



Programa educativo de capacitación sobre uso responsable de redes sociales para fortalecer la imagen institucional en el entorno digital de la Policía Nacional del Ecuador, gestión 2025.

TESIS DE MAESTRÍA

que para obtener el Grado de MSc.

MAESTRÍA EN EDUCACIÓN Y TECNOLOGÍA

PRESENTA

Bryan Ricardo Ramírez Gallardo

México-Julio, 2026

La presente Tesis de Maestría debe ser citada como:

Ramírez Gallardo, B. R. (2026). Programa educativo de capacitación sobre uso responsable de redes sociales para fortalecer la imagen institucional en el entorno digital de la Policía Nacional del Ecuador, gestión 2025 [tesis de Maestría, Universidad de Investigación e Innovación de México-UIIX].



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivar 4.0 Internacional

Se permite la reproducción total o parcial y la comunicación pública de la obra con reconocimiento de la autoría.

No se permite el uso comercial ni la creación de obras derivadas.

Resumen.

La presente investigación tuvo como propósito proponer un programa educativo de capacitación sobre el uso responsable de redes sociales para fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025. El estudio se originó en una necesidad institucional concreta: orientar las prácticas digitales del personal policial en un escenario donde cada publicación, interacción o contenido difundido puede incidir en la percepción ciudadana, la confianza pública y la reputación organizacional. Metodológicamente, la investigación se desarrolló desde un enfoque mixto, con diseño no experimental, transversal, descriptivo-propositivo, documental y de campo. Para el diagnóstico se aplicó un cuestionario estructurado a 100 servidores policiales y se complementó la información mediante análisis documental de fuentes académicas, normativas e institucionales. Los resultados evidenciaron que el 96% de los participantes utiliza redes sociales y que el 78% lo hace diariamente; además, se identificó una alta conciencia sobre los riesgos asociados a la difusión de información no autorizada, la exposición de datos personales, el uso inadecuado del uniforme, la desinformación y la afectación a la imagen institucional. A la vez, se constató una brecha formativa en competencias digitales, seguridad de la información, ciudadanía digital y comunicación responsable. Como respuesta, se diseñó un programa educativo organizado en módulos, actividades, recursos, estrategias de evaluación y criterios de validación por expertos. Se concluye que la propuesta constituye una alternativa pertinente, viable y contextualizada para fortalecer la actuación digital ética, segura y profesional del personal policial y, con ello, contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital.

Palabras clave: redes sociales, imagen institucional, Policía Nacional del Ecuador, competencia digital, ciudadanía digital, programa educativo.

Abstract.

This research aimed to propose an educational training program on the responsible use of social media to strengthen the institutional image of the National Police of Ecuador in the digital environment during the 2025 administration period. The study arose from a concrete institutional need: to guide police personnel's digital practices in a context where each post, interaction, or shared content may influence citizens' perceptions, public trust, and organizational reputation. Methodologically, the research followed a mixed-methods approach, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive-propositional, documentary, and field-based design. For the diagnostic phase, a structured questionnaire was applied to 100 police officers, and the information was complemented through documentary analysis of academic, legal, and institutional sources. The results showed that 96% of participants use social media and 78% use it daily. The findings also revealed a high level of awareness regarding risks associated with unauthorized information sharing, exposure of personal data, improper use of the uniform, misinformation, and damage to the institutional image. At the same time, a training gap was identified in digital competence, information security, digital citizenship, and responsible communication. In response, an educational program was designed, organized into modules, activities, resources, assessment strategies, and expert validation criteria. It is concluded that the proposal constitutes a relevant, feasible, and contextualized alternative to strengthen ethical, safe, and professional digital behavior among police personnel and, consequently, contribute to strengthening the institutional image of the National Police of Ecuador in the digital environment.

Keywords: social media, institutional image, National Police of Ecuador, digital competence, digital citizenship, educational program.

Agradecimientos.

Agradezco profundamente a todas las personas que contribuyeron, de una u otra manera, a la realización de este trabajo. En primer lugar, a mi familia, cuyo apoyo incondicional y palabras de aliento fueron esenciales para sostener este proceso académico. A mis superiores y compañeros de la Policía Nacional del Ecuador, quienes me motivaron a orientar esta investigación hacia una necesidad real de nuestra institución. También expreso mi gratitud a los docentes y compañeros de la Maestría en Educación y Tecnología, cuyas ideas, observaciones y experiencias enriquecieron este recorrido. Finalmente, agradezco a quienes, desde el silencio o la palabra oportuna, aportaron para que esta investigación pudiera consolidarse con responsabilidad, compromiso y sentido institucional.

Dedicatorias.

Dedico este trabajo a mi familia, por ser sostén, inspiración y motivo permanente de superación. A los servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador, quienes día a día cumplen su misión con disciplina, entrega y vocación de servicio. Esta investigación también está dedicada a quienes creen que la formación continua es una herramienta concreta para cuidar la imagen, la confianza y la legitimidad de una institución que está llamada a servir y proteger a la sociedad ecuatoriana.

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	10
Capítulo 1. Proyección de la investigación.	14
1.1. Línea de investigación y su ámbito de estudio.	14
1.2. Planteamiento del problema.	15
1.3. Formulación del problema.....	16
1.4. Justificación.	16
1.5. Objeto de estudio.	20
1.6. Campo de acción.	20
1.7. Objetivos.....	20
1.7.1. Objetivo General.	20
1.7.2. Objetivos específicos.	21
1.8. Hipótesis.	21
1.9. Alcance temático.	21
1.10. Delimitación Espacial y Temporal.	22
CAPÍTULO 2. Fundamentos Teóricos Referenciales.	24
2.1. Estado del arte (Marco Histórico y Actual).....	24
2.1.1 Marco histórico.....	24
2.1.2 Marco actual.....	26
2.1.3 Síntesis del estado del arte y vacío investigativo	31
2.2. Marco Teórico.	34
2.2.1 Comunicación institucional en entornos digitales	34
2.2.2 Imagen institucional en el entorno digital	35
2.2.3 Competencia digital y uso responsable de redes sociales	40
2.2.4 Ciudadanía digital y formación educativa	44
2.2.5 Síntesis del marco teórico.....	48
2.3. Marco Conceptual.	49
2.4. Marco Contextual.	53
2.5. Marco Legal y Normativo.	58
2.5.1 Marco constitucional	58

2.5.2 Régimen legal especial de la Policía Nacional.....	59
2.5.3 Normativa general sobre servicio público	59
2.5.4 Protección de datos personales y seguridad de la información	60
2.5.5 Normativa institucional y lineamientos internos	65
2.5.6 Relación del marco legal con la propuesta investigativa.....	69
Capítulo 3. Fundamentos metodológicos y resultados de investigación.	71
3.1. Cuadro Operacionalización de variables.	71
3.2. Diseño metodológico.	75
3.2.1. Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis.	75
3.2.2. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos.....	76
3.2.3. Desarrollo de los instrumentos de obtención de datos.	76
3.2.4. Determinación de la muestra y su criterio de selección.	78
3.3. Trabajo de campo (o Presentación de evidencias, si corresponde).	78
3.3.1. Aplicación de los instrumentos.	78
3.3.2. Procesamiento de la información.	79
3.4. Análisis de los resultados en los datos obtenidos.	79
3.5. Redacción de resultados y discusión.	89
Capítulo IV: PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN.....	91
4.1. Fundamentación de la propuesta de transformación.	91
4.2. Estructura de la propuesta de transformación.	92
4.3. Valoración/ evaluación / validación de la propuesta de transformación.	97
CONCLUSIONES	98
RECOMENDACIONES	100
BIBLIOGRAFÍA.....	102
ANEXOS	105
Anexo 1. Cuestionario dirigido al personal policial.	105
Anexo 2. Ficha de análisis documental.	105
Anexo 3. Ficha de validación de expertos.	106
Anexo 4. Matriz de decisión antes de publicar en redes sociales.	106

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Distribución de participantes por sexo.	80
Gráfica 2. Frecuencia de uso de redes sociales.	81
Gráfica 3. Promedio de respuestas favorables por dimensión.	82
Gráfica 4. Necesidad de implementar un programa educativo.	85
Gráfica 5. Principales riesgos identificados en el uso inadecuado de redes sociales.	86

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables	72
Tabla 2. Correspondencia entre objetivos, métodos, técnicas e instrumentos.	76
Tabla 3. Caracterización general de los participantes.	80
Tabla 4. Promedio de respuestas favorables por dimensión.	82
Tabla 5. Resultados favorables por ítem del cuestionario cerrado.	83
Tabla 6. Principales riesgos identificados en el uso inadecuado de redes sociales.	86
Tabla 7. Temas sugeridos para el programa educativo.	87
Tabla 8. Recomendaciones para fortalecer la imagen institucional en redes sociales.	87
Tabla 9. Síntesis del análisis documental.	88
Tabla 10. Estructura general de la propuesta educativa.	92
Tabla 11. Módulos de la propuesta educativa.	93
Tabla 12. Plan de intervención de la propuesta.	94
Tabla 13. Recursos requeridos para la implementación.	95
Tabla 14. Presupuesto referencial de la propuesta.	96
Tabla 15. Criterios para la validación de la propuesta de transformación.	97

INTRODUCCIÓN

La transformación digital ya no es un fenómeno externo a las instituciones públicas; atraviesa su forma de comunicarse, de ser observadas y de construir confianza. En la actualidad, las redes sociales funcionan como espacios de interacción inmediata, pero también como vitrinas permanentes de identidad, legitimidad y reputación institucional. En ellas, una publicación puede informar, orientar y acercar a la ciudadanía; pero también, si carece de criterio, puede generar confusión, exposición indebida de información o deterioro de la imagen organizacional. Esta realidad adquiere especial relevancia en instituciones de seguridad pública, donde el comportamiento profesional no termina en el espacio físico del servicio, sino que se proyecta también en el entorno digital.

