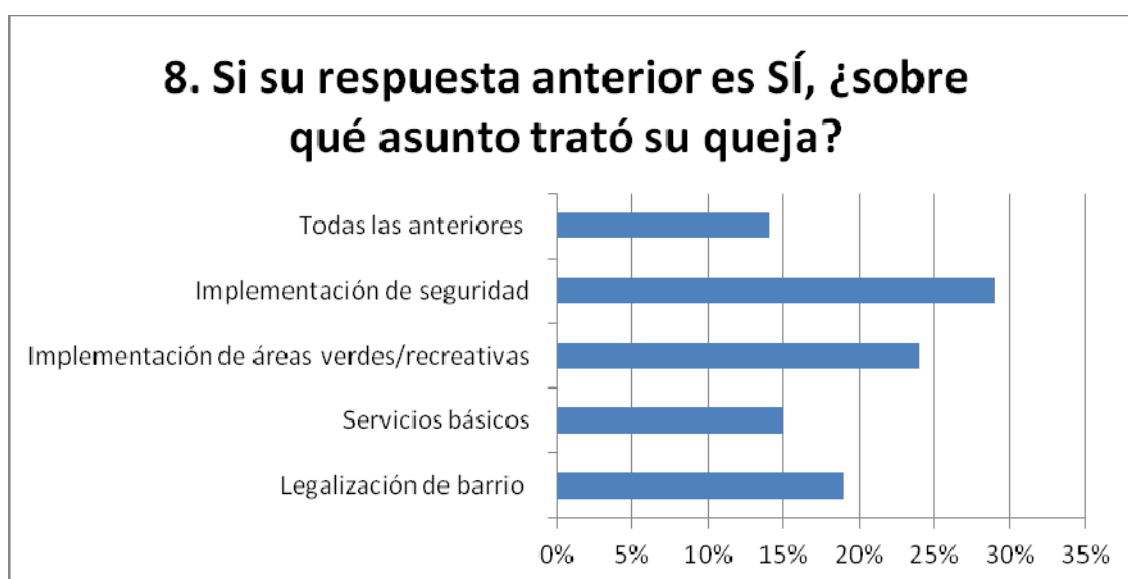
	Frecuencia	Porcentaje
Sí	180	45%
No	220	55%
Total	400	100%



El 55% de los habitantes de Atucucho nunca ha hecho una queja al Municipio, mientras que el 45% sí.

8. Si su respuesta anterior es Sí, ¿sobre qué asunto trató su queja?

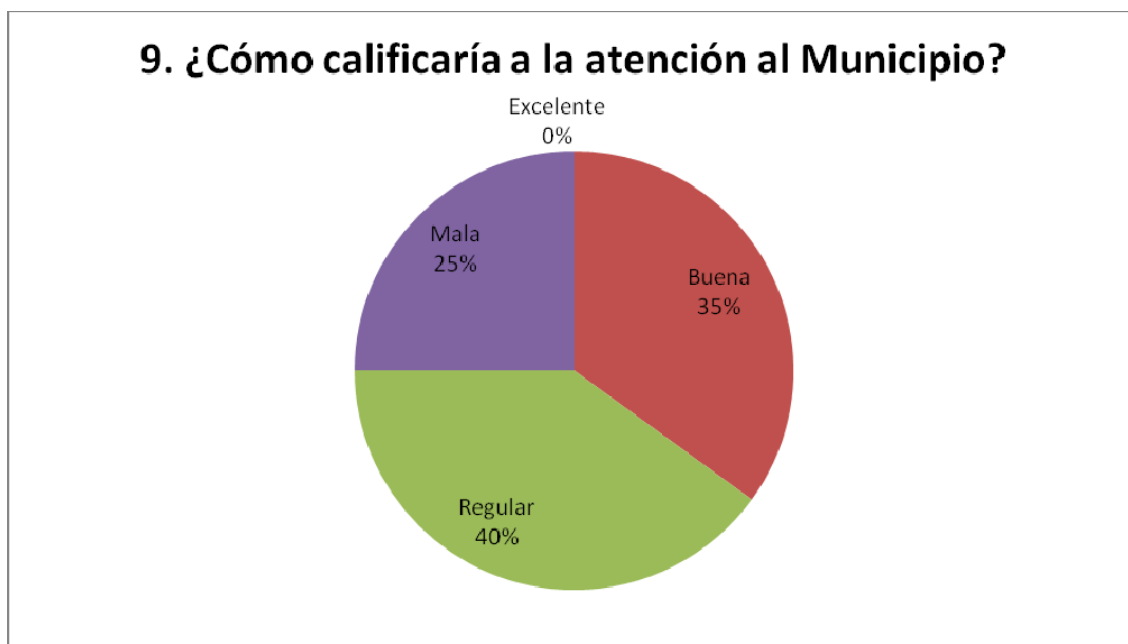
	Frecuencia	Porcentaje
Legalización de barrio	80	19.05%
Servicios básicos	60	14.89%
Implementación de áreas verdes/recreativas	100	23.81%
Implementación de seguridad	120	28.57%
Todas las anterior	60	14.29%
Total	420	100%



La mayoría de personas que se han acercado al Municipio a hacer una queja ha sido para exigir mayor seguridad (28.57%), otro porcentaje para que se implementen más áreas verdes (23.81%), mientras que para legalización de barrio han realizado una queja solamente el 19% de las personas.

9. ¿Cómo calificaría a la atención al Municipio?

	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Buena	140	35%
Regular	160	40%
Mala	100	25%
Total	400	100%

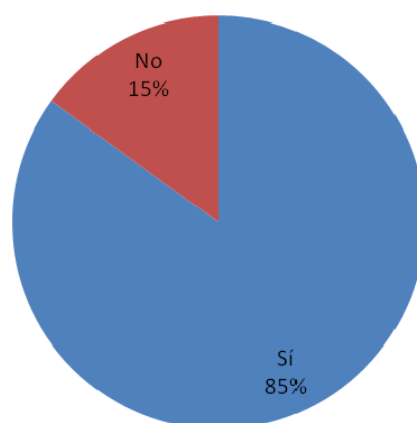


El 0% de los habitantes de Atucucho encuestados califican como “excelente” a la atención que brinda el Municipio. La mayoría de personas lo calificó como “regular”.

10. ¿Estaría usted interesado en que mejore la relación del barrio Atucucho con el Municipio?

	Frecuencia	Porcentaje
Sí	340	85%
No	60	15%
Total	400	100%

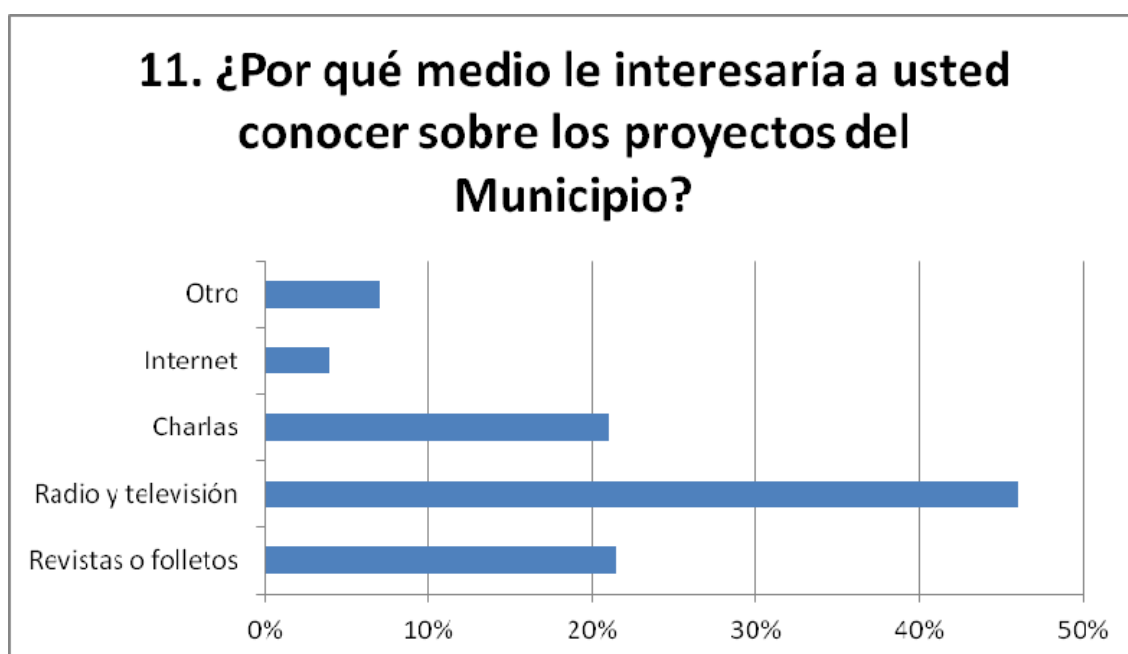
10. ¿Estaría usted interesado en que mejore la relación del barrio Atucucho con el Municipio?



El 85% de las personas que habitan en Atucucho estarían interesados en que mejore la relación entre el barrio y el Municipio, solo un 15% respondieron que no estarían interesados.

11. ¿Por qué medio le interesaría a usted conocer sobre los proyectos del Municipio? (Marcar varias opciones si es el caso)

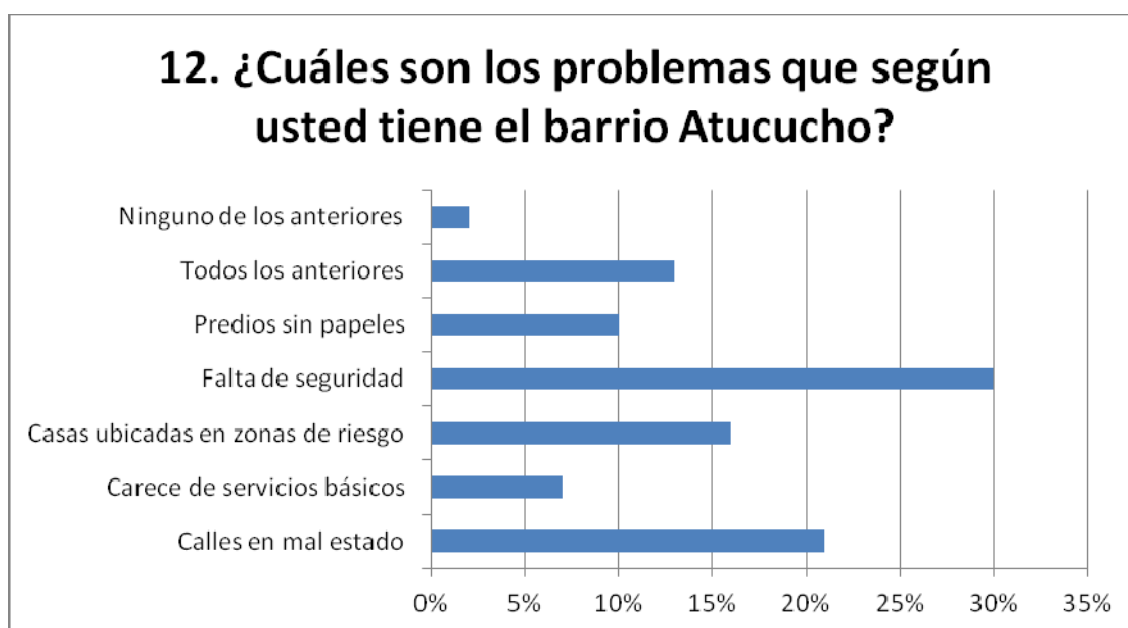
	Frecuencia	Porcentaje
Revistas o folletos	120	21.43%
Radio y televisión	260	46.43%
Charlas	120	21.43%
Internet	20	3.57%
Otro	40	7.14%
Total	560	100%



El 46% de las personas preferirían conocer sobre los proyectos del Municipio por medio de radio y televisión. El 21% optaron por charlas o revistas y folletos. Internet es el medio que menos porcentaje obtuvo, como se vio en la pregunta 3, solo un 2% de la población tiene servicio de internet.