Las instituciones públicas no son ajenas a este fenómeno. La digitalización de los procesos comunicativos ha obligado a los organismos estatales a replantear sus estrategias de interacción con la ciudadanía, incorporando redes sociales como canales oficiales para la difusión de información, la rendición de cuentas y la gestión de crisis. En este sentido, la comunicación pública digital se configura como un componente esencial de la gobernanza moderna, en tanto facilita la transparencia, la participación ciudadana y el acceso oportuno a información relevante (Criado, Sandoval-Almazán, & Gil-García, 2013).

En el ámbito de la seguridad pública, los cuerpos policiales han encontrado en las redes sociales una herramienta estratégica para fortalecer la relación con la comunidad, promover campañas preventivas y mejorar la percepción institucional. Diversos estudios evidencian que el uso planificado y profesional de plataformas digitales puede contribuir significativamente a incrementar la confianza ciudadana y a proyectar una imagen de cercanía y transparencia (Meijer & Thaens, 2013). La comunicación policial en entornos digitales permite difundir alertas tempranas, informar sobre operativos, combatir la desinformación y generar espacios de interacción directa con la comunidad.

No obstante, la presencia institucional en redes sociales también implica desafíos complejos. El entorno digital se caracteriza por la viralización acelerada de contenidos, la exposición

permanente y la posibilidad de que cualquier acción o comentario se amplifique exponencialmente en cuestión de minutos. En este contexto, la actuación individual de los miembros de una institución puede trascender el ámbito personal y repercutir directamente en la imagen organizacional. La literatura especializada advierte que la reputación institucional constituye un activo intangible que se construye progresivamente, pero que puede verse afectado de manera inmediata ante situaciones de comunicación inadecuada (Villaña, 2004).

En el caso de las instituciones policiales, la dimensión reputacional adquiere especial relevancia debido a que su legitimidad está estrechamente vinculada a la confianza ciudadana. La función policial, orientada a garantizar la seguridad, el orden público y la convivencia pacífica, requiere del reconocimiento social como condición para el ejercicio efectivo de la autoridad. La confianza pública se consolida no solo a través de la eficacia operativa, sino también mediante la coherencia ética y comunicativa de sus miembros. En consecuencia, el comportamiento digital del personal policial puede incidir de manera directa en la percepción que la ciudadanía construye sobre la institución.

El uso inadecuado de redes sociales por parte de funcionarios públicos ha sido objeto de análisis en diversas investigaciones recientes. Entre los riesgos identificados se encuentran la exposición de información sensible, la difusión de contenidos contrarios a los valores institucionales, la vulneración de la seguridad operativa y el deterioro de la imagen organizacional (Bullock, 2018). Asimismo, la falta de lineamientos claros y procesos formativos específicos puede generar ambigüedad respecto a los límites entre la esfera personal y la responsabilidad profesional en entornos digitales.

Desde la perspectiva educativa, estos desafíos evidencian la necesidad de fortalecer las competencias digitales del personal institucional. La competencia digital no se limita al manejo técnico de herramientas tecnológicas, sino que integra dimensiones cognitivas, éticas y sociales relacionadas con la comunicación responsable, la seguridad de la información y la gestión de la identidad digital (Ferrari, 2013). En este marco, la alfabetización mediática e informacional se presenta como un componente esencial para promover un uso crítico y ético de los entornos digitales (UNESCO, 2018).

La ciudadanía digital implica comprender que las acciones realizadas en plataformas virtuales tienen consecuencias reales en la vida social e institucional. Ribble (2015) señala que el comportamiento digital responsable se sustenta en principios de respeto, seguridad y ética, elementos que resultan particularmente relevantes en profesiones de alta exposición pública como la función policial. En este sentido, la formación sistemática en competencias digitales responsables constituye una estrategia preventiva orientada a mitigar riesgos reputacionales y fortalecer la coherencia institucional.

En el contexto ecuatoriano, el crecimiento sostenido del acceso a internet y el uso de redes sociales ha incrementado la visibilidad pública de las instituciones estatales. La interacción constante entre ciudadanía y organismos públicos a través de plataformas digitales ha generado nuevas expectativas en términos de transparencia, inmediatez y profesionalismo comunicacional. En este escenario, la Policía Nacional del Ecuador enfrenta el desafío de consolidar una presencia digital coherente con sus valores institucionales y con las demandas de la sociedad contemporánea.

Si bien la institución ha desarrollado estrategias de comunicación oficial en redes sociales, persiste la necesidad de fortalecer los procesos formativos internos relacionados con el uso responsable de estas plataformas por parte del personal policial. La ausencia de programas educativos estructurados puede generar brechas entre la normativa institucional y las prácticas digitales individuales. Esta situación no solo incrementa el riesgo de incidentes comunicacionales, sino que limita el potencial estratégico de las redes sociales como herramienta para el fortalecimiento de la imagen institucional.

La educación, entendida como proceso sistemático de desarrollo de competencias, ofrece un marco idóneo para abordar esta problemática desde una perspectiva preventiva y formativa. Un programa educativo de capacitación orientado al uso responsable de redes sociales permitiría establecer lineamientos claros, promover la reflexión ética y desarrollar habilidades comunicativas alineadas con los principios institucionales. Asimismo, contribuiría a integrar la dimensión digital dentro de los procesos de formación continua del personal policial.

En el ámbito de la educación y la tecnología digital, el diseño de programas formativos debe fundamentarse en enfoques pedagógicos activos, centrados en el aprendizaje significativo y contextualizado. La incorporación de estudios de caso, simulaciones y análisis de situaciones reales favorece la internalización de criterios éticos y profesionales aplicables al entorno digital. De acuerdo con Area y Pessoa (2012), la formación en competencias digitales requiere metodologías que integren la reflexión crítica con la práctica contextualizada.

La presente investigación se enmarca en esta perspectiva y propone el diseño y validación de un programa educativo de capacitación sobre el uso responsable de redes sociales, dirigido al personal policial, con el propósito de fortalecer la imagen institucional en el ámbito digital durante la gestión 2025. La propuesta se sustenta en fundamentos teóricos de comunicación estratégica, ciudadanía digital y formación en competencias digitales, articulados con las necesidades específicas del contexto institucional.

El fortalecimiento de la imagen institucional no debe entenderse únicamente como un objetivo comunicacional, sino como un proceso integral que involucra coherencia ética, profesionalismo y responsabilidad social. En un entorno donde la opinión pública se configura en gran medida a través de plataformas digitales, la capacitación en el uso responsable de redes sociales se convierte en una estrategia clave para consolidar la confianza ciudadana y garantizar la sostenibilidad reputacional de la institución.

En síntesis, la transformación digital impone a las instituciones públicas el desafío de desarrollar competencias comunicativas acordes con las exigencias del entorno virtual. Para los cuerpos policiales, esta necesidad adquiere una dimensión estratégica, en tanto su legitimidad depende en gran medida de la percepción social de su actuación. La formación estructurada en el uso ético y profesional de redes sociales representa, por tanto, una respuesta pertinente y necesaria frente a los riesgos y oportunidades que plantea la sociedad digital contemporánea.

Capítulo 1. Proyección de la investigación.

1.1. Línea de investigación y su ámbito de estudio.

La presente investigación se inscribe en la línea de investigación de la Universidad UIIX orientada a la educación y el desarrollo social, con énfasis en el uso pedagógico de la tecnología para fortalecer procesos formativos y desarrollar competencias digitales en contextos institucionales. En este marco, el estudio se ubica en el ámbito de la educación digital aplicada, al proponer un programa educativo sobre el uso responsable de redes sociales como estrategia formativa para fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital.

El ámbito de estudio de la investigación corresponde a la relación entre educación, tecnología digital y comunicación institucional, específicamente en lo referente al desarrollo de competencias para el uso ético, seguro y profesional de las redes sociales en el personal policial. Desde esta perspectiva, el estudio aborda la necesidad de integrar procesos educativos que orienten el comportamiento digital del talento humano policial, considerando dimensiones como la competencia digital, la ciudadanía digital, la comunicación institucional y la responsabilidad en entornos virtuales.

Asimismo, la investigación se vincula con el desarrollo social, en tanto busca aportar a la consolidación de prácticas digitales responsables dentro de una institución de servicio público, cuya actuación tiene incidencia directa en la confianza ciudadana y en la percepción de legitimidad institucional. En consecuencia, el estudio se alinea con la línea de investigación universitaria al generar una propuesta educativa pertinente, contextualizada y aplicable, orientada a fortalecer capacidades institucionales en el uso responsable de redes sociales dentro de la Policía Nacional del Ecuador.

1.2. Planteamiento del problema.

En la sociedad contemporánea, las redes sociales se han consolidado como espacios estratégicos de comunicación, interacción y construcción de imagen pública. Su uso ha trascendido el ámbito personal para convertirse en un medio relevante de proyección institucional, especialmente en organizaciones públicas que mantienen contacto permanente con la ciudadanía. En este escenario, la gestión comunicacional en entornos digitales incide de manera directa en la percepción, credibilidad y legitimidad de las instituciones, por lo que el uso adecuado de estas plataformas demanda no solo acceso tecnológico, sino también formación, criterios éticos y competencias digitales (Castells, 2012; Criado, Sandoval-Almazán, & Gil-García, 2013).

En el ámbito de la seguridad pública, el uso de redes sociales adquiere una importancia particular debido a que las instituciones policiales cumplen una función social altamente visible, vinculada con el orden público, la seguridad ciudadana y la confianza de la población. En este contexto, las publicaciones, interacciones y comportamientos digitales de los servidores policiales pueden influir positiva o negativamente en la imagen institucional. Cuando las redes sociales se utilizan de manera profesional, ética y responsable, pueden fortalecer la cercanía con la ciudadanía, difundir información útil y proyectar una imagen institucional coherente con los principios de servicio, disciplina y transparencia (Meijer & Thaens, 2013). Sin embargo, cuando su uso carece de orientación formativa, pueden generarse prácticas inadecuadas que afectan la identidad institucional y debilitan la proyección de la organización en el entorno digital (Bullock, 2018).

Diversos estudios han señalado que la comunicación institucional en redes sociales exige planificación, competencias comunicativas y criterios de responsabilidad digital, especialmente en organismos públicos con alta exposición social (Criado et al., 2013). En el caso de las instituciones policiales, la literatura especializada ha advertido que la falta de formación específica en el uso profesional de redes sociales puede derivar en comportamientos digitales heterogéneos, manejo inadecuado de contenidos, exposición innecesaria de información y debilitamiento de la coherencia comunicacional institucional (Dekker, van den Brink, & Meijer, 2020). Estas problemáticas evidencian que la sola existencia de plataformas digitales o lineamientos generales no garantiza prácticas responsables por parte del personal, si no se cuenta

con procesos educativos que orienten de manera sistemática su uso (Ribble, 2015; UNESCO, 2018).

En el contexto de la Policía Nacional del Ecuador, el crecimiento del uso de redes sociales por parte del personal policial y la creciente visibilidad institucional en el entorno digital plantean nuevos desafíos para la gestión de la imagen institucional. Aunque existen orientaciones normativas sobre el comportamiento del servidor policial y el uso de la imagen institucional, en la práctica pueden persistir diferencias en la forma en que el personal comprende, asume y aplica criterios de responsabilidad digital (Policía Nacional del Ecuador, 2025). Esta situación resulta especialmente relevante en la gestión 2025, dado que la institución se desenvuelve en un entorno comunicacional dinámico, donde la circulación inmediata de información y la exposición permanente en plataformas digitales exigen respuestas formativas más estructuradas.

Desde esta perspectiva, se identifica la necesidad de fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital. Para ello, es necesario proponer un programa educativo sobre el uso responsable de redes sociales, que permita al personal policial desarrollar competencias digitales éticas, seguras y profesionales, como medio para asegurar una comunicación institucional coherente y efectiva en entornos digitales. En consecuencia, la problemática investigativa se concreta en la insuficiencia de una respuesta formativa sistemática que oriente el uso responsable de redes sociales y contribuya al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador durante la gestión 2025.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital mediante un programa educativo de capacitación sobre el uso responsable de redes sociales, durante la gestión 2025?

1.4. Justificación.

La presente investigación se justifica por la necesidad de responder, desde una perspectiva educativa y tecnológica, a una problemática institucional contemporánea relacionada con el uso de redes sociales por parte del personal policial y su incidencia en la proyección institucional de

la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital. En la actualidad, las redes sociales no constituyen únicamente espacios de interacción personal, sino también escenarios de comunicación pública, visibilidad organizacional y construcción de legitimidad institucional. En las organizaciones públicas, la gestión de la comunicación digital influye en la manera en que la ciudadanía percibe la coherencia, transparencia y credibilidad de la institución, por lo que su uso exige formación, orientación ética y competencias específicas para desenvolverse adecuadamente en estos entornos (Castells, 2012; Criado et al., 2013).

Dimensión teórica

Desde la dimensión teórica, la investigación se justifica porque permite articular campos conceptuales que resultan esenciales para comprender el problema de estudio: la comunicación institucional en entornos digitales, la competencia digital, la ciudadanía digital y la imagen institucional en organizaciones públicas. La literatura especializada ha evidenciado que las redes sociales han transformado la comunicación de las instituciones públicas, generando nuevas formas de interacción con la ciudadanía y nuevos desafíos en la construcción de legitimidad institucional (Criado et al., 2013). En el ámbito policial, distintos estudios han mostrado que las redes sociales pueden fortalecer la relación entre la policía y la comunidad, pero también han advertido que, en ausencia de estrategias claras y formación adecuada, estas mismas plataformas pueden generar inconsistencias comunicacionales y afectar la coherencia institucional (Meijer & Thaens, 2013; Bullock, 2018). En este sentido, la investigación aporta al conocimiento al analizar cómo un programa educativo orientado al uso responsable de redes sociales puede constituirse en un medio para fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital.

Además, la investigación posee relevancia teórica porque incorpora el enfoque de competencia digital como base para comprender el uso responsable de redes sociales en contextos profesionales. El marco DigComp plantea que la competencia digital no se limita al dominio instrumental de herramientas, sino que integra dimensiones de comunicación, seguridad, información y resolución de problemas (Ferrari, 2013). Desde esta perspectiva, la formación en el uso responsable de redes sociales no debe entenderse como una recomendación superficial, sino

como parte del desarrollo de capacidades profesionales necesarias para actuar en contextos digitales de alta exposición pública.

Dimensión práctica

Desde la dimensión práctica, la investigación se justifica porque propone una solución concreta y aplicable a una necesidad institucional identificada. El problema no radica únicamente en que el personal policial utilice redes sociales, sino en que dicho uso no siempre está respaldado por una respuesta formativa estructurada que oriente su comportamiento digital en coherencia con los valores y objetivos institucionales. La evidencia académica ha señalado que la adopción de redes sociales en instituciones policiales enfrenta barreras organizacionales, culturales y de competencias, lo que limita su aprovechamiento cuando no existen lineamientos formativos y estrategias consistentes de capacitación (Dekker et al., 2020; Bullock, 2018). En consecuencia, la propuesta de un programa educativo resulta pertinente porque permite traducir principios institucionales y criterios de responsabilidad digital en objetivos formativos, contenidos, estrategias didácticas y mecanismos de evaluación aplicables al contexto policial.

En términos operativos, la utilidad práctica de esta tesis radica en que el programa educativo puede convertirse en una herramienta institucional para orientar el uso responsable de redes sociales desde un enfoque preventivo, formativo y sistemático. Asimismo, puede integrarse a procesos de capacitación, actualización y formación continua del personal policial, fortaleciendo sus competencias digitales para desenvolverse de manera ética, segura y profesional en el entorno digital (Ferrari, 2013).

Dimensión social

Desde la dimensión social, la investigación se justifica porque el fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital trasciende el ámbito interno de la organización y se proyecta directamente sobre la relación entre la institución y la ciudadanía. La imagen institucional de una organización pública constituye un activo intangible que se construye a partir de la coherencia entre identidad, comportamiento y comunicación, y se relaciona estrechamente con la confianza y legitimidad que la sociedad le atribuye (Villaña, 2004). En el caso de una institución policial, esta dimensión cobra especial importancia, dado que

la credibilidad institucional influye en la colaboración ciudadana, en la valoración del servicio público y en la proyección de autoridad legítima en la esfera social. La comunicación digital, por tanto, no solo cumple una función informativa, sino también reputacional.