**12. ¿Cuáles son los problemas que según usted tiene el barrio Atucucho?
(Marcar varias opciones si es el caso)**

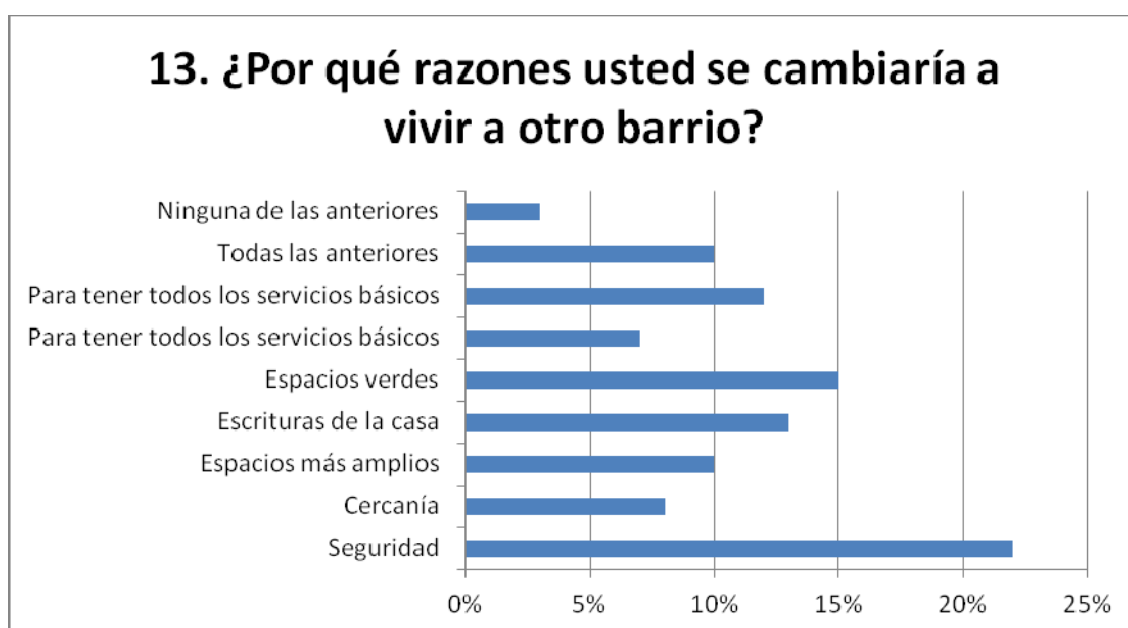
	Frecuencia	Porcentaje
Calles en mal estado	240	21.43%
Carece de servicios básicos	80	7.14%
Casas ubicadas en zonas de riesgo	180	16.07%
Falta de seguridad	340	30.36%
Predios sin papeles	120	10.71%
Todos los anteriores	140	12.5%
Ninguno de los anteriores	20	1.79%
Total	1120	100%



La mayoría de las personas encuestadas (30%) concuerdan con que la falta de seguridad es el problema más grave del barrio Atucucho, un 60% de gente está de acuerdo con que las calles en mal estado es otro de los graves problemas del barrio. Las casas ubicadas en zonas de riesgo tuvieron el 22% y los predios sin papeles un 10%.

13. ¿Por qué razones usted se cambiaría a vivir a otro barrio?

	Frecuencia	Porcentaje
Seguridad	260	21.67%
Cercanía	100	8.33%
Espacios más amplios	120	10%
Escrituras de la casa	160	13.33%
Espacios verdes	180	15%
Para tener todos los servicios básicos	80	6.67%
Estructuras de vivienda más seguras	140	11.67%
Todas las anteriores	120	10%
Ninguna de las anteriores	40	3.33%
Total	1200	100%



La mayoría de personas que viven en Atucucho se cambiarían de barrio por tener mayor seguridad (22%), espacios verdes (15%), escrituras de la casa (13%), estructuras de vivienda más seguras (11%).

4.2.3.4 Conclusiones Encuestas

- La mayoría de gente que vive en el barrio Atucucho tiene casa propia. Además compraron sus casas ya construídas, es menor el porcentaje de la gente que ha construido su casa en este barrio.
- Casi todas las casas de Atucucho constan de servicios básicos (luz y agua).
- La mayoría de personas que habitan en Atucucho no han escuchado hablar sobre los planes de vivienda y de relocalización de las mismas, pero por otro lado si han escuchado sobre algunas capacitaciones que se han realizado en el sector.
- Existe un porcentaje muy alto de personas que han hecho quejas al Municipio de Quito, y la mayoría de estas exigen más seguridad en el barrio.
- A la atención en el Municipio la mayoría de habitantes de Atucucho lo califican como “regular” y ninguna persona calificó como “excelente” a la institución.
- Casi todas las personas de Atucucho estuvieron de acuerdo con la posibilidad de mejorar la relación entre el Municipio de Quito y el barrio.
- Quisieran ser informados mediante radio y televisión; mediante charlas, revistas y folletos también fueron opciones que bastantes habitantes escogieron.
- La mayoría de habitantes están preocupados por la inseguridad en su barrio, pero otros problemas que también toman en cuenta son las calles en mal estado y que sus casas están ubicadas en zonas de riesgo.

- Sólo un pequeño porcentaje de los habitantes (5%) piensa que Atucucho no tiene problemas y no les interesa mejorar su barrio ni su relación con el Municipio de Quito. Por otro lado, existe un gran porcentaje entre los encuestados que se cambiarían de barrio y tendrían su casa propia con escrituras.

4.2.3.5 Entrevistas

Se realizaron entrevistas a dos miembros del Municipio: Cathy Zurita, Promotora del Departamento de Seguridad y Convivencia Ciudadana y al Licenciado Wilson Galárraga, Coordinador de Comunicación Social del Municipio Administración Zona Norte, para poder conocer más sobre la Comunicación Interna de la Zona Norte y cómo se manejan las quejas existentes de los habitantes que viven en barrios irregulares como Atucucho. Además se realizó una entrevista a Luis Robles Presidente del Comité Promejoras del barrio Atucucho, para conocer más detalles sobre la irregularidad de este barrio.

Entrevista No. 1

Nombre: Cathy Zurita Castro

Cargo: Promotora Departamento de Seguridad y Convivencia Ciudadana

Fecha: 05 /05/2011

1. Primeramente, ¿Quisiéramos conocer un poco acerca del trabajo que realiza este departamento de Seguridad y Convivencia Ciudadana del Municipio de Quito?

Orienta sus esfuerzos a trabajar en favor de los grupos vulnerables, incluyéndolos al desarrollo social y económico; la atención se centra en grupos migratorios, pandillas, indigentes, niños de la calle, trabajo informal y desempleados.

2. ¿Con qué objetivo se formó este departamento?

Este departamento del Municipio se formó con el fin de garantizar la seguridad ciudadana, mediante una gestión completa sobre riesgos así como también mejorando las condiciones de gobernabilidad en el Distrito Metropolitano de Quito.

Lo que significa no temer una agresión, saber respetada la integridad física, disfrutar la privacidad del hogar y circular tranquilamente por las calles; promueve el ejercicio de derechos y responsabilidades ciudadanas.

3. Al ser un departamento de la Administración Zonal Norte, ¿existen zonas determinadas para las cuales dirigen su labor?

Nuestro trabajo va dirigido en general a todos los barrios de la zona norte ya que son diversos ámbitos a los cuales nos enfocamos, pero existen varios en los cuales reforzamos nuestra labor ya que son lugares que necesitan más ayuda del municipio para mejorar su calidad de vida.

4. ¿En qué temas sociales se basan para la elaboración de sus planes de acción?

Los temas sociales en los que basamos nuestra labor han incidido en la toma de conciencia de la ciudadanía y parten del aumento de la violencia y la delincuencia, cuyas causas primarias son determinadas por la desigualdad de oportunidades, corrupción, impunidad, alcoholismo, armamentismo y el narcotráfico, entre otras.

Pero también trabajamos en cuanto a la calidad de vida de las personas que habitan en el Distrito.

5. **¿Existe algún tipo de plan de seguridad dirigido para las personas que habitan en barrios ilegales, con respecto a la construcción de casas en quebradas y sectores de riego? (específicamente en el barrio Atucucho)**

Si, existe planes dirigidos al barrio Atucucho y estos son en cuanto a prevención de riesgos por terremotos o temblores que son las situaciones que causarían bastante daño para las personas y familias que habitan en laderas o filos de quebrada.

6. **¿Qué herramientas utilizan para las capacitaciones de riesgo que se dictan en los diferentes barrios que manejan?**

Las herramientas que se han utilizado para las capacitaciones cuentan de material impreso o folletos explicativos.

Entrevista No. 2

Nombre: Wilson Galárraga

Cargo: Coordinador de Comunicación Social del Municipio Administración Zona Norte

Fecha: 05 /05/2011

1. **¿Nos podría hablar sobre la filosofía del Municipio, es decir la misión, visión y objetivos de la institución?**

El Municipio en sus diferentes zonas se basa directamente en ejes de gobernabilidad, los cuales tratan las distintas temáticas por las cuales esta institución trabaja.

2. ¿Qué herramientas de comunicación se utilizan con los públicos internos y externos del Municipio?

Existen diferentes herramientas que utilizamos dentro y fuera de la institución, existe material impreso como periódicos institucionales y flyer o papeles volantes que se reparten en la ciudad. Estos no son exclusivamente realizados por el departamento de comunicación social sino mas bien por el departamento que solicite.

3. ¿En el Departamento de Comunicación Social se realizan planes y campañas de comunicación para mejorar algún problema de la institución o para beneficio de la imagen de la misma? O ¿cuál es el departamento encargado de estas tareas?

No existe, y tampoco un departamento encargado.

4. ¿Existen estrategias de comunicación para tratar con los ciudadanos afectados que viven en barrios irregulares y van a quejarse a la institución por no obtener sus permisos?

Si, existen estrategias pero estas son directamente manejadas por el departamento de Seguridad Convivencia Ciudadana de La Administracion Zona Norte.

5. ¿Cree que la existencia de un Departamento de Comunicación Institucional pueda solucionar en gran parte o en su totalidad este problema de las quejas hacia el Municipio?

La verdad creo que estas quejas no se dan en cuanto a comunicación refiere pero nuestro departamento de comunicación como tal maneja la noticia de los barrios ilegales sin involucrarse directamente con los

pobladores del barrio. Eso es trabajo de otra dependencia de esta Administración Zona Norte.

6. ¿Usted considera que la imagen del Municipio de Quito Zona Norte es percibida de manera favorable a sus públicos?

Nunca una institución y menos del Estado tienen una imagen perfecta con los públicos pero trabajamos en eso a diario y creo que tampoco existe una mala imagen del Municipio Zonal Eugenio Espejo.

Entrevista No. 3

Nombre: Luis Robles

Cargo: Presidente del Comité Promejoras del barrio *Atucucho*

Fecha: 29 /04/2011

1. ¿Cuéntenos un poco acerca de los inicios del barrio Atucucho, su población, situación geográfica, cultural, etc.?

El barrio Atucucho está ubicado al noroccidente de Quito y nació hace 22 años, cuando la ciudad inicia un crecimiento acelerado. Fue uno de los sectores que creció fuera de las ordenanzas municipales, y hasta hoy no han conseguido legalizar las tierras. Tiene una población que ocupa alrededor de 60 hectáreas.

2. ¿El barrio de Atucucho cuenta con algún tipo de organización barrial por parte de sus habitantes?

Atucucho debe ser un modelo de organización barrial de Quito. El comité barrial congrega a dirigentes de los sectores La Campiña, Corazón de Jesús, Unión la Paz, La Escuela y Ladera del Cisne. Y todos trabajamos

en función de una estabilidad para las personas que habitamos nuestro querido barrio.

- 3. En cuanto a su infraestructura, ¿Actualmente el barrio cuenta con los servicios básicos necesarios como, agua, luz, teléfono, alcantarillado, etc.?**

En el barrio hace muchos años venimos encontrando algunos problemas que generan condiciones de insalubridad en la comunidad, entre estas, la aglomeración de basura, adoquinado, falta de servicios básicos, mejoramiento del servicio de transporte que por muchos años a estado presente.

- 4. Se conoce que el barrio Atucucho es aún catalogado como barrio ilegal, pero también se sabe que el mismo está solicitando la legalización de sus tierras. ¿Explíquenos acerca del proceso que se está llevando a cabo para la regularización del barrio?**

El proceso lleva dándose por algunos años de la existencia de nuestro barrio, ha sido duro y muy peleado por nosotros llegar hasta esta instancia con el Municipio y el Estado, pero creo que finalmente estamos llegando al acuerdo que estábamos esperando. Con la reforma de la ley y el apoyo del alcalde Augusto Barrera la situación del barrio Atucucho podrá regularizarse y nosotros podremos obtener escrituras individuales y los servicios básicos mejorando la calidad de vida de todas las personas que habitamos en esta zona.