En este sentido, una actuación responsable del personal policial en redes sociales puede contribuir a una presencia institucional más coherente, profesional y respetuosa de los principios del servicio público. Al mismo tiempo, puede reducir riesgos asociados a mensajes inadecuados, publicaciones contradictorias o conductas digitales que afecten la percepción social de la institución. Por ello, la propuesta de un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales se justifica socialmente en la medida en que busca fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador y favorecer una relación más sólida con la ciudadanía en el entorno digital (Meijer & Thaens, 2013; Bullock, 2018).

Dimensión metodológica

Desde la dimensión metodológica, la investigación se justifica porque desarrolla un proceso sistemático que no se limita a describir una situación problemática, sino que se orienta a la formulación de una propuesta educativa pertinente. Este carácter propositivo implica organizar la investigación en fases articuladas: identificación de necesidades, sustentación teórica, estructuración del programa educativo y valoración de su pertinencia y viabilidad. Tal enfoque fortalece la consistencia interna del estudio y permite que el producto final no sea únicamente un diagnóstico, sino una propuesta concreta de intervención educativa. Además, el uso de marcos como DigComp ofrece referentes metodológicos para operacionalizar el uso responsable de redes sociales en dimensiones formables, tales como comunicación digital, seguridad, ética e identidad digital (Ferrari, 2013).

En consecuencia, la investigación no solo aporta una propuesta aplicable al contexto de la Policía Nacional del Ecuador, sino también una ruta metodológica útil para futuros estudios o intervenciones formativas en instituciones públicas que enfrenten retos similares en materia de comportamiento digital e imagen institucional. De esta manera, la tesis adquiere valor no solo por su contenido, sino por la posibilidad de constituirse en un referente metodológico para el diseño de programas educativos en contextos institucionales de alta exposición pública.

Síntesis

En síntesis, la presente investigación se justifica teóricamente porque integra aportes sobre comunicación digital, competencia digital e imagen institucional; prácticamente, porque propone un programa educativo aplicable; socialmente, porque contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital; y metodológicamente, porque desarrolla una ruta sistemática para diseñar y valorar una propuesta formativa pertinente. Por ello, el estudio resulta relevante, necesario y coherente con el campo de la educación y la tecnología digital aplicada a instituciones de seguridad pública.

1.5. Objeto de estudio.

El objeto de estudio de la presente investigación lo constituye el fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital, en relación con las prácticas de uso de redes sociales del personal policial y la necesidad de una respuesta formativa que oriente dicho uso de manera ética, segura y profesional.

1.6. Campo de acción.

El campo de acción de la presente investigación se centra en la educación digital aplicada al uso responsable de redes sociales por parte del personal policial, mediante la propuesta de un programa educativo orientado al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Proponer un programa educativo de capacitación sobre el uso responsable de redes sociales que contribuya al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025.

1.7.2. Objetivos específicos.

Determinar los fundamentos teóricos y referenciales que sustentan un programa educativo de capacitación sobre el uso responsable de redes sociales y su relación con el fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital de la Policía Nacional del Ecuador.

Caracterizar el estado actual de las prácticas de uso de redes sociales del personal policial de la Policía Nacional del Ecuador, identificando riesgos y oportunidades para fortalecer la imagen institucional en el entorno digital, considerando el periodo 2025 como base diagnóstica.

Elaborar un programa educativo de capacitación sobre el uso responsable de redes sociales, orientado a fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital, para su aplicación en la gestión 2025.

Valorar la pertinencia, coherencia y viabilidad del programa educativo propuesto mediante criterios técnicos, considerando las condiciones y requerimientos del contexto institucional de la Policía Nacional del Ecuador y su potencial para fortalecer la imagen institucional en el entorno digital.

1.8. Hipótesis.

La propuesta de un programa educativo de capacitación sobre el uso responsable de redes sociales contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025.

1.9. Alcance temático.

La presente investigación posee un alcance temático propositivo, orientado a la elaboración de un programa educativo de capacitación sobre el uso responsable de redes sociales, dirigido al personal policial de la Policía Nacional del Ecuador, con el propósito de contribuir al fortalecimiento de su imagen institucional en el entorno digital durante la gestión 2025.

En este sentido, el estudio comprende el análisis teórico y referencial del uso responsable de redes sociales, la competencia digital, la comunicación institucional en entornos digitales y la imagen institucional, así como la caracterización del estado actual de las prácticas de uso de redes

sociales del personal policial, a fin de identificar necesidades formativas, riesgos y oportunidades que sustenten la propuesta educativa.

El alcance temático se concentra en la dimensión educativa, formativa y tecnológica del problema, por lo que la investigación se enfoca en el diseño de una propuesta de capacitación que favorezca el desarrollo de prácticas digitales éticas, seguras y profesionales en el personal policial, como medio para fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital.

Asimismo, la investigación no se orienta al análisis jurídico exhaustivo del uso de redes sociales, ni al estudio del régimen disciplinario institucional, ni al abordaje técnico de ciberseguridad operativa. Su atención se limita al ámbito formativo y preventivo, desde la perspectiva de la educación y la tecnología digital aplicada al contexto institucional policial.

1.10. Delimitación Espacial y Temporal.

Delimitación espacial

La presente investigación se delimita espacialmente a la Policía Nacional del Ecuador, considerando como contexto específico de estudio el entorno institucional en el que el personal policial desarrolla prácticas de comunicación e interacción en redes sociales. En este marco, la investigación se centra en el personal policial como población de referencia, por ser el grupo directamente vinculado con el uso de redes sociales y con la proyección de la imagen institucional en el entorno digital. En consecuencia, el estudio no se extiende a otras instituciones públicas, organismos de seguridad o entidades privadas, sino que se circunscribe exclusivamente al ámbito organizacional de la Policía Nacional del Ecuador.

Delimitación temporal

La delimitación temporal de la investigación corresponde a la gestión 2025, periodo en el cual se desarrollará el proceso investigativo, incluyendo la revisión teórica, el levantamiento y análisis de la información, así como la elaboración de la propuesta del programa educativo sobre el uso responsable de redes sociales. No obstante, para efectos diagnósticos y de contextualización del problema, se considerarán antecedentes inmediatos del periodo 2025, en la medida en que

permitan identificar prácticas actuales, necesidades formativas y elementos relevantes para sustentar la propuesta. Por tanto, aunque la investigación se proyecta en la gestión 2025, incorpora como referencia el periodo previo únicamente como base diagnóstica del estudio.

Síntesis de articulación del capítulo.

La lógica interna del capítulo permite sostener la congruencia inicial de la investigación: el problema se concreta en la ausencia de una respuesta formativa sistemática para orientar el uso responsable de redes sociales; el objeto de estudio se centra en el fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital; el campo de acción se ubica en la educación digital aplicada al contexto policial; y los objetivos conducen, de manera progresiva, desde la fundamentación teórica y el diagnóstico hasta el diseño y la valoración de una propuesta educativa. Así, el capítulo no funciona como una suma de apartados, sino como la base que ordena el resto del documento.

CAPÍTULO 2. Fundamentos Teóricos Referenciales.

El presente capítulo tiene como propósito fundamentar teórica y conceptualmente la investigación, a partir del análisis de los principales enfoques, categorías y aportes científicos relacionados con el uso responsable de redes sociales, la comunicación institucional en entornos digitales, la competencia digital y el fortalecimiento de la imagen institucional en organizaciones públicas. Para ello, se examinan antecedentes y referentes que permiten comprender la evolución del fenómeno objeto de estudio, así como las relaciones entre educación, tecnología y prácticas comunicacionales en contextos policiales. Asimismo, este capítulo incorpora el marco conceptual y el marco legal y normativo que sustentan la propuesta de un programa educativo orientado a fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025.

2.1. Estado del arte (Marco Histórico y Actual).

El estado del arte permite identificar los principales antecedentes teóricos y empíricos relacionados con el uso de redes sociales en instituciones públicas, su incidencia en la imagen institucional y las respuestas formativas desarrolladas para orientar el comportamiento digital en contextos profesionales. Su revisión es necesaria porque evidencia qué se ha investigado previamente, qué hallazgos han sido consolidados y qué vacíos persisten, especialmente en relación con propuestas educativas aplicadas a instituciones policiales. En este sentido, el presente apartado se organiza en dos momentos: un marco histórico, centrado en la evolución del fenómeno, y un marco actual, enfocado en investigaciones recientes y experiencias cercanas al objeto de estudio.

2.1.1 Marco histórico

En términos históricos, el estudio del uso institucional de redes sociales comenzó a consolidarse a inicios de la década de 2010, cuando las administraciones públicas empezaron a incorporar estas plataformas como herramientas de innovación, interacción y difusión de información. Criado, Sandoval-Almazán y Gil-García (2013) plantearon que el uso de redes sociales en el gobierno se convirtió en una de las principales tendencias de la investigación en gobierno electrónico, al pasar

de una fase de experimentación a una orientada a innovar la forma en que las burocracias públicas operan e interactúan con la ciudadanía. Esta primera etapa estuvo marcada por el interés en comprender las oportunidades, riesgos y finalidades del uso gubernamental de medios sociales.