- 5. ¿Durante este tiempo han recibido algún tipo de ayuda por parte del Municipio Metropolitano de Quito, para la elaboración de los trámites pertinentes?**

Si existe algún tipo de ayuda que nos brindan pero no depende solamente del municipio sino de la reforma de la ley y la asamblea.

6. ¿Existe algún tipo de propuesta por parte del Municipio para desarrollar espacios públicos y áreas verdes que haga que se consolide el sector y mejore sus condiciones?

Existe mucha ayuda por parte del municipio para la mejora de espacios públicos y áreas verdes, pero sin ser legalizadas las tierras esta institución no tiene la obligación de hacerlo. Por lo que si existen varias propuestas de mejora siempre y cuando se legalicen la situación de Atucucho.

• **Conclusiones Entrevistas**

- El departamento de Seguridad y Convivencia es el encargado de realizar las capacitaciones y sirve como vínculo entre el Municipio y los habitantes de Atucucho pero no han creado relación de comunicación sino más bien informativo.
- Según el departamento de comunicación se cree que existe una imagen del Municipio que no es la esperada pero que tampoco es desfavorable, pero sienten que no hay necesidad de incrementar un departamento de comunicación corporativa porque ya hay departamentos que se encargan de diferentes temas sociales.
- Atucucho localizado al noroccidente de Quito, es un barrio que se encuentra en proceso de legalización y que cuenta con una organización barrial bien estructurada, esto ha permitido que se relacionen con instituciones del Estado para obtener servicios básicos y apoyo para la legalización del barío, de algunas propiedades más no de la totalidad.

4.2.3.6 Conclusiones

- Existe una gran apertura por parte del barrio hacia las instituciones del estado, a pesar de que exista un gran porcentaje de quejas porque la población de este barrio exige también que se les provea de servicios básicos.
- Mediante las encuestas también pudimos determinar que no existe un departamento que trabaje con los públicos externos y en este caso específico, con el barrio Atucucho.
- Los habitantes de Atucucho están consientes de la problemática de los asentamiento ilegales pero tienen otros problemas sociales a las que les dan más importancia.

CAPÍTULO V

5 PROPUESTA

5.1 INTRODUCCIÓN

De acuerdo con las regulaciones del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, el barrio Atucucho, ubicado al noroccidente de la capital, está situado en una zona de alto riesgo para la construcción de viviendas, por lo que ha sido denominado como barrio irregular.

Para desarrollar esta propuesta, se hizo una investigación previa mediante encuestas a los habitantes de Atucucho y entrevistas a miembros del Municipio, que trabajan directamente con la comunidad para conocer la dimensión del problema y la relación que existe entre sus habitantes y el Municipio de Quito.

Tras la investigación realizada, se elaborará una Campaña de Comunicación que permitirá al Municipio de Quito mejorar la relación comunicacional entre la institución y los habitantes del barrio.

Se iniciará esta campaña con el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (F.O.D.A.) de la misma, para determinar un cuadro de la situación actual que permita tomar decisiones acorde a los objetivos que se establezcan en la propuesta.

5.2 ANÁLISIS F.O.D.A.

El análisis F.O.D.A es una herramienta que facilita la realización de un diagnóstico para la elaboración de estrategias.

Cuadro 5.1 Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • El Municipio, al poner en marcha esta campaña, presenta un plan piloto para otros barrios que también tienen la problemática de los asentamientos ilegales. • El Municipio trabaja con empresas que financian proyectos de reubicación de viviendas. • El Municipio tiene accesibilidad a Atucucho por medio del Comité Barrial y la buena organización del mismo. • El Municipio tiene designado un presupuesto para el desarrollo de diferentes campañas que promuevan el bienestar social. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los habitantes de Atucucho conocerían acerca de los diferentes planes de vivienda, por lo que podrían optar por cambiarse a un sitio más seguro. • En un 85%, los habitantes de Atucucho estarían dispuestos a ser partícipes de proyectos impulsados por el Municipio. • Al ser el barrio de mayor habitantes y densidad entre los barrios irregulares, tiene mayor relevancia social por lo que afecta a la seguridad de ciudadanos. • Las empresas inmobiliarias, al beneficiarse por nuestra campaña podrían generar alianzas con el Municipio para crear mutua publicidad.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • La falta de un Departamento de Comunicación Corporativa en el Municipio puede dar lugar a una mala implementación de la campaña. • El Municipio solo otorga viviendas a personas que han perdido sus casas, mas no a personas que habitan en lugares de riesgo. • Los habitantes califican como regular la atención del Municipio, lo cual perjudica a la campaña ya que será difícil persuadirlos. • El Municipio tiene poco presupuesto y no gestiona alianzas estratégicas para obtener financiamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • La mayoría de los habitantes de Atucucho tiene casas propias, construidas por ellos mismos, por lo que existe un mayor sentido de pertenencia, lo cual dificulta la relocalización. • La gran mayoría de los habitantes no cuenta con servicio de internet por lo cual no se puede utilizar este medio que resultaría más económico. • Los habitantes están más preocupados de la seguridad del barrio que de legalizar sus casas. • Existen proyectos de viviendas emergentes con pocos años de durabilidad que no brindan seguridad a largo plazo a los habitantes.

Fuente: Las Autoras

5.3 CAMPAÑA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, CON EL FIN DE OPTIMIZAR LA RELACIÓN ENTRE LOS HABITANTES DEL BARRIO “ATUCUCHO” Y EL MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO ADMINISTRACIÓN EUGENIO ESPEJO

5.3.1 Objetivos

5.3.1.1 Objetivo General

Optimizar la comunicación entre el Municipio y los habitantes de Atucucho en relación a los asentamientos ilegales para lograr la disminución de enfrentamientos entre las partes y conseguir el cumplimiento de la normativa vigente.

5.3.1.2 Objetivos Específicos

1. Mejorar la comunicación interna del Municipio de Quito Zona Norte.
2. Posicionar la imagen del Municipio de Quito en el barrio Atucucho.
3. Sectorizar las viviendas de Atucucho en zonas de reubicación y zonas de legalización.
4. Promover la legalización de viviendas a habitantes de Atucucho que cumplen con las ordenanzas del Municipio.
5. Motivar a la reubicación de viviendas a las personas que habitan en zonas de riesgo y que no cumplen con los requisitos necesarios del Municipio.

5.3.1.3 Públicos de la Campaña

Está definido como un grupo de personas con características similares y con una problemática en común cuyo conocimiento, actitudes y conductas serán modificadas con la campaña.

Los públicos con los que se trabajará en la campaña son:

- Habitantes de Atucucho: 17000 personas que viven en el barrio “Atucucho” en el Norte de la ciudad de Quito.
- Municipio del Distrito Metropolitano de Quito: es la institución encargada de establecer ordenanzas que conciernen al plan de uso de ocupación del suelo y señalar las condiciones y elementos necesarios para su habilitación legal.
- Inmobiliarias y empresas de construcción: empresas del sector de la construcción de Quito.

5.3.1.4 Estrategias (Matriz Estratégica)

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PÚBLICO	ESTRATEGIAS
Optimizar la comunicación entre el Municipio y los habitantes de Atucucho en relación a los asentamientos ilegales para evitar enfrentamientos entre las partes y lograr el cumplimiento de la normativa vigente.	1. Mejorar la comunicación interna del Municipio de Quito Zona Norte.	1.1 Municipio de Quito	1.1.1 Motivar a la creación de un Departamento de Comunicación Corporativa en el Municipio de Quito Zona Norte.
	2. Posicionar la imagen del Municipio de Quito en el barrio Atucucho.	2.1 Habitantes de Atucucho	2.1.1 Crear y promover una campaña de comunicación para mejorar la imagen del Municipio en el barrio Atucucho
	3. Sectorizar las viviendas de Atucucho en zonas de reubicación y zonas de legalización	3.1 Habitantes de Atucucho	3.1.1 Diagnosticar el cumplimiento de las ordenanzas del Municipio de Quito en la construcción de viviendas.
	4. Promover la legalización de viviendas a habitantes de Atucucho que cumplen con las ordenanzas del Municipio.	4.1 Habitantes de Atucucho	4.1.1 Apoyar con la revisión de los requisitos necesarios para legalizar tierras aptas. 4.1.2 Fortalecer los programas de ampliación, rehabilitación y mejoras de la vivienda. 4.1.3 Difundir las ordenanzas para agilizar el proceso de legalización
	5. Motivar a la reubicación de viviendas a las personas que habitan en zonas de riesgo y que no cumplen con los requisitos necesarios del Municipio.	5.1 Inmobiliarias 5.2 Habitantes de Atucucho	5.1.1 Gestionar alianzas estratégicas para financiar nuevos proyectos de vivienda a bajo costo. 5.2.1 Promover programas de vivienda emergentes. 5.2.2 Difundir proyectos de vivienda a bajos costos.

Fuente: Las autoras

5.3.1.5 Matriz Táctica

ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES
1.1.1 Motivar a la creación de un Departamento de Comunicación Corporativa en el Municipio de Quito Zona Norte.	<p><u>Creación Departamento</u></p> <p>Fecha: Enero 2012 Lugar: Municipio de Quito Administración Zona Norte Mensaje: Mejorar la comunicación interna y externa del Municipio. Acciones comunicativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuación de espacio para oficina dentro del municipio: crear un módulo dentro del Municipio Zona Norte que este dedicado solo para el área de Comunicación Corporativa. 2. Reestructurar el organigrama del Departamento de Comunicación. (Ver Anexo 4) 3. Asignar personal especializado en Comunicación Corporativa: contratación de dos personas expertas en el área de comunicación corporativa y relaciones públicas, y dos asistente o pasante que tenga conocimiento del área de trabajo. 4. Asignar funciones según el cargo: Definir las tareas en las que van a enfocarse para mejorar la comunicación dentro y fuera de esta zona administrativa del municipio, mediante un documento firmado por los directores de comunicación corporativa. (Ver Anexo 5) <p><u>Reunión directivos</u></p> <p>Fecha: Febrero 2012 Lugar: Hotel Howard Johnson y Municipio Zona Norte Mensaje: Presentar las funciones del nuevo Departamento de Comunicación. Acciones comunicativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reservación en Howard Johnson para desayuno de 12 personas (directivos) 2. Invitar a directivos del Municipio a un desayuno de trabajo, con el fin de informar sobre la apertura del Departamento. 3. Vía intranet informar al resto de funcionarios del Municipio sobre la apertura del Departamento de Comunicación. 	Administración Zona Norte
2.1.1 Crear y promover una campaña de comunicación para mejorar la imagen del Municipio en el barrio Atucucho	<p><u>Campaña Doctor Barrio</u></p> <p>Fecha: Marzo 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: El Municipio de Quito, representado por el Doctor Barrio, ayudará a las casas de Atucucho como un médico ayuda a un paciente. En esta campaña el personaje realizará inspecciones en las casas con el fin de dar una receta para una vivienda más segura por lo cual se posicionará la imagen del personaje "Dr. Barrio". Slogan: "Una receta para un mejor vivir" Logo: La "Q" del Municipio dentro de una casa con un curita (Ver Anexo 6) Colores: Rojo, azul y blanco por ser los colores del Municipio.</p> <p><u>Promoción</u></p> <p>Fecha: Abril 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: Dar a conocer la Campaña Doctor Barrio Acciones Comunicativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar una cuña de radio de la campaña que será presentada en "Radio Lobo" la radio del barrio Atucucho. (Ver Anexo 7) 2. Incluir en Radio Lobo un espacio de un día por semana para dar información sobre el Municipio y la campaña. Este programa tendrá una duración de 30 minutos y saldrá al aire los días miércoles a las 18h00. 3. Conseguir publicidad para el programa de radio. 4. Realizar un comercial para la televisión para dar a conocer la campaña. (Ver Anexo 8) 5. Por medio de vallas publicitarias promover la campaña "Doctor Barrio". (Ver Anexo 9) 	Comunicador Corporativo del Municipio
3.1.1 Diagnosticar el cumplimiento de las ordenanzas del Municipio de Quito en la construcción de viviendas.	<p><u>Inspección</u></p> <p>Fecha: Mayo 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: Miembros del Municipio harán la inspección de cada casa de Atucucho para ayudarles a los habitantes a construir una vivienda apta para la legalización y que cumpla con la normativa vigente. Acciones comunicativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contratar a personas capacitadas para hacer las inspecciones puerta a puerta de las casas de Atucucho. 2. Sectorizar las zonas de Atucucho para asignar a la persona que haga la inspección. 3. Adquirir los uniformes de médico con el logo de la campaña que usarán los inspectores. (Ver anexo 10) 4. Elaborar stickers en forma de curitas para que los inspectores coloquen en cada casa después de las visitas. (Ver anexo 11) 5. Los inspectores serán los encargados de ir puerta a puerta en forma de un censo para conocer si las viviendas cumplen con las ordenanzas del Municipio. 	Comunicador Corporativo del Municipio
4.1.1 Apoyar con la revisión de los requisitos necesarios para legalizar tierras aptas.	<p><u>Stand de información</u></p> <p>Fecha: Mayo 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: Este stand representará el "consultorio médico" al cual se dirigirán a las personas para recibir información y apoyo en la revisión de los documentos actuales que puedan permitir la legalización de las mismas en un futuro. Acciones comunicativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buscar el lugar apropiado en Atucucho para ubicar el stand del Municipio en el mismo. 2. Asignar a dos miembros del Municipio ser los encargados del stand de Atucucho. <p><u>Evento de Lanzamiento</u></p> <p>Fecha: Mayo 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: Mensaje: Dar a conocer a los habitantes de Atucucho mediante un concierto gratuito, que desde ese momento pueden contar con una instalación informativa Municipal. En este evento se llevara a cabo el lanzamiento de la campaña " Dr. Barrio", el mismo utilizara objetos referentes a la salud y será presentado a medios de comunicación como un proyecto del municipio a la ciudadanía y se mostrará la labor que se realiza en territorios irregulares. Además se darán a conocer las ordenanzas del Municipio. Acciones comunicativas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contactar con medios de comunicación para gestionar publicidad acerca del barrio y del lanzamiento de la campaña. Solicitar la elaboración de entrevistas y reportajes en programas que tengan que ver con la sociedad como es: "El vecino" de Ecuavisa, "En contacto con la Comunidad" y una entrevista por parte del Dr. Maldonado a el señor Luis Robles que es el Presidente Pro mejoras del Municipio. 2. Gestionar la participación de artistas ecuatorianos que puedan apoyar a la campaña del Municipio. 3. Invitar al alcalde de Quito, funcionarios del Municipio, dirigentes barriales y a prensa mediante invitación formal escrita y boletines de prensa. (Ver anexo 12). 4. Elaborar flyers anunciando el concierto gratuito de artistas nacionales. (Ver anexo 13) 5. Contratar una tarima y equipos de sonido para la realización de un concierto gratuito en el estadio de Atucucho. 6. Elaborar camisetas y gorras con el logo impreso en las mismas, las cuales se obsequiarán el día del concierto a los asistentes. (Ver anexo14) <p>Entregar el día del concierto los trípticos con las ordenanzas del Municipio. (Ver anexo 15)</p>	Comunicador Corporativo del Municipio
		Comunicador Corporativo del Municipio

4.1.2 Fortalecer los programas de ampliación, rehabilitación y mejoras de la vivienda.	<p><u>Recetas Doctor Barrio</u></p> <p>Fecha: Mayo 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: Mediante las recetas del Dr. Barrio se permitirá dar a conocer en qué estado se encuentran las viviendas de los habitantes de Atucucho. Lo que agilizará la sectorización de las casas en: viviendas que están dentro el proceso de legalización, las casas que necesitan ser remodeladas o mejoradas para poder entrar en el proceso de legalización y las casas que deben ser reubicadas. Se dará a conocer el estado mediante "recetas médicas del Dr. Barrio" que tendrán 3 caritas de colores y cada una significa el estado correspondiente de la casa. El color verde va dirigido a personas que deben ser reubicadas, el amarillo a personas que deben remodelar su vivienda y el azul para personas que cumple con los requisitos del municipio. Las personas que cuenten con la receta de color amarillo será visitada por un "especialista" vestido de doctor (acorde a la temática), pero este ya va a tener una especialización en "remodelación y adecuación de tu casa", por lo que debe ser ingeniero civil que pueda opinar sobre cambios y adecuaciones de la vivienda para que esta pertenezca a las que se encuentran en proceso de legalización. Acciones comunicativas: 1. Elaborar los recetarios con el logo de la campaña. (Ver anexo 16). 2. Contratar a 4 ingenieros civiles quienes serán los encargados de visitar a las viviendas en estado amarillo.</p>	
4.1.3 Difundir las ordenanzas para agilizar el proceso de legalización	<p><u>Capacitaciones</u></p> <p>Fecha: Abril 2012 Lugar: Oficina del Municipio en Atucucho Mensaje: Dar a conocer las ordenanzas de legalización de viviendas a los habitantes de Atucucho. Acciones comunicativas: 1. Asignar a personas del Municipio con conocimiento de las ordenanzas acerca de los asentamientos legales para que den las capacitaciones en Atucucho. 2. Invitar a especialistas en seguridad, riesgos y prevención de desastres. Además a miembros de proyectos emergentes como Techo para mi país. 3. Promover la capacitación por medio de carteles informativos y el programa en Radio Lobo. (Ver anexo 17)</p> <p><u>Trípticos</u></p> <p>Fecha: Abril 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: Dar a conocer las ordenanzas de legalización de viviendas a los habitantes de Atucucho. Acciones comunicativas: 1. Diseñar un tríptico que contenga las ordenanzas que deben cumplir las personas para que su casa sea legalizada. (Ver Anexo 18) 2. Entregar los trípticos en la oficina del Municipio encontrada en Atucucho.</p>	Comunicador Corporativo del Municipio
5.1.1 Gestionar alianzas estratégicas para financiar nuevos proyectos de vivienda a bajo costo.	<p><u>Plan Habitacional "Construyendo mi hogar"</u></p> <p>Fecha: Julio 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: El Municipio les ayudará a los habitantes de Atucucho para que puedan construir sus propias casas. Acciones comunicativas: 1. Reuniones con las empresas constructoras e inmobiliarias para llegar a un acuerdo de contratar a algunos habitantes de Atucucho para que puedan construir sus propias casas y así reducir costos en el momento de comprarla.</p> <p><u>Promoción Plan Habitacional "Construyendo mi hogar"</u></p> <p>Fecha: Julio 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: Informar a los habitantes de Atucucho sobre esta idea del Municipio. Acciones comunicativas: 1. Elaborar flyers y vallas con el logo de la campaña y el aviso de "Construyendo mi hogar" (Anexo 19) 2. Mediante el programa de radio promocionar este plan.</p>	Comunicador Corporativo del Municipio Inmobiliarias y empresas constructoras Comunicador Corporativo del Municipio
5.2.1 Promover programas de vivienda emergentes.	<p><u>Charlas</u></p> <p>Fecha: Abril 2012 Lugar: Oficina Atucucho Mensaje: Se realizaran exposiciones por parte de proyectos de vivienda emergentes como "Techo para mi país", con el fin de dar a conocer cómo funcionan los programas de vivienda emergentes, cuáles son las ventajas y desventajas. Acciones comunicativas: 1. Las charlas las brindarán especialistas en construcción de casas emergentes y prevención de riesgos. 2. Se invitarán a dirigentes del barrio como también a personas que hayan recibido receta roja por parte de las brigadas de inspección por medio de carteles informativos. (Ver Anexo 17) 3. Promocionar por medio de boletines a los medios de comunicación.</p>	Comunicador Corporativo del Municipio
5.2.2 Difundir proyectos de vivienda a bajos costos.	<p><u>Feria de vivienda</u></p> <p>Fecha: Agosto 2012 Lugar: Estadio de Atucucho Mensaje: Dar a conocer proyectos económicos de vivienda y financiamiento de las mismas. Acciones comunicativas: 1. Contratar los stands que estarán ubicados en la feria 2. Realizar invitaciones para las empresas de construcción. 3. Reuniones con las empresas inmobiliarias y de construcción. 4. Anunciar la feria mediante flyers y en el programa de Radio Lobo. (Anexo 20)</p> <p><u>Rifa en feria</u></p> <p>Fecha: Agosto 2012 Lugar: Atucucho Mensaje: El Municipio financiará la cuota de entrada de una casa de las inmobiliarias participantes, entre los habitantes de Atucucho que hayan recibido receta médica de color rojo. Esta rifa será simultánea con la realización de la feria. Acciones comunicativas: 1. Elaborar los tickets para la rifa (Anexo 20) 2. Llegar a acuerdo con las inmobiliarias para conseguir las 2 casas a bajos precios. 3. Anunciar en los mismos flyers de la feria.</p>	Comunicador Corporativo del Municipio

Fuente: Las autoras

5.3.1.6 Cronograma

ACTIVIDADES	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Creación Departamento	■	■	■	■																												
Reunión directivos					■	■	■	■																								
Campaña Dr. Barrio									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Promoción													■	■	■	■																
Trípticos													■	■	■	■																
Charlas													■	■	■	■	■	■	■	■												
Capacitaciones														■	■	■	■	■	■	■												
Stand																	■	■	■	■												
Evento de lanzamiento																		■	■	■	■											
Inspección																					■	■	■	■	■							
Recetas Dr. Barrio																					■	■	■	■	■							
Promoción plan hab.																										■	■	■	■	■	■	■
Plan habitacional																											■	■	■	■	■	■
Feria de vivienda																													■	■	■	■
Rifa en feria																													■	■	■	■

Fuente: Las autoras

5.3.1.7 Presupuesto

ACTIVIDAD	CANTIDAD	P. UNITARIO	TOTAL
<u>Creación Departamento</u> (Sueldos, material de oficina, computadores, escritorio, sillas, muebles oficina, impresora, mobiliario/implementación.)	1	5 385	5 385
<u>Reunión directivos</u> desayuno trabajo	1	240	240
<u>Campaña Doctor Barrio</u> (Material impreso, diseño de logo)	1	500	500
<u>Promoción</u> (Cuña de radio, Comercial TV, Vallas publicitarias)	1	15 000	15 000
<u>Inspección</u> (uniformes, 12 personas, sticker)	1	3 216	3 216
<u>Stand</u> (adecuación stand (estructura), personal y material de oficina)	1	1 600	1 600
<u>Evento de Lanzamiento</u> (Tarima, equipos de sonido, flyers, material impreso, suvenires, otros) – Se financia el evento cobrando el valor de la entrada (3\$), auspicios y acuerdo con artistas.	1	-	-
<u>Recetas Doctor Barrio</u> (material impreso, 4 Ingenieros Civiles, 4 mandiles)	1	4 140	4 140
<u>Capacitaciones</u> (material impreso, sillas, mesas, pautaje)	3	370	1 110
<u>Trípticos</u>	2 000	1,20	2 400
<u>Promoción Plan Habitacional "Construyendo mi hogar"</u> (material impreso, pautaje)	1	937	937
<u>Charlas</u>	5	550	550
<u>Feria de vivienda</u>	1	7 720	7 720
<u>Rifa en feria</u> Se financia la cuota de la entrada de la casa con el valor de la entrada (2\$) y auspicios	1	--	--
		Sub. Total	42 798
		15% Gastos Adm.	6 419,7
		10% Impuestos	4 279,8
		TOTAL	51 697,5

NOTA: Esta propuesta se financiará por el Municipio de Quito, el mismo que cuenta con un capital reservado para las diferentes campañas municipales.
Fuente: Las autoras

5.3.1.8 Matriz de Evaluación

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	TIPO DE OBJETIVO	NIVEL DE EVALUACIÓN	INSTRUMENTO	INDICADOR
1. Mejorar la comunicación interna del Municipio de Quito Zona Norte.	Motivacional	Intermedio	<u>Creación Departamento:</u> Aceptación del Departamento <u>Reunión Directivos:</u> Conteo asistentes	Número de respuestas positivas/Número de personas encuestadas. Número asistentes/Número invitados.
2. Posicionar la imagen del Municipio de Quito en el barrio Atucucho.	Motivacional	Intermedio	<u>Promoción Campaña Dr. Barrio:</u> -Cuña de radio: Nivel de aceptación a las actividades del Municipio -Comercial TV: Nivel de aceptación a las actividades del Municipio.	Número de respuestas positivas/Número de personas encuestadas. Número de respuestas positivas/Número de personas encuestadas.
3. Sectorizar las viviendas de Atucucho en zonas de reubicación y zonas de legalización.	Cambio de actitud	Avanzado	<u>Inspección:</u> Estudio de líneas básicas	Número de personas que tienen actitud positiva ante la legalización y reubicación/ Número de habitantes de Atucucho.
4. Promover la legalización de viviendas a habitantes de Atucucho que cumplen con las ordenanzas del Municipio.	Cambio de actitud	Avanzado	<u>Stand de información:</u> Sondeo de opinión <u>Evento de lanzamiento:</u> Conteo de asistentes <u>Recetas Dr. Barrio:</u> Conteo de recetas entregadas <u>Capacitaciones:</u> Conteo de asistentes <u>Trípticos:</u> Conteo de trípticos entregados	Número de respuestas positivas/Número de personas encuestadas Número asistentes/Número de habitantes Atucucho Número de recetas entregadas/Número de casas de Atucucho Número asistentes/Número de habitantes Atucucho Número de trípticos entregados/Número de habitantes
5. Motivar a la reubicación de viviendas a las personas que habitan en zonas de riesgo y que no cumplen con los requisitos necesarios del Municipio.	Motivacional y Cambio de actitud	Intermedio y Avanzado	<u>Plan Habitacional "Construyendo mi hogar":</u> Conteo de empresas con las que se hacen Alianzas <u>Promoción Plan Habitacional "Construyendo mi hogar":</u> -Conteo de flyers repartidos. -Estudio de líneas básicas <u>Charlas:</u> Conteo de asistentes <u>Feria de vivienda</u> Conteo de asistentes <u>Rifa en feria</u> Conteo de participantes	Número de empresas con las que se harán las alianzas/Número de empresas con las que hubo reuniones -Numero de flyers entregados/Número de habitantes de Atucucho. -Número de personas que tienen actitud positiva ante el plan habitacional/ Número de habitantes de Atucucho. Número asistentes/Número de habitantes Atucucho Número asistentes/Número de invitados Número participantes/Número de invitados