En el caso específico de las instituciones policiales, uno de los antecedentes más relevantes corresponde al estudio de Meijer y Thaens (2013), quienes analizaron las prácticas de tres departamentos policiales de Norteamérica y demostraron que, aunque las redes sociales se expandieron rápidamente en el sector público, las estrategias de uso no convergieron de manera uniforme. Su investigación mostró que las policías podían utilizar estas plataformas con fines distintos, como información, interacción o representación institucional, dependiendo de sus objetivos organizacionales y capacidades internas. Este hallazgo fue importante porque evidenció que el simple acceso a redes sociales no garantiza una comunicación institucional coherente ni una mejora automática de la imagen pública.

Paralelamente, desde el campo educativo surgieron marcos conceptuales orientados a regular y enseñar el comportamiento en entornos digitales. Ribble definió tempranamente la ciudadanía digital como un conjunto de normas de comportamiento apropiado y responsable en el uso de la tecnología, incorporando dimensiones como la comunicación, la seguridad, la responsabilidad y la ética digital. Esta línea de trabajo abrió paso a una comprensión formativa del uso de medios digitales, relevante para instituciones donde la conducta en línea puede afectar no solo al individuo, sino también a la organización que representa. Más adelante, el marco DigComp de la Comisión Europea sistematizó la competencia digital en áreas como información y alfabetización de datos, comunicación y colaboración, creación de contenido digital, seguridad y resolución de problemas, lo que permitió trasladar estas discusiones a diseños formativos más estructurados.

De este modo, el desarrollo histórico del tema muestra una evolución desde el interés por el uso institucional de redes sociales como innovación gubernamental, hacia una comprensión más compleja del fenómeno, donde la comunicación digital, la identidad institucional y la formación en competencias digitales se vuelven componentes inseparables. Esta transición resulta especialmente significativa para estudios propositivos, como el presente, porque demuestra que la

consolidación de la presencia institucional en entornos digitales requiere no solo tecnología y normas, sino también procesos educativos orientados a la actuación responsable.

2.1.2 Marco actual

En el plano actual, la literatura ha profundizado en los límites y desafíos del uso policial de redes sociales. Bullock (2018), a partir de un estudio sobre policía pública en Inglaterra, concluyó que las redes sociales no siempre transforman la comunicación policial en la forma esperada, sino que con frecuencia reproducen rutinas y patrones tradicionales de comunicación institucional. Este hallazgo es relevante porque sugiere que la sola presencia en redes no asegura innovación ni cercanía ciudadana, y que su potencial depende de factores organizacionales, culturales y profesionales que condicionan el comportamiento digital del personal.

En la misma línea, Dekker, van den Brink y Meijer (2020) estudiaron las barreras para la adopción de redes sociales en la policía y encontraron que la institucionalización de estas herramientas se ve afectada por factores como la cultura organizacional, la falta de capacidades, las restricciones de recursos y la ausencia de estrategias claras. Su aporte resulta clave para esta tesis porque demuestra que el problema no es únicamente tecnológico, sino también formativo y de gestión interna. En otras palabras, la adopción efectiva de redes sociales requiere capacidades institucionales y procesos formativos que orienten su uso de manera estratégica.

La investigación más reciente en administración pública ha reforzado esta idea. Criado y Villodre (2022) analizaron las barreras de institucionalización de redes sociales en gobiernos locales y hallaron que la ausencia de marcos de gobernanza, así como las limitaciones en mantenimiento, control, evaluación y cultura organizacional, dificultan que las redes sociales se integren plenamente en las instituciones públicas. Este aporte es especialmente pertinente porque muestra que, incluso cuando las organizaciones ya usan redes sociales, persisten obstáculos para convertirlas en herramientas realmente institucionalizadas y coherentes con sus fines estratégicos.

En relación con la imagen institucional y la reputación pública, la literatura reciente también aporta elementos valiosos. Meirinhos, Correia y Moreira (2022) mostraron que, en organizaciones públicas, dimensiones como la credibilidad, la transparencia, la comunicación pública, la responsabilidad y la calidad percibida influyen en la notoriedad, imagen y reputación

institucional. Aunque su estudio se desarrolla en el ámbito municipal, sus hallazgos son útiles para esta investigación porque evidencian que la imagen institucional no depende solo del desempeño operativo, sino también de cómo la ciudadanía interpreta la calidad, seriedad, visibilidad y comunicación de la organización.

Desde el campo de la formación, un antecedente cercano y particularmente valioso es el de Mejía y Mendoza (2025), quienes propusieron una metodología instruccional basada en TIC para fortalecer las competencias digitales de aspirantes a servidores policiales en una escuela de formación. Su estudio, apoyado en el marco DigComp 2.2, diagnosticó niveles intermedios de competencia digital y detectó mayores deficiencias en creación de contenido digital y seguridad, concluyendo con el diseño de un modelo formativo adaptado al contexto institucional. Este antecedente demuestra que en el ámbito policial sí existen ya experiencias formativas orientadas al fortalecimiento de competencias digitales, aunque no específicamente centradas en el uso responsable de redes sociales para fortalecer la imagen institucional.

En el caso ecuatoriano, también se observan antecedentes normativos e institucionales que revelan la importancia actual del tema. En 2025 se difundieron lineamientos institucionales para el uso correcto de la imagen institucional en plataformas digitales y medios tradicionales de comunicación por parte de los servidores policiales, en los que se reconoce que la presencia digital de la Policía Nacional es fundamental para proyectar una imagen positiva y que ciertas acciones en plataformas digitales pueden afectar dicha imagen. Estos lineamientos prohíben, entre otras cosas, la difusión de noticias falsas o descontextualizadas, el uso inadecuado del uniforme y la emisión de mensajes que comprometan los valores, principios, doctrina, visión y misión institucionales. Este antecedente es clave porque demuestra que la problemática no es hipotética, sino reconocida por la propia institución; sin embargo, también evidencia que la respuesta existente ha sido principalmente normativa, sin que ello implique necesariamente un programa educativo sistemático.

En el contexto actual, el análisis del uso de redes sociales en instituciones policiales exige considerar no solo la existencia de canales oficiales de comunicación, sino también la forma en que el personal policial comprende, utiliza y proyecta su identidad profesional en dichos espacios. Las redes sociales han modificado las dinámicas tradicionales de comunicación pública,

debido a que permiten una interacción inmediata, visible y permanente entre la institución, sus servidores y la ciudadanía. Esta condición genera oportunidades para fortalecer la cercanía institucional, pero también incrementa los riesgos asociados a publicaciones inadecuadas, interpretaciones erróneas, difusión de información no autorizada y afectación de la confianza pública.

Desde esta perspectiva, la literatura reciente coincide en que la comunicación digital institucional requiere capacidades organizacionales y competencias individuales. Bullock (2018) sostiene que el uso policial de redes sociales no implica automáticamente una transformación comunicacional, pues en muchos casos las instituciones reproducen en estas plataformas formas tradicionales de comunicación. Este planteamiento permite comprender que la simple presencia en redes sociales no garantiza una mejora de la imagen institucional, si no existe una estrategia clara, una cultura organizacional orientada al uso responsable y procesos formativos que permitan al personal actuar con criterio profesional.

Asimismo, Dekker, van den Brink y Meijer (2020) señalan que la adopción de redes sociales en instituciones policiales enfrenta barreras relacionadas con la cultura organizacional, la ausencia de capacidades, las limitaciones de recursos y la falta de estrategias definidas. Este aporte resulta relevante para la presente investigación, porque evidencia que el problema no se reduce al acceso tecnológico ni al manejo operativo de plataformas digitales. Por el contrario, el uso responsable de redes sociales exige una comprensión integral de los riesgos comunicacionales, reputacionales, éticos e institucionales que pueden derivarse de una actuación digital inadecuada.

En el mismo sentido, Criado y Villodre (2022) advierten que la institucionalización de las redes sociales en el sector público requiere gobernanza, mantenimiento, control, evaluación y cultura organizacional. Esta afirmación permite sostener que las redes sociales deben ser comprendidas como espacios estratégicos de gestión pública y no únicamente como medios informales de difusión. En instituciones de seguridad pública, esta necesidad adquiere mayor importancia, debido a que cualquier contenido difundido por servidores policiales puede ser interpretado por la ciudadanía como una expresión directa o indirecta de la institución a la que pertenecen.

De manera complementaria, Meijer y Thaens (2013) demostraron que las instituciones policiales pueden emplear redes sociales con distintos propósitos, tales como informar, interactuar con la ciudadanía o representar una imagen institucional determinada. Sin embargo, estos usos no se desarrollan de manera homogénea, sino que dependen de la orientación estratégica, los objetivos institucionales y las capacidades internas de cada organización. En consecuencia, el fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital no depende únicamente de publicar contenidos oficiales, sino también de formar al personal para que sus prácticas digitales sean coherentes con los principios, valores y misión institucional.