Fuente: Las autoras

5.3.1.9 Matriz Resumen

OBJ. GENERAL	OBJ. ESPECIFICOS	PÚBLICOS	ESTRATEGIAS	ACCIONES	RESPONSABLES	CRONOGRAMA	PRESUPUESTO	EVALUACIÓN	
Optimizar la comunicación entre el Municipio y los habitantes de Atucucho en relación a los asentamientos ilegales para evitar enfrentamientos entre las partes y lograr el cumplimiento de la normativa vigente.	1. Mejorar la comunicación interna del Municipio de Quito Zona Norte.	1.1 Municipio de Quito	1.1.1 Motivar a la creación de un Departamento de Comunicación Corporativa en el Municipio de Quito Zona Norte.	Creación Departamento	Administración Zona Norte	Enero 2012	\$5 385	Número de respuestas positivas/Número de personas encuestadas	
				Reunión directivos	Administración Zona Norte	Febrero 2012	\$240	Número asistentes/Número invitados	
	2. Posicionar la imagen del Municipio de Quito en el barrio Atucucho.	2.1 Habitantes de Atucucho	2.1.1 Crear y promover una campaña de comunicación para mejorar la imagen del Municipio en el barrio Atucucho	Campaña Doctor Barrio	Comunicador Corporativo del Municipio	Marzo 2012	\$500	Número de respuestas positivas/Número de personas encuestadas	
				Promoción	Comunicador Corporativo del Municipio	Abril 2012	\$15 000	Número de respuestas positivas/Número de personas encuestadas	
	3. Sectorizar las viviendas de Atucucho en zonas de reubicación y zonas de legalización	3.1 Habitantes de Atucucho	3.1.1 Diagnosticar el cumplimiento de las ordenanzas del Municipio de Quito en la construcción de viviendas.	Inspección	Comunicador Corporativo del Municipio	Mayo 2012	\$3 216	Número de personas que tienen actitud positiva ante la legalización y reubicación/ Número de habitantes de Atucucho.	
	4. Promover la legalización de viviendas a habitantes de Atucucho que cumplen con las ordenanzas del Municipio.	4.1 Habitantes de Atucucho	4.1.1 Apoyar con la revisión de los requisitos necesarios para legalizar tierras aptas.	Stand informativo	Comunicador Corporativo del Municipio	Mayo 2012	\$1 600	Número de visitas/Número de habitantes de Atucucho.	
				Evento de Lanzamiento	Comunicador Corporativo del Municipio	Mayo 2012	--	Número asistentes/Número de habitantes Atucucho	
				Recetas Doctor Barrio	Comunicador Corporativo del Municipio	Mayo 2012	\$4 140	Número de recetas entregadas/Número de casas de Atucucho	
				Capacitaciones	Comunicador Corporativo del Municipio	Abril 2012	\$1 110	Número asistentes/Número de habitantes Atucucho	
	5. Motivar a la reubicación de viviendas a las personas que habitan en zonas de riesgo y que no cumplen con los requisitos necesarios del Municipio.	5.1 Inmobiliarias	5.1.1 Gestionar alianzas estratégicas para financiar nuevos proyectos de vivienda a bajo costo.	Plan Habitacional "Construyendo mi hogar"	Comunicador Corporativo del Municipio	Julio 2012	-----	Número de empresas con las que se harán las alianzas/Número de empresas con las que hubo reuniones	
				5.2 Habitantes de Atucucho	5.2.1 Promover programas de vivienda emergentes.	Promoción Plan Habitacional "Construyendo mi hogar"	Comunicador Corporativo del Municipio	Julio 2012	\$937
		5.2.2 Difundir proyectos de vivienda a bajos costos.	Charlas			Comunicador Corporativo del Municipio	Abril 2012	\$550	Número asistentes/Número de habitantes Atucucho
			Feria de vivienda			Comunicador Corporativo del Municipio	Agosto 2012	\$7 720	Número asistentes/Número de invitados
				Rifa en feria	Comunicador Corporativo del Municipio	Agosto 2012	---	Número participantes/Número de invitados	

Fuente: Las autoras

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- El Municipio Metropolitano de Quito Zona Norte no consta con un Departamento o con un asesor de Comunicación Corporativa.
- Quito tiene casi 500 barrios ilegales, construidos en terrenos no urbanizables, cuyos habitantes luchan para que el Municipio regule su situación y les proporcione servicios básicos.
- Existen casas en Atucucho que solamente necesitan algunos documentos para su regularización, pero también existen asentamientos fuera del límite urbano o al filo de quebradas que deben ser relocalizados.
- La Administración Zona Norte cuenta con proyectos de entrega de casas a personas afectadas por los deslizamientos de tierra y derrumbes que han terminado con sus viviendas, pero no tienen un Plan de Relocalización para casas que están en riesgo de derrumbarse.
- La mayoría de habitantes de Atucucho no ha escuchado sobre los proyectos de vivienda del Municipio.
- Ninguno de los habitantes de Atucucho calificó como “excelente” a la atención del Municipio.
- La mayoría de personas que viven en Atucucho expresaron que quisieran conocer sobre los proyectos del Municipio mediante radio y televisión.

- Casi todas las personas de Atucucho estuvieron de acuerdo con la posibilidad de mejorar la relación entre el Municipio de Quito y el barrio.
- Sólo un pequeño porcentaje de los habitantes (5%) piensa que Atucucho no tiene problemas y no les interesa mejorar su barrio ni su relación con el Municipio de Quito. Por otro lado, existe un gran porcentaje entre los encuestados que se cambiarían de barrio y tendrían su casa propia con escrituras.

6.2 RECOMENDACIONES

- Para mejorar la relación entre el Municipio y los barrios irregulares de Quito es necesario implementar un Departamento o un asesor de Comunicación Corporativa en el Municipio Metropolitano de Quito.
- El Municipio debe implementar un Plan de Comunicación hacia los barrios irregulares para que sus habitantes entiendan que el Municipio les quiere ayudar y no perjudicar.
- El Plan de Comunicación debe constar de dos partes para su efectividad: una parte dirigida a las personas que solo les falta algunos documentos para legalizar sus casas y la otra para personas que tienen que ser relocalizadas porque sus casas se encuentran en zonas de riesgo y nunca podrán ser legalizadas.
- Se debe incluir en este Plan de Comunicación un Plan Relocalización de viviendas para salvar a mucha gente que vive en zonas de peligro.
- Se recomienda dar a conocer a los habitantes de Atucucho los proyectos del Municipio mediante esta Campaña de Comunicación.
- El Municipio debe mejorar la atención al público para así poder mejorar la imagen de la institución.

- La Campaña de Comunicación debe darse a conocer mediante radio y televisión, debido a que la mayoría de habitantes de Atucucho contestaron que prefieren ser comunicados por estos dos medios.
- Mediante la campaña de comunicación se debe mejorar la relación entre el Municipio y los barrios irregulares, en este caso Atucucho, para eliminar las quejas hacia la institución y crear un ambiente amigable entre las partes.
- El Municipio debería dar a conocer a los habitantes de los diferentes barrios irregulares los planes de vivienda para relocalizar a estas personas y que dejen de vivir en sitios de riesgo.

BIBLIOGRAFÍA

Libros:

- ALFARO & BERANGO, Comunicación y Marketing; Plan de comunicación: etapas y puntos clave; Portal para empresas Navarra. 1999
- BÁEZ, Carlos Julio. La Comunicación efectiva. INTEC. 2000.
- BARRANTES, Rodrigo. Investigación: Un Camino Al Conocimiento. Un Enfoque Cuantitativo Y Cualitativo. EUNID. 2003
- BERLO, David K; El proceso de la comunicación: introducción a la teoría y a la práctica; Edición 3; El Ateneo, 2000.
- CAPRIOTTI, Paul. La imagen de Empresa: Estrategia para una comunicación integrada. El Ateneo, Barcelona, 1992.
- CASALES, JC; "Programa de entrenamiento Sociopsicológico para la optimización de la competencia comunicativa con énfasis en la persuasión"; Editorial Ciencia de la educación, 2002.
- Conceptos Básicos Sobre Comunicación; Editor Bib. Orton IICA / CATIE
- COSTA, Joan; La comunicación en acción; España; Paidós. 1999.
- D'ERCOLE Y METZGER, El crecimiento de la población en el período entre 1990 y 2001, 2008.
- DÍAZ, Luis Fernando. Análisis y Planeamiento. EUNED. 2005
- Diccionario de la Real Academia de la lengua Comunicación
- ENRIQUE Ana. La Planificación de la Comunicación empresarial; Edición Ilustrada Editor Univ. Autónoma de Barcelona. 2008.
- GÓMEZ E., Nelson. Elementos de Geografía del Ecuador. Ediguías: Quito. 1989.
- GÓMEZ Guillermo. Planeación y Organización de empresas. Cuarta edición. Editorial Mc Graw-Hill Interamericana. México 1994.
- GONZÁLEZ, Rey, F; Comunicación, personalidad y desarrollo. La Habana. Editorial Pueblo y Educación. 1995

- LACASA, Antonio y Blay. Gestión de la Comunicación Empresarial. Gestión 2000. Barcelona. 2000
- LARREA, Carlos, Crisis, dolarización y pobreza en el Ecuador. 2001
- LUSTHAUS, Charles. Evaluación organizacional: marco para mejorar el desempeño. IDRC, 2002.
- MENA, Alexandra; Las nuevas centralidades urbanas del Distrito Metropolitano de Quito. 2002
- MOORE, Alan; Plan de Manejo, Bosque Protector Pichincha;PRONAF - Quito. 1984.
- MUÑIZ, Rafael. Marketing en el siglo XXI 3era edición. 2004
- MURIEL, María Luisa; Comunicación institucional:Enfoque social de Relaciones Humanas; Ediciones CIESPAL, 1980.
- PASCUAL, Roberto;"Fundamentos de la comunicación humana"; Editorial Club Universitario, 2006.
- PERUJO, Francisco; La comunicación institucional, herramientas internas y externas; XVI Jornadas Formativas AUGAC. 2003
- PUBLICACIONES VÉRTICE, La Comunicación Comercial. Publicaciones Vértice, 2008.
- SAMPIERI, Hernández Roberto; Fundamentos de metodología de la investigación, pág 240; McGraw-Hill, 2005.
- STONER, James. Administración. Pearson Educación, 1996.
- TERÁN, Francisco. Geografía del Ecuador. Libresa: Quito. 1984.
- VILLAFAÑE, Justo. Imagen Positiva; Gestión Estratégicas de la Imagen de la Empresa. España, 1999.
- VÉLEZ, Jenny. La incidencia del fenómeno migratorio en la ejecución de la política exterior. Septiembre, 2006
- VILLEGAS, Milton. Planificación Estratégica. MINAE,2008

Revistas/Ordenanzas:

- Administración Zona Norte "EUGENIO ESPEJO" Cabildo de Rendición de Cuentas. Primera Edición, Febrero del 2008.