En este escenario, la competencia digital aparece como una dimensión indispensable para el desempeño profesional del personal policial. Ferrari (2013) plantea que la competencia digital integra conocimientos, habilidades y actitudes vinculadas con la información, la comunicación, la seguridad, la creación de contenidos y la resolución de problemas en entornos digitales. Por tanto, utilizar redes sociales de manera responsable no implica únicamente conocer el funcionamiento técnico de una plataforma, sino saber qué información puede difundirse, cómo verificar contenidos, cómo proteger datos personales, cómo interactuar respetuosamente y cómo evitar conductas que puedan comprometer la imagen institucional.

A su vez, la ciudadanía digital aporta un enfoque ético y formativo para comprender la conducta en línea. Ribble (2015) sostiene que el comportamiento digital responsable se fundamenta en normas de respeto, responsabilidad, seguridad y ética. Este enfoque resulta particularmente aplicable al ámbito policial, porque el servidor policial no actúa en redes sociales únicamente como usuario individual, sino también como integrante visible de una institución pública. En tal virtud, sus publicaciones, comentarios, imágenes o interacciones pueden proyectar disciplina, profesionalismo y cercanía, o, por el contrario, generar percepciones negativas sobre la institución.

La UNESCO (2018) también resalta que la alfabetización digital debe permitir a las personas acceder, usar, crear y compartir información de forma crítica, ética y segura. Esta perspectiva refuerza la necesidad de que la capacitación institucional no se limite a advertencias generales

sobre lo que no debe publicarse, sino que desarrolle criterios de análisis, toma de decisiones y responsabilidad comunicacional. En el caso de la Policía Nacional del Ecuador, este enfoque resulta pertinente porque la actuación digital del personal puede incidir en la percepción ciudadana, en la legitimidad institucional y en la confianza pública.

En relación con la imagen institucional, estudios recientes sobre organizaciones públicas han destacado que la reputación se construye a partir de dimensiones como credibilidad, transparencia, responsabilidad, comunicación y calidad percibida (Meirinhos et al., 2022). Estas dimensiones permiten comprender que la imagen de una institución no depende exclusivamente de sus resultados operativos, sino también de la manera en que comunica, se relaciona con la ciudadanía y proyecta coherencia entre su discurso y su comportamiento. En el entorno digital, esa coherencia se vuelve más exigente, debido a que las publicaciones pueden circular rápidamente, permanecer disponibles durante largos períodos y ser interpretadas por audiencias diversas.

En el ámbito ecuatoriano, la existencia de lineamientos institucionales relacionados con el uso correcto de la imagen policial en plataformas digitales confirma que la problemática ha sido reconocida por la propia institución. Estos lineamientos evidencian la necesidad de evitar publicaciones que comprometan los valores, principios, doctrina, visión y misión institucional, así como el uso inadecuado del uniforme, insignias, símbolos o contenidos que puedan denigrar la función policial (Policía Nacional del Ecuador, 2025). Sin embargo, la existencia de lineamientos normativos no garantiza por sí sola una actuación digital responsable, si no se acompaña de procesos educativos que permitan comprender, interiorizar y aplicar dichos criterios en situaciones concretas.

En este punto, el antecedente de Mejía y Mendoza (2025) resulta significativo, debido a que demuestra que en el contexto policial ecuatoriano ya se han desarrollado propuestas vinculadas con el fortalecimiento de competencias digitales. Su investigación, orientada a aspirantes a servidores policiales, evidenció la importancia de diseñar metodologías instruccionales basadas en tecnologías de la información y la comunicación para mejorar capacidades digitales en la formación policial. No obstante, su enfoque se dirige de manera general al desarrollo de competencias digitales, mientras que la presente investigación se centra específicamente en el uso

responsable de redes sociales como medio para fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador.

Por consiguiente, el marco actual permite establecer que el uso de redes sociales en instituciones policiales constituye un fenómeno complejo, atravesado por dimensiones comunicacionales, educativas, éticas, tecnológicas e institucionales. Las investigaciones revisadas demuestran que la presencia digital puede fortalecer la relación entre policía y ciudadanía, pero también puede generar riesgos cuando no existen estrategias claras, capacidades suficientes y formación sistemática. En tal sentido, la propuesta de un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales responde a una necesidad actual y contextualizada, orientada a transformar la conciencia del riesgo en competencias prácticas para actuar con responsabilidad, seguridad y coherencia institucional en el entorno digital.

2.1.3 Síntesis del estado del arte y vacío investigativo

La revisión histórica y actual permite identificar varios consensos. Primero, las redes sociales se consolidaron como herramientas de comunicación e innovación en el sector público. Segundo, en el ámbito policial, su uso puede contribuir a la interacción institucional y a la proyección de la organización, pero dicho efecto no es automático, ya que depende de factores de estrategia, cultura organizacional, gobernanza y competencias. Tercero, desde el campo educativo, la ciudadanía digital y la competencia digital han aportado marcos útiles para orientar el comportamiento responsable en entornos virtuales. Cuarto, en contextos policiales ya existen experiencias recientes de fortalecimiento de competencias digitales, y en el caso ecuatoriano ya se han emitido lineamientos institucionales sobre la imagen policial en plataformas digitales.

No obstante, persiste un vacío investigativo específico: no se advierten propuestas suficientemente desarrolladas y contextualizadas, en el caso de la Policía Nacional del Ecuador, que articulen de forma explícita un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales con el fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital. La mayoría de antecedentes encontrados se concentran en estrategias de comunicación, barreras organizacionales, lineamientos normativos o fortalecimiento general de competencias digitales, pero no en un programa educativo propositivo orientado directamente a la imagen institucional

como resultado principal. Precisamente, en ese vacío se ubica la pertinencia de la presente investigación.

A partir de los antecedentes revisados, se advierte que el vacío investigativo no se limita a la ausencia de estudios sobre redes sociales o comunicación institucional, sino a la falta de propuestas educativas integrales que articulen de manera directa la formación del personal policial, el uso responsable de redes sociales y el fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital. Las investigaciones existentes han contribuido a comprender la importancia de las redes sociales en la gestión pública y en la comunicación policial; sin embargo, muchas de ellas se concentran en el análisis de estrategias comunicacionales, barreras de adopción tecnológica o formas de interacción con la ciudadanía, sin desarrollar suficientemente una respuesta pedagógica estructurada dirigida al personal policial como sujeto activo de la comunicación digital institucional (Meijer & Thaens, 2013; Bullock, 2018; Dekker et al., 2020).

Este vacío resulta relevante porque el comportamiento digital del personal policial no puede ser abordado únicamente desde una perspectiva normativa o restrictiva. Si bien los lineamientos institucionales cumplen una función orientadora, su eficacia depende de que los servidores policiales comprendan los fundamentos éticos, comunicacionales y profesionales que justifican dichas disposiciones. En este sentido, la formación educativa permite pasar de la simple prohibición a la construcción de criterios de actuación responsable. De acuerdo con Ferrari (2013), la competencia digital implica conocimientos, habilidades y actitudes para desenvolverse de manera crítica, segura y eficaz en entornos digitales; por tanto, su desarrollo exige procesos formativos planificados y contextualizados.

Asimismo, la ciudadanía digital ofrece un marco pertinente para comprender que la conducta en redes sociales implica derechos, responsabilidades y consecuencias. Ribble (2015) sostiene que el comportamiento digital adecuado se relaciona con normas de respeto, ética, seguridad y responsabilidad. Desde esta perspectiva, el personal policial requiere una formación que le permita diferenciar entre el uso personal de redes sociales y la representación institucional que puede proyectarse, directa o indirectamente, cuando se difunden imágenes, comentarios, opiniones, videos, símbolos, uniforme o información vinculada con la función policial.

La UNESCO (2018) también resalta la importancia de la alfabetización digital como capacidad para acceder, evaluar, utilizar, crear y compartir información de manera crítica, ética y segura. Este enfoque permite sostener que una propuesta educativa sobre redes sociales no debe centrarse únicamente en el manejo técnico de plataformas, sino también en la prevención de riesgos, la protección de datos personales, la verificación de información, la comunicación responsable y la toma de decisiones en escenarios digitales. Tales elementos son indispensables en una institución de seguridad pública, donde la información difundida puede tener efectos personales, institucionales y sociales.

En el caso de la Policía Nacional del Ecuador, la necesidad de una propuesta educativa contextualizada adquiere mayor importancia debido a la alta visibilidad pública de la institución y al impacto que puede tener la conducta digital de sus servidores en la percepción ciudadana. La imagen institucional se construye a partir de la coherencia entre identidad, comportamiento y comunicación, por lo que las publicaciones o interacciones realizadas por el personal policial pueden fortalecer o debilitar la confianza pública. En esta línea, Villafañe (2004) plantea que la reputación institucional constituye un activo intangible que requiere coherencia, credibilidad y sostenibilidad en el tiempo; por ello, cualquier actuación digital que contradiga los valores institucionales puede generar riesgos reputacionales.

De igual manera, los estudios sobre reputación en organizaciones públicas evidencian que la imagen institucional se relaciona con dimensiones como transparencia, responsabilidad, comunicación, credibilidad y calidad percibida (Meirinhos et al., 2022). Estas dimensiones permiten comprender que el fortalecimiento de la imagen institucional no depende únicamente de campañas oficiales o mensajes emitidos desde canales autorizados, sino también de la conducta cotidiana de los integrantes de la organización en espacios digitales. En consecuencia, una propuesta educativa dirigida al personal policial constituye una herramienta preventiva para fortalecer la coherencia institucional y reducir riesgos comunicacionales.

La revisión de antecedentes permite afirmar que existe una base teórica suficiente sobre comunicación institucional, redes sociales, competencia digital, ciudadanía digital e imagen organizacional; sin embargo, persiste la necesidad de integrar estos aportes en una propuesta educativa concreta, aplicable al contexto policial ecuatoriano. Esta integración constituye

precisamente el aporte de la presente investigación, al proponer un programa de capacitación orientado no solo a informar sobre riesgos, sino a desarrollar competencias digitales, éticas y comunicacionales que permitan al personal policial actuar con responsabilidad en redes sociales.

Por tanto, el vacío investigativo identificado justifica la pertinencia del estudio. La propuesta no pretende reemplazar los lineamientos institucionales existentes, sino complementarlos desde una perspectiva educativa, práctica y preventiva. Su finalidad es transformar los principios de responsabilidad digital en aprendizajes aplicables, mediante módulos, actividades, recursos y criterios de evaluación que respondan a las necesidades reales del personal policial y al objetivo de fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025.

2.2. Marco Teórico.

El marco teórico de la presente investigación se sustenta en aportes científicos que permiten comprender la relación entre el uso responsable de redes sociales, el desarrollo de competencias digitales y el fortalecimiento de la imagen institucional en entornos digitales. Para ello, se abordan cuatro ejes: la comunicación institucional en entornos digitales, la imagen institucional en organizaciones públicas, la competencia digital y la ciudadanía digital, y la formación educativa aplicada al uso responsable de redes sociales. Estos ejes ofrecen el sustento conceptual para la propuesta de un programa educativo dirigido al personal policial de la Policía Nacional del Ecuador.

2.2.1 Comunicación institucional en entornos digitales

La transformación digital ha modificado la forma en que las instituciones públicas se comunican con la ciudadanía. En este contexto, las redes sociales se han consolidado como herramientas de interacción, difusión de información y visibilidad organizacional. La literatura sobre innovación gubernamental señala que estas plataformas han pasado a formar parte de los procesos de comunicación pública, permitiendo nuevas formas de relación entre Estado y sociedad (Criado et al., 2013). Sin embargo, su incorporación exige criterios de coherencia, planificación y

responsabilidad institucional, debido a la rapidez con que circula la información y al nivel de exposición pública que generan los entornos digitales.

En el ámbito policial, la comunicación institucional en redes sociales posee una importancia estratégica, pues no solo cumple funciones informativas, sino también relacionales y reputacionales. Meijer y Thaens (2013) demostraron que los cuerpos policiales pueden utilizar las redes sociales con fines distintos, como informar, interactuar o proyectar determinada imagen institucional, y que estas estrategias no siempre son homogéneas entre organizaciones. Esto implica que la presencia digital policial no depende únicamente del uso de plataformas, sino de la capacidad institucional para orientar su aprovechamiento de manera coherente con sus fines.

Bullock (2018) advierte, además, que el uso policial de redes sociales no produce automáticamente una transformación comunicacional, ya que en muchos casos dichas plataformas reproducen lógicas tradicionales de comunicación institucional. De este modo, el potencial de las redes sociales en instituciones policiales requiere orientación, formación y liderazgo estratégico para evitar que su uso se reduzca a acciones aisladas o poco articuladas con la identidad organizacional (Bullock, 2018).

2.2.2 Imagen institucional en el entorno digital

La imagen institucional puede entenderse como la representación que los públicos construyen sobre una organización a partir de su comportamiento, su comunicación y la coherencia entre lo que dice y lo que hace. En las organizaciones públicas, esta imagen se vincula con la confianza, la credibilidad y la legitimidad que la ciudadanía atribuye a la institución. Estudios recientes sobre reputación en organizaciones públicas destacan que dimensiones como la transparencia, la comunicación pública, la responsabilidad y la calidad percibida inciden directamente en la construcción de la imagen y reputación institucional (Meirinhos et al., 2022).

En el entorno digital, la imagen institucional adquiere una condición más dinámica, ya que la circulación inmediata de contenidos y la exposición permanente en redes sociales amplifican la visibilidad de la organización y de sus integrantes. Por ello, la imagen no depende exclusivamente de los mensajes oficiales, sino también del comportamiento digital de quienes forman parte de la institución. En el caso de la Policía Nacional del Ecuador, este aspecto resulta

especialmente relevante, dado que la actuación del personal policial en redes sociales puede reforzar o debilitar la proyección institucional en espacios donde hoy se configura buena parte de la opinión pública.

Desde esta perspectiva, el fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital exige que las prácticas comunicacionales sean coherentes con la misión, los principios y los valores institucionales. En consecuencia, el uso responsable de redes sociales no debe ser visto solo como una conducta individual deseable, sino como una dimensión estratégica de la proyección institucional. La imagen institucional en el entorno digital debe comprenderse como una construcción dinámica, permanente y relacional. No se forma únicamente a partir de los mensajes oficiales emitidos por una organización, sino también mediante las acciones, comportamientos, símbolos, discursos e interacciones que sus integrantes proyectan ante la ciudadanía. En este sentido, Gray y Balmer (1998) sostienen que la imagen corporativa se relaciona con la percepción inmediata que los públicos tienen sobre una organización, mientras que la reputación se construye de manera más sostenida a partir de experiencias, valoraciones y niveles de confianza acumulados en el tiempo. Esta distinción resulta importante para la presente investigación, porque permite comprender que una publicación en redes sociales puede afectar de forma inmediata la imagen institucional y, si se repite o se viraliza, también puede incidir en la reputación de la institución.

En las organizaciones públicas, la imagen institucional posee una dimensión especialmente sensible, debido a que se vincula con la confianza ciudadana, la legitimidad social y la percepción de responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones. A diferencia de las organizaciones privadas, cuya imagen puede asociarse principalmente con productos o servicios, las instituciones públicas construyen su imagen a partir de la coherencia entre su misión, su comportamiento institucional, la calidad de su comunicación y la percepción de servicio a la ciudadanía. Meirinhos et al. (2022) señalan que la reputación de las organizaciones públicas se relaciona con dimensiones como credibilidad, transparencia, comunicación, responsabilidad y calidad percibida. Por tanto, una institución policial que actúa en el entorno digital debe cuidar no solo el contenido de sus mensajes oficiales, sino también la forma en que sus servidores se expresan, interactúan y utilizan elementos asociados a la identidad institucional.

Desde esta perspectiva, la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en redes sociales se configura mediante una relación constante entre identidad institucional, comunicación pública y comportamiento individual de sus miembros. La ciudadanía no siempre distingue con precisión entre una publicación personal y una comunicación oficial, especialmente cuando en el contenido aparecen uniformes, insignias, símbolos, vehículos, instalaciones, procedimientos, documentos o referencias directas a la institución. En consecuencia, el comportamiento digital del personal policial puede ser interpretado como una representación indirecta de la organización, aun cuando la publicación haya sido realizada desde una cuenta personal. Esta situación exige fortalecer criterios de responsabilidad comunicacional, prudencia y coherencia con los valores institucionales.

Villafañe (2004) sostiene que la reputación constituye un activo intangible que se construye mediante coherencia, credibilidad y reconocimiento social. Esta afirmación resulta aplicable al ámbito policial, debido a que la legitimidad de una institución de seguridad pública depende en gran medida de la confianza que la ciudadanía deposita en ella. En tal virtud, el entorno digital representa un espacio estratégico para fortalecer o debilitar dicha confianza. Una publicación profesional, respetuosa, preventiva y alineada con los valores institucionales puede contribuir a proyectar cercanía, transparencia y vocación de servicio; por el contrario, una publicación inadecuada, ofensiva, descontextualizada o contraria a la doctrina institucional puede generar cuestionamientos, críticas y deterioro de la imagen pública.