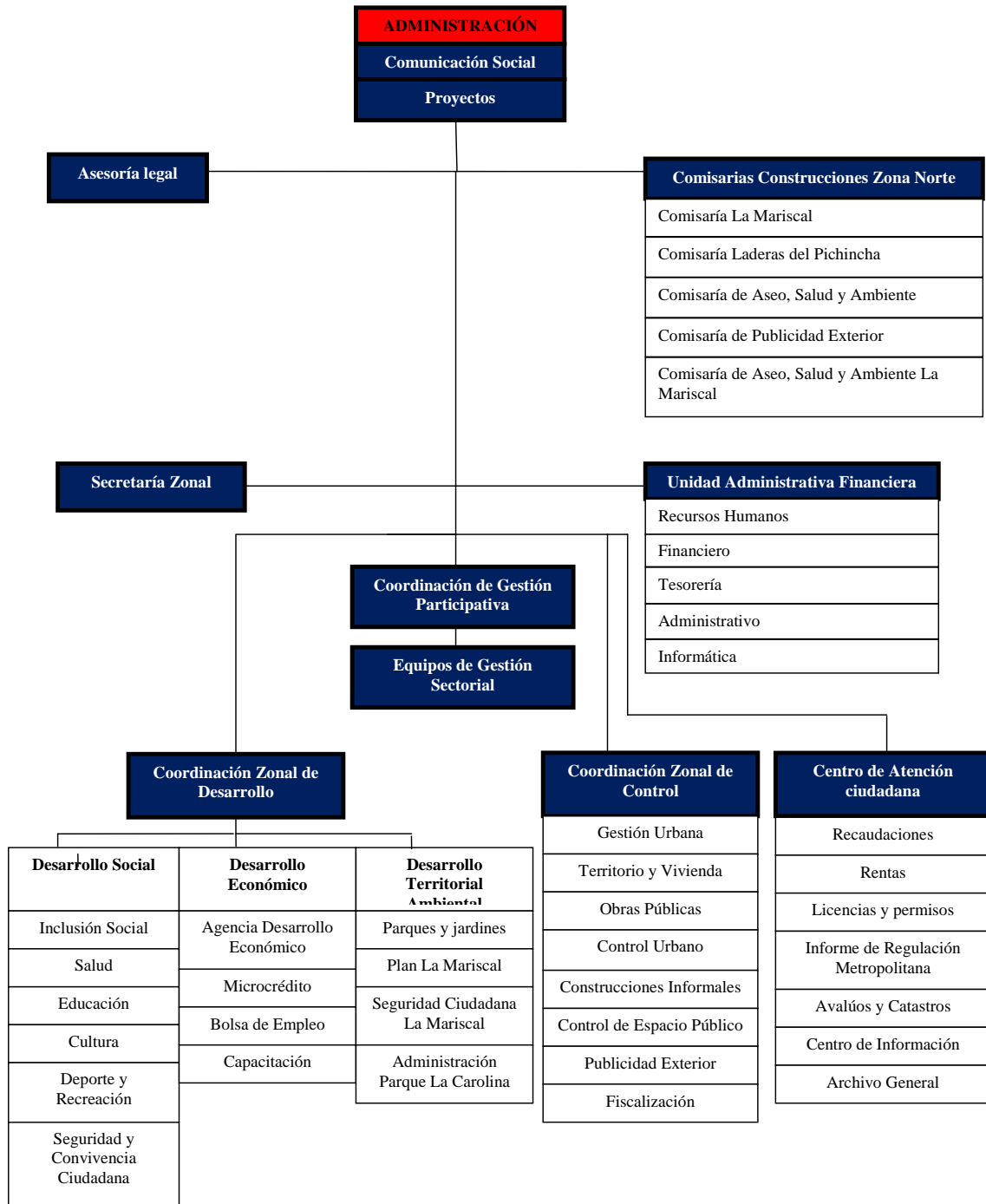
- BARRERA, Augusto. Plan de Gobierno Distrito Metropolitano de Quito. Augusto Barrera Candidato a la Alcaldía de Quito 2009
- El Comercio. «Laderas Pichincha: La Recuperación Llega.» en El Comercio: Quito. Noviembre 21, 1996.
- Ilustre Municipio de Quito, Dirección de Planificación. Atlas del Distrito Metropolitano. IMQ: Quito. 1992.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). V Censo de Población y IV de Vivienda - 1990. INEC: Quito. 1990.
- Ordenanzas Metropolitanas: Concejo Metropolitano de Quito. Registro Oficial, Administración del Sr. Ec. Rafael Correa Delgado Presidente Constitucional de La República. Quito, Viernes 24 de Octubre del 2008. Edición Especial No. 83.
- Resolución No. 0010."Regula tu Barrio" Augusto Barrera. Emitida el 22 Marzo del 2010.
- VALLEJO, René. Informe "Barrios Irregulares de Quito". Dirección Metropolitana de Territorio y Vivienda.

Páginas web:

- Municipio Metropolitano de Quito: <http://www.quito.gov.ec/el-municipio/administraciones/administracion-la-delicia.html>; Fecha: 19/11/2010 11h00.
- ENZO Pittari: El Plan de comunicación; Sitio web: [www.slideshare.net/.../gestion-de-la-comunicacion-corporativa-presentacion-documento-2 -](http://www.slideshare.net/.../gestion-de-la-comunicacion-corporativa-presentacion-documento-2-); Fecha: 17 de Enero 2011.
- FAO; Silvicultura urbana y periurbana en Quito, Ecuador: estudio de caso; Sitio web: <http://www.fao.org/docrep/w7445s/w7445s03.htm>; Fecha:17/01/2011 19h00
- Fundación "Pan de vida" <http://www.proyectopandevida.com/comunidad.htm> Fecha: 24/02/2011. 16h00.
- MIGLIIONICO Rossana; Qué es el brief y cómo realizarlo; Sitio web: <http://rossami.wordpress.com/para-que-lean-y-con-gusto/7/que-es-el-brief-y-como-realizarlo/>; Fecha: 02/12/2010 16h00.

ANEXOS

Organigrama de la Administración Zonal Eugenio Espejo



ENCUESTA

Somos estudiantes de la Universidad de las Américas y realizamos una encuesta para realizar nuestro proyecto de grado ¡Gracias por su ayuda!

Marque con una X sus respuestas:

1. Su casa es:

- A. ¿Propia? ()
- B. ¿Arrendada? ()

2. Para vivir en su casa usted:

- A. ¿Construyó su casa? ()
- B. ¿La compró o arrendó ya construida? ()

**3. ¿Con cuáles de los siguientes servicios básicos cuenta su casa?
(Marcar varias opciones si es el caso)**

- A. Agua ()
- B. Luz ()
- C. Teléfono ()
- D. Internet ()

4. ¿Ha escuchado de alguno de los siguientes proyectos del Municipio?

- A. Proyecto “Regula Tu Barrio” ()
- B. Proyectos de vivienda ()
- C. Plan de Relocalización Emergente de las Familias en “Alto Riesgo” ()
- D. Ninguno de los anteriores ()

5. ¿Ha escuchado de alguna capacitación que se haya hecho en su barrio?

- A. SI ()
- B. No () (pasar a la pregunta 7)

6. ¿A cuál de estas capacitaciones ha asistido?

- A. De prevención de riesgo ()
- B. De primeros auxilios ()
- C. De seguridad ciudadana ()
- D. De educación sexual ()

7. ¿Ha hecho alguna queja al Municipio alguna vez?

- A. Si ()
- B. No () Pasar a la pregunta 10

8. Si su respuesta anterior es SI, ¿sobre qué asunto trató su queja?

- A. Legalización de barrio ()
- B. Servicios básicos ()
- C. Implementación de áreas verdes/recreativas ()
- D. Implementación de seguridad ()

9. ¿Cómo calificaría a la atención al Municipio?

- A. Excelente ()
- B. Buena ()
- C. Regular ()
- D. Mala ()

10. ¿Estaría usted interesado en qué mejore la relación del barrio Atucucho con el Municipio?

- A. Si ()
- B. No ()

11. ¿Por qué medio le interesaría a usted conocer sobre los proyectos del Municipio?

- A. Revistas o folletos ()
- B. Radio y televisión ()
- C. Charlas ()
- D. Internet ()
- E. Otro ()

12. ¿Cuáles son los problemas que según usted tiene el barrio Atucucho?

- A. Calles en mal estado ()
- B. Carece de servicios básicos ()
- C. Casas ubicadas en zonas de riesgo ()
- D. Falta de seguridad ()
- E. Predios sin papeles ()
- F. Todos los anteriores ()
- G. Ninguno de los anteriores ()

13. ¿Por qué razones usted se cambiaría a vivir a otro barrio?

- A. Seguridad ()
- B. Cercanía ()
- C. Espacios más amplios ()
- D. Escrituras de la casa ()
- E. Espacios verdes ()

- F. Para tener todos los servicios básicos ()
- G. Estructuras de vivienda más seguras ()
- H. Todas las anteriores ()
- I. Ninguna de las anteriores ()

¡Gracias!

Entrevistas

Nombre: Cathy Zurita Castro

Cargo: Promotora Departamento de Seguridad y Convivencia Ciudadana

05 /05/2011

1. Primeramente, ¿Quisiéramos conocer un poco acerca del trabajo que realiza este departamento de Seguridad y Convivencia Ciudadana del Municipio de Quito?
2. ¿Con qué objetivo se formó este departamento?
3. Al ser un departamento de la Administración Zonal Norte, ¿existen zonas determinadas para las cuales dirigen su labor?
4. ¿En qué temas sociales se basan para la elaboración de sus planes de acción?
5. ¿Existe algún tipo de plan de seguridad dirigido para las personas que habitan en barrios ilegales, con respecto a la construcción de casas en quebradas y sectores de riego? (específicamente en el barrio Atucucho)
6. ¿Qué herramientas utilizan para las capacitaciones de riesgo que se dictan en los diferentes barrios que manejan?

Formato entrevista #2

Nombre: Wilson Galárraga

Cargo: Coordinador de Comunicación Social del Municipio Administración
Zona Norte

05 /05/2011

1. ¿Nos podría hablar sobre la filosofía del Municipio, es decir la misión, visión y objetivos de la institución?
2. ¿Qué herramientas de comunicación se utilizan con los públicos internos y externos de Municipio?
3. ¿En el Departamento de Comunicación Social se realizan planes y campañas de comunicación para mejorar algún problema de la institución o para beneficio de la imagen de la misma? O ¿cuál es el departamento encargado de estas tareas?
4. ¿Existen estrategias de comunicación para tratar con los ciudadanos afectados que viven en barrios irregulares y van a quejarse a la institución por no obtener sus permisos?
5. ¿Cree que la existencia de un Departamento de Comunicación Institucional pueda solucionar en gran parte o en su totalidad este problema de las quejas hacia el Municipio?
6. ¿Usted considera que la imagen del Municipio de Quito Zona Norte es percibida de manera favorable a sus públicos?

Formato entrevista #3

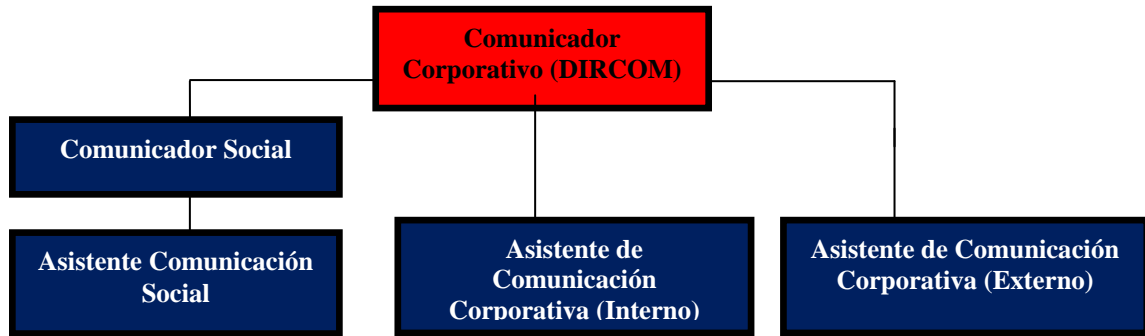
Nombre: Luis Robles

Cargo: Presidente del Comité Promejoras del barrio *Atucucho*

29 /04/2011

1. ¿Cuéntenos un poco acerca de los inicios del barrio Atucucho, su población, situación geográfica, cultural, etc.?
2. ¿El barrio de Atucucho cuenta con algún tipo de organización barrial por parte de sus habitantes?
3. En cuanto a su infraestructura, ¿Actualmente el barrio cuenta con los servicios básicos necesarios como, agua, luz, teléfono, alcantarillado, etc.?
4. Se conoce que el barrio Atucucho es aún catalogado como barrio ilegal, pero también se sabe que el mismo está solicitando la legalización de sus tierras. ¿Explíquenos acerca del proceso que se esta llevando acabo para la regularización del barrio?
5. ¿Durante este tiempo han recibido algún tipo de ayuda por parte del Municipio Metropolitano de Quito, para la elaboración de los trámites pertinentes?
6. ¿Existe algún tipo de propuesta por parte del Municipio para desarrollar espacios públicos y áreas verdes que haga que se consolide el sector y mejore sus condiciones?

**Organigrama del Departamento de Comunicación del Municipio de Quito
Zona Eugenio Espejo**



ANEXO 5

Descripción de funciones del Departamento de Comunicación del Municipio de Quito Zona Eugenio Espejo.

Funciones		
Comunicador Corporativo (DIRCOM)	Asesores de Comunicación Interno y Externo	Comunicador Social Y Asesor de Comunicación Social
<ul style="list-style-type: none"> - Acciones destinadas a generar pertenencia, mejorar los vínculos y mantener informados a los miembros de una organización. - Determinar los instrumentos y canales para la circulación de la información al interior de las instituciones como; carteleras, plegables, periódicos, intranet, Internet, radio, prensa, televisión, buzón de sugerencias, entre otras. - Realizar el Plan de Comunicaciones de la Organización, boletines institucionales, carteleras y los eventos institucionales. - Tener información de fechas especiales, cumpleaños de los empleados, fotografías de los eventos, y también pequeños artículos de información específica para los empleados. 	<p>Colaborar con las funciones del comunicador corporativo dirigidos a los públicos a los que se encuentren designados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar, diseñar y producir información en los diferentes medios de comunicación y contribuir, en este sentido, a elevar el nivel del oficio del Comunicador Social y jerarquizar el papel de los medios. - Asumir tareas de organización, planificación y administración de los medios de comunicación. - Asumir tareas de planificación y diseño de estrategias y políticas de comunicación de organismos públicos y privados y de organizaciones intermedias a nivel zonal, regional y nacional. - Asumir tareas de promoción de prácticas de comunicación comunitarias y proyectos participativos. - Producir material Audio visual en un Área precisa del conocimiento, para su uso en el campo de la educación. - Asumir tareas docentes y de investigación en el área de la Comunicación Social.

Logo de la Campaña “Doctor Barrio”



Cuña de radio

VOCES PARA LA CUÑA

Locutor: voz joven (25-30 años) femenina con tono alegre, lectura ágil.

Doctor: voz joven (25-30 años) masculina con tono alegre, lectura ágil.

MÚSICA PARA LA CUÑA

La música debe producir una emoción de alegría, por lo que es importante que la selección sea de música solamente instrumental o con cantos en un idioma que no sea el español, a fin de que no se sature el sonido de la cuña y de que toda la atención recaiga sobre la voz de la locutora.

CUÑA

- Locutora: (Inicio de la música). Desde este xx de abril, llega a Atucucho.

(¡Dr.Barrio!)

- Doctor: Gente de Atucuho! Yo, Dr. Barrio, he llegado para hacer brigadas de inspección de tu vivienda, porque al igual que tú necesitas cuidados cuando estás enfermo, las viviendas también los necesitan.

Busquemos la legalización de nuestro barrio, con viviendas que puedan ser aptas para habitar y donde ustedes y sus familias no corran riesgos.

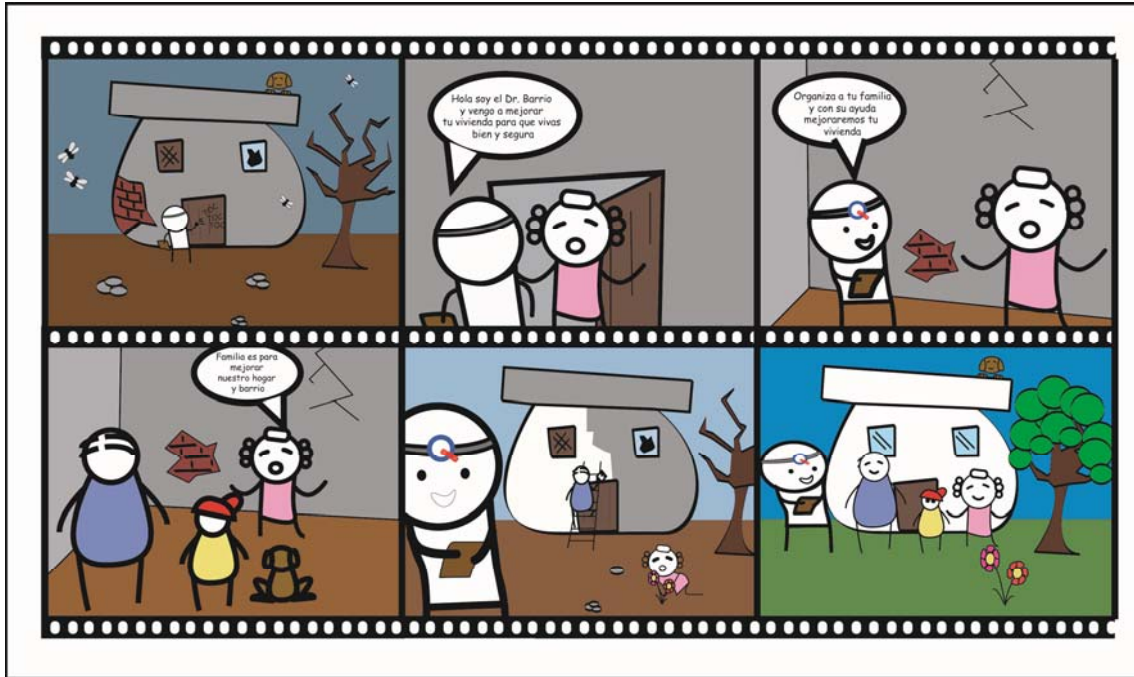
- Locutora: Hasta el xx de mayo estarán realizando inspecciones de tus viviendas para conocer el estado de las mismas y ayudándote a tener una casa más digna para ti y tu familia.

- Doctor: Una receta para un mejor vivir. (¡Porque tú te lo mereces Atucucho!) (Final de la música).
- Mensaje final del Municipio: Municipio de la Alcaldía Metropolitana de Quito.

CONDICIONANTES

- Espacio publicitario de 20 segundos.
- El nombre de la campaña “Dr. Barrio”.
- El slogan de la campaña, que es “una receta para un mejor vivir”.

Story board del video de la campaña



Valla publicitaria de la Campaña

Atucucho

doctor **BARRIO**

... un mejor lugar para vivir

1 RA CHARLA - 15 OCT A LAS 10 H 00			

Uniforme



Mandil blanco de medicina con logo de la campaña “Dr. Barrio” y casco de construcción

Sticker para las viviendas revisadas



Boletín de prensa



LANZAMIENTO DE CAMPANA DR. BARRIO

BOLETÍN

MUNICIPIO METROPOLITANO DE QUITO

No. 01

xx/xx del 2011

La campaña Dr. Barrio, será inaugurada oficialmente el (FECHA DEL EVENTO) por, el Director General del Municipio Metropolitano de Quito Zona Norte, Oswaldo Granda, en Atucucho-Ecuador.

Ecuador ha llevado a cabo ya varios esfuerzos para combatir este problema. Recientemente, los poderes Legislativo y Ejecutivo del Ecuador se unieron en este esfuerzo para combatir la trata a través de reformas al Código Penal que tipifican la trata como un delito y ponen al Ecuador en la vanguardia jurídica en el combate a este nocivo fenómeno.

Los asentamientos ilegales deben distinguirse como unos fenómenos sociales que también implican la seguridad ciudadana, por lo que este evento proporcionará un medio para intercambiar ideas y experiencias, así como proponer alternativas. La esperanza es que todos los sectores de la sociedad y del gobierno participen en el diseño de una estrategia conjunta.

Contacto: *(NOMBRE DEL CONTACTO)*
Teléfono: (593-2) 444-4444)
Teléfono Móvil: (09) 444-5555)
Correo electrónico:

Flyer concierto

UNIDOS POR ...
ATUCUCHO



- * Zonn Star
- * Patty Ray
- * Gerardo Moran

Fecha: 19 de Noviembre Hora: 18h00
Lugar: Atucucho



Souvenirs





Gorra con parte del logo.







Camiseta blanca con logo de la campaña "Dr. Barrio" en la parte del frente

Díptico


 <p>Mayor información en la oficina de tu barrio</p>	<p>Las ordenanzas sobre licencias urbanísticas de habitabilidad del suelo y edificación en el Distrito permitirá retomar la aprobación de planos y el control de construcciones de una manera ágil y eficiente.</p> 
--	--

<p>Ordenanza 0091</p> <p><i>Artículo 5.- Procesos de Aprobación y Permisos.- Se acogerán al flujo de procedimientos de revisión, aprobación, permisos, catastro, declaratorias de propiedad horizontal y demás trámites requeridos para su cabal ejecución que establezca la Secretaría de Territorio, Habitat y Vivienda, atendiendo las necesidades de la gestión.</i></p> <p><i>Artículo 6.- Integralidad del Habitat.- El proyecto al que se refiere esta Ordenanza deberá considerar la relación con el ambiente y una visión integral del desarrollo humano que contemple la convivencia armónica y atención especial al desarrollo comunitario, a fin de elevar la calidad de vida de los futuros pobladores. El desarrollo del proyecto facilita la constitución de comunidades que convivan con identidad propia, contempla la introducción de actividades productivas y generación de espacios públicos integradores.</i></p>	<p><i>Artículo 7.- Gestión Participativa.- El Municipio garantiza la participación en el desarrollo del proyecto, bajo los mecanismos legalmente establecidos, de las organizaciones de vivienda o grupos sociales regularizados. Las familias beneficiarias deben mantener acuerdos de convivencia y planes de desarrollo integral, para la futura vida comunitaria en el proyecto de vivienda, en el marco de la normativa vigente.</i></p> <p><i>Artículo 8.- De la Propiedad y Usos del Suelo.- Las áreas de calles para vehículos motorizados o no, pasajes peatonales, aceras y demás espacios públicos de las manzanas, así como las áreas para equipamiento urbano de iniciativa pública que deben aportarse conforme la normativa, serán de uso y dominio público. El resto del suelo se destina a uso residencial y equipamiento urbano de iniciativa particular.</i></p>
--	---

Recetario médico sobre el estado de las viviendas

<p>RECETARIO</p> <p>Fecha: _____ Familia: _____</p> <p> doctor BARRIO</p> <p>No. <input type="text"/></p>	<p>RECETARIO</p> <p>Calificación:  _____</p> <p> doctor BARRIO</p> <p> doctor BARRIO</p>
---	--

Cartel informativo sobre charlas



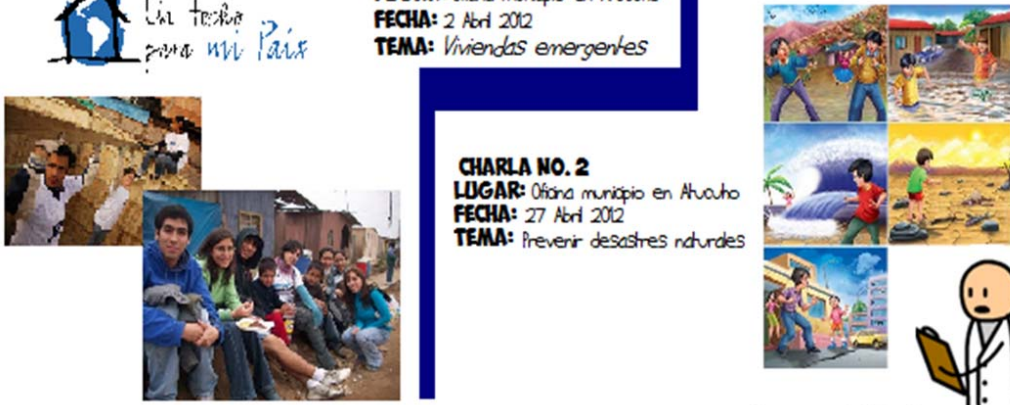
doctor
BARRIO


Informate

 *Vivir mejor para mi País*

CHARLA NO. 1
LUGAR: Oficina municipal en Atacocha
FECHA: 2 Abril 2012
TEMA: Viviendas emergentes

CHARLA NO. 2
LUGAR: Oficina municipal en Atacocha
FECHA: 27 Abril 2012
TEMA: Prevenir desastres naturales



DR. BARRIO 

UNA RECETA PARA UN MEJOR VIVIR

Flyer “Construyendo mi hogar”



FLYER DE LA FERIA

**QUE LEVANTE LA MANO EL
QUE TIENE DERECHO A
UNA VIVIENDA DIGNA**



doctor
BARRIO

1Ra FERIA
de vivienda...
en Atucucho!!



valor de la entrada 2\$

Boleto entrada feria "Por una vivienda digna" y ticket para rifa

<p>NOMBRE:</p> <p>TELÉFONO:</p>	<p>No. 001</p> <p>No. 001</p>	<p>DR.BARRIO</p> 	<p>FERIA</p> <p>Una vivienda digna es Posible !!</p> <p>El municipio financiará la cuota inicial de: ➔</p>	 <p>1 CASA!</p>
---	-------------------------------	---	---	---

Anteproyecto para trabajo de titulación

1. Tema de trabajo de titulación:

“Campaña de Comunicación Institucional, con el fin de optimizar la relación entre los habitantes del barrio “Atucucho” y el Municipio Metropolitano de Quito Administración Eugenio Espejo”.

2. Formulación del problema y justificación:

El Municipio Metropolitano de Quito es la institución encargada de garantizar la seguridad ciudadana. Sus funciones comprenden establecer ordenanzas que conciernen al plan de uso de ocupación del suelo y señalar las condiciones y elementos necesarios para la habilitación legal del suelo. Sin embargo, existen habitantes en asentamientos ilegales, quienes buscan legalizar sus tierras mediante quejas hacia la institución, sin comprender las razones y los riesgos por los cuales el Municipio no aprueba estos permisos.

El Municipio de Quito carece de un plan para mejorar la relación con los habitantes de asentamientos ilegales afectados. Por lo tanto es necesario implementar un plan de comunicación que permita que el Municipio explique los motivos por los que niega los permisos y a la vez que informe a acerca de otras alternativas, como son los diferentes proyectos propuestos por esta institución, para la reubicación, regularización y mejora de viviendas.

Las construcciones ilegales son un problema que abarca desde la falta de documentación, hasta la ocupación de suelos donde no se permiten asentamientos o incluso de espacios protegidos. En todos los casos, no se cumple con la legislación urbanística que busca ordenar adecuadamente el territorio para beneficio de todos. En algunos casos se debe considerar

viviendas que fueron construidas 50 años antes de que se publicara cualquier plan de ordenación. En otros casos, existen viviendas construidas en zonas donde están totalmente prohibidas las construcciones con planes de ordenación.

A partir del año de 1950, Quito tiene un acelerado crecimiento de población que ocurrió sin planificación alguna. Esto hace que no se haya podido ofrecer servicios básicos a los ciudadanos que habitan en ciertas zonas de la ciudad, lo cual afecta su nivel de vida. Este proceso fue afectado por la migración campesina que vino a poblar la ciudad de Quito, acelerando el crecimiento de barrios periféricos donde se constituyeron verdaderos cinturones de miseria, los cuales generan múltiples problemas a la ciudad.¹⁰⁶

El alcalde de Quito Augusto Barrera informó mediante una entrevista realizada por el Diario El Comercio:

En la ciudad existe un proceso de urbanización disperso y difuso. Se trabaja en un taller técnico para definir las zonas de mayor riesgo ante varios siniestros naturales y se hará una evaluación de aquellas que están, por ejemplo, al filo de la quebrada a pesar que la ordenanza establece dejar una franja de 10 metros.¹⁰⁷

Mediante un censo exhaustivo que realizó el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito se determinó que existen 439 barrios irregulares en el Distrito en el área urbana. Es decir de los 1 500 barrios que existen en el Distrito Metropolitano de Quito, el 26% son asentamientos ilegales.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Oquendo, Luis. Renta del suelo y expansión urbana de Quito: el caso de las lotizaciones clandestinas. Tesis FLACSO

¹⁰⁷ Diario El Comercio. Zonas de riesgo se evaluarán para relocalizar barrios. Quito, 31 de marzo del 2010

¹⁰⁸ Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. URL: www.quito.gov.ec

En las zonas de Atucucho, Itchimbía y Conocoto Alto se encuentran la mayor parte de asentamientos ilegales. El barrio Atucucho, localizado al noroccidente de la ciudad de Quito, es el sitio con más invasiones.

“El 39% de estos barrios ya han iniciado procesos en diferentes instituciones como son: MIDUVI, MIES, y el IESS.”¹⁰⁹ La mayor parte de problemas de estos asentamientos se refieren a escrituración global, escrituras individuales, posesión efectiva de los predios, derechos y acciones, litigios de los comités pro-mejoras, planos desactualizados, asentamientos de lotizaciones en zonas de riesgo, etc.

En la Ordenanza Municipal 3629 se establece que solo accederán al reconocimiento asentamientos que cuenten con agua potable, alcantarillado, electricidad y donde se hayan realizado los trabajos mínimos de construcción para ser habitadas.¹¹⁰ No son necesarios acabados, pisos, enlucidos y cerramientos exteriores. Tampoco accederán al reconocimiento las edificaciones ubicadas dentro del suelo no urbanizable y las construcciones implantadas en bordes y rellenos de quebrada no adjudicadas, en áreas de protección de ríos y quebradas, implantadas en áreas verdes, comunales o equipamientos de propiedad municipal.

Según la Constitución de la República, corresponde al Estado reconocer y garantizar a las personas, entre otros, el derecho a una vida digna, que asegure la vivienda y demás servicios sociales necesarios. Las personas tienen derecho a un hábitat seguro y saludable, y a una vivienda adecuada y digna independientemente de su situación social y económica.¹¹¹

Por lo tanto, en este proyecto se pretende persuadir a los habitantes afectados del barrio Atucucho mediante talleres, capacitaciones y campañas de comunicación sobre los riesgos y las razones por las cuales el Estado no

¹⁰⁹ *Ibíd.* 2

¹¹⁰ Ordenanza 3629 del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. 2008

¹¹¹ *Ibíd.* 3

reconoce ni garantiza a las personas que habitan en suelo ilegal, el derecho a una vida digna que asegure la vivienda y demás servicios básicos necesarios. Además se les dará a conocer la estructura orgánica del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito “Regula tu Barrio” y otros proyectos de vivienda de la institución.

3. Objetivos de la investigación:

3.1 Objetivo general:

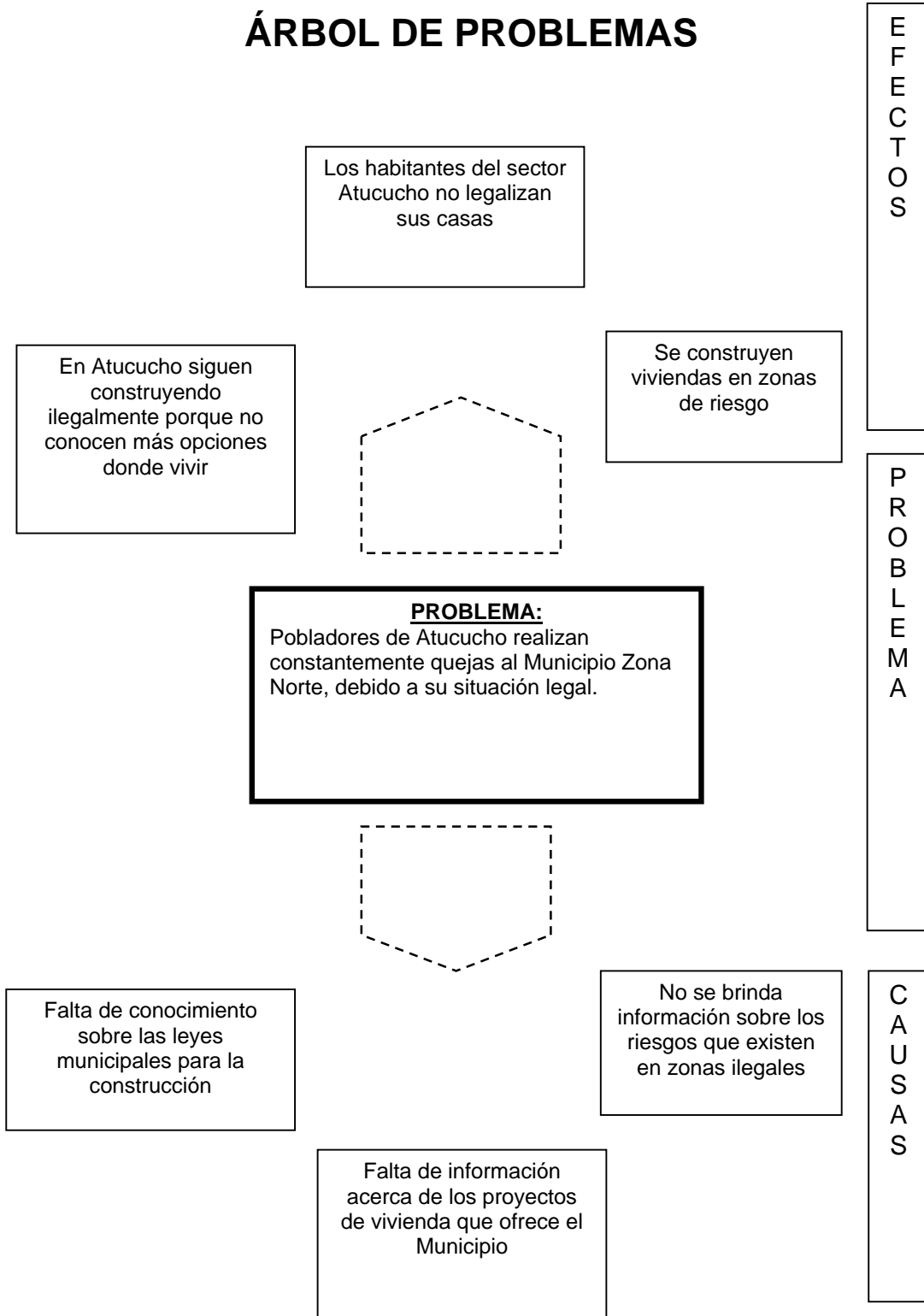
Presentar una propuesta de campaña de comunicación, con el fin de persuadir a las personas que habitan en asentamientos ilegales, en el sector de “Atucucho” del Norte de la ciudad de Quito, sobre los motivos que impulsan al Municipio del Distrito Metropolitano para prohibir la construcción de viviendas en zonas de riesgo e informar a los ciudadanos afectados sobre el proyecto “Regula tu Barrio” y otros proyectos de vivienda. Esto permitirá optimizar la comunicación entre la institución y los habitantes de Atucucho.

3.2 Objetivos específicos:

- Establecer las características de los asentamientos ilegales y los factores que inciden para el aumento de invasiones en el sector de Atucucho al norte de Quito.
- Identificar las ordenanzas, resoluciones y acuerdos, con respecto a las construcciones en zonas ilegales emitidas por el Municipio Metropolitano para darlas a conocer a los habitantes afectados de Atucucho.
- Establecer estrategias comunicacionales que permitan persuadir a las personas que habitan en el barrio de “Atucucho” sobre los motivos que impulsan al Municipio del Distrito Metropolitano de Quito negar los permisos a construcciones ilegales.

- Ejecutar trabajo de campo para determinar el problema de comunicación entre el Municipio y las personas afectadas que habitan en asentamientos ilegales del sector “Atucucho” respecto a los motivos que impulsa la desaprobación de permisos.
- Presentar una propuesta de una campaña de comunicación institucional para disminuir las construcciones ilegales en la Zona de Atucucho en el Norte del Distrito Metropolitano de Quito.

ÁRBOL DE PROBLEMAS



ÁRBOL DE OBJETIVOS

Se evita reclamos hacia el Municipio, ya que existe un conocimiento de normativas.

Los habitantes que cumplen con los requisitos podrán legalizar sus construcciones

La gente conoce acerca de los riesgos y peligros que corre y deja de construir en zonas ilegales.

R
E
S
U
L
T
A
D
O
S

La gente buscará otras opciones de vivienda en vez de habitar en asentamientos ilegales



OBJETIVO GENERAL:
Diagnosticar el grado de comunicación que existe entre los habitantes del barrio Atucucho y el Municipio de Quito.

O
B
J
E
T
I
V
O
G
E
N
E
R
A
L

Promulgar las leyes de construcción establecidas por el Municipio de Quito



Dar a conocer los riesgos que existen en zonas ilegales

O
B
J
E
T
I
V
O
S
P
E
C

Informar a los habitantes de Atucucho acerca de los proyectos de vivienda que ofrece el Municipio