El carácter inmediato y viral de las redes sociales intensifica los riesgos asociados a la imagen institucional. En estos espacios, los contenidos pueden ser compartidos, capturados, editados, comentados o reinterpretados por audiencias amplias y diversas, lo que reduce el control que la institución o el servidor policial puede tener sobre el mensaje una vez publicado. Bullock (2018) advierte que el uso policial de redes sociales no siempre produce una transformación positiva de la comunicación institucional, pues puede reproducir prácticas tradicionales o generar nuevas tensiones comunicacionales si no existe una orientación adecuada. Por ello, la actuación digital del personal policial debe estar guiada por criterios de responsabilidad, verificación, respeto y previsión de consecuencias.

Asimismo, la imagen institucional en el entorno digital no depende únicamente de evitar errores o publicaciones negativas. También implica promover prácticas comunicacionales que refuercen la misión institucional, la confianza ciudadana y la percepción de profesionalismo. Meijer y Thaens (2013) explican que las instituciones policiales utilizan redes sociales con diferentes finalidades, entre ellas informar, interactuar con la comunidad y representar una determinada imagen institucional. En este sentido, las redes sociales pueden constituirse en herramientas positivas para difundir mensajes preventivos, orientar a la ciudadanía, visibilizar acciones de servicio y fortalecer la relación entre policía y comunidad. No obstante, para que esta potencialidad se concrete, es necesario que el personal policial cuente con competencias digitales y comunicacionales adecuadas.

En el caso de la Policía Nacional del Ecuador, el fortalecimiento de la imagen institucional en redes sociales debe considerar la especial naturaleza de la función policial. El personal policial cumple una misión vinculada con la protección de derechos, libertades y garantías, así como con el mantenimiento del orden público y la seguridad ciudadana. Por ello, su actuación en espacios digitales debe reflejar disciplina, prudencia, respeto, responsabilidad y apego a la institucionalidad. La exposición pública de conductas contrarias a estos principios puede generar una percepción negativa que trasciende al servidor individual y se proyecta sobre la institución en su conjunto.

La imagen institucional también se relaciona con el uso adecuado de los elementos visuales y simbólicos de la organización. El uniforme, las insignias, los emblemas y demás signos de identidad policial no son simples elementos estéticos, sino representaciones de autoridad, servicio público, disciplina y pertenencia institucional. En consecuencia, su uso en redes sociales debe responder a criterios de pertinencia, autorización y respeto a la función policial. Cuando estos elementos son utilizados en contenidos informales, burlescos, ofensivos, descontextualizados o ajenos a la misión institucional, pueden afectar la percepción ciudadana y debilitar la coherencia de la imagen institucional.

Por otra parte, la imagen institucional en el entorno digital está estrechamente vinculada con la protección de la información. La publicación de datos personales, documentos, procedimientos, imágenes de operativos, ubicaciones, víctimas, detenidos o información institucional no

autorizada puede generar afectaciones no solo reputacionales, sino también jurídicas, operativas y de seguridad. En este sentido, la comunicación digital responsable requiere comprender que toda información difundida en redes sociales debe ser evaluada previamente, considerando su legalidad, pertinencia, autorización, finalidad y posible impacto institucional.

De acuerdo con Ferrari (2013), la competencia digital incluye capacidades relacionadas con la comunicación, la colaboración, la seguridad y el uso crítico de la información en entornos digitales. Esta perspectiva permite sostener que el fortalecimiento de la imagen institucional no puede depender únicamente de instrucciones generales o advertencias disciplinarias. Es necesario desarrollar competencias que permitan al personal policial identificar riesgos, interpretar contextos, verificar información, proteger datos y decidir responsablemente antes de publicar o compartir contenido. Así, la formación en uso responsable de redes sociales se convierte en una estrategia preventiva para proteger la imagen institucional.

La UNESCO (2018) también destaca que la alfabetización digital implica actuar de forma crítica, ética y segura frente a la información y la comunicación en entornos digitales. En consecuencia, la imagen institucional se fortalece cuando los integrantes de una organización pública cuentan con criterios para comunicarse adecuadamente, respetar derechos, proteger información y evitar la difusión de contenidos que puedan afectar la dignidad de las personas o la confianza ciudadana. En instituciones policiales, esta formación adquiere especial importancia porque la actuación digital puede tener consecuencias tanto personales como institucionales.

En síntesis, la imagen institucional en el entorno digital constituye una dimensión estratégica para la Policía Nacional del Ecuador, debido a que se construye mediante la interacción entre comunicación oficial, comportamiento individual, identidad visual, percepción ciudadana y confianza pública. Las redes sociales ofrecen oportunidades para fortalecer la cercanía con la ciudadanía y proyectar profesionalismo; sin embargo, también generan riesgos cuando su uso carece de criterio, formación y responsabilidad. Por ello, un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales resulta pertinente para desarrollar competencias digitales, éticas y comunicacionales que contribuyan a proteger y fortalecer la imagen institucional en el entorno digital.

2.2.3 Competencia digital y uso responsable de redes sociales

La competencia digital ha evolucionado desde una visión centrada en el manejo técnico de herramientas hacia una concepción más integral, que incluye conocimientos, habilidades y actitudes para interactuar de manera crítica, ética, segura y eficaz en entornos digitales. El marco DigComp plantea que esta competencia abarca áreas como alfabetización en información y datos, comunicación y colaboración, creación de contenido digital, seguridad y resolución de problemas (Ferrari, 2013). Esta perspectiva es pertinente para la presente investigación, porque permite comprender que el uso responsable de redes sociales forma parte de un conjunto más amplio de capacidades necesarias para actuar profesionalmente en espacios digitales.

La UNESCO (2018) refuerza esta visión al señalar que la alfabetización digital implica no solo acceder a tecnologías, sino también saber comunicarse, proteger información, actuar con criterio ético y desenvolverse responsablemente en ecosistemas digitales. Esto resulta especialmente importante en contextos institucionales de alta exposición pública, donde el uso inadecuado de plataformas puede tener efectos que trascienden al individuo y afectan a la organización que representa.

Por tanto, en esta investigación el uso responsable de redes sociales se entiende como una práctica sustentada en competencias digitales que integran comunicación profesional, ética digital, seguridad de la información y responsabilidad institucional. Desde este enfoque, no basta con que el personal policial sepa utilizar redes sociales; es necesario que cuente con criterios formativos que le permitan hacerlo de manera coherente con la imagen institucional que la Policía Nacional del Ecuador busca fortalecer en el entorno digital.

La competencia digital aplicada al uso responsable de redes sociales debe entenderse como una capacidad profesional integral, especialmente cuando se desarrolla en instituciones públicas de alta exposición social. No basta con que el personal policial conozca el funcionamiento básico de una plataforma digital, publique contenidos o interactúe con otros usuarios; es necesario que comprenda los efectos comunicacionales, éticos, jurídicos e institucionales que pueden derivarse de su actuación en línea. En este sentido, Ferrari (2013) plantea que la competencia digital integra conocimientos, habilidades y actitudes vinculadas con el uso crítico, seguro, creativo y

responsable de las tecnologías digitales, lo cual permite superar una visión meramente instrumental de las redes sociales.

Desde esta perspectiva, el uso responsable de redes sociales constituye una expresión concreta de la competencia digital. Esta responsabilidad se manifiesta en la capacidad de analizar previamente el contenido que se pretende publicar, verificar la información antes de compartirla, proteger datos personales e institucionales, utilizar un lenguaje respetuoso, reconocer posibles riesgos de interpretación y evitar la difusión de información no autorizada. En el caso del personal policial, estas capacidades son especialmente necesarias, porque su presencia digital puede ser asociada por la ciudadanía con la imagen, disciplina y profesionalismo de la institución a la que pertenece.

El marco DigComp permite comprender que la competencia digital se organiza en áreas interrelacionadas, entre ellas la alfabetización en información y datos, la comunicación y colaboración, la creación de contenido digital, la seguridad y la resolución de problemas (Ferrari, 2013). Estas áreas tienen una relación directa con el uso responsable de redes sociales. La alfabetización en información permite identificar fuentes confiables y evitar la desinformación; la comunicación digital orienta la interacción respetuosa y adecuada; la creación de contenido exige prudencia y pertinencia; la seguridad implica proteger datos, imágenes, ubicaciones e información sensible; y la resolución de problemas permite actuar con criterio ante situaciones digitales complejas.

En el ámbito policial, estas dimensiones adquieren una aplicación práctica particular. La alfabetización en información resulta necesaria para evitar que el personal comparta rumores, noticias falsas o contenidos no verificados que puedan generar confusión pública. La comunicación y colaboración digital exige mantener un lenguaje institucionalmente adecuado, incluso en cuentas personales, cuando existe referencia directa o indirecta a la función policial. La creación de contenido requiere valorar si el uso de uniforme, insignias, símbolos, instalaciones o vehículos institucionales es pertinente, autorizado y coherente con la imagen institucional. La seguridad digital obliga a prevenir la exposición de datos personales, información operativa, documentos, procedimientos o imágenes sensibles. Finalmente, la resolución de problemas implica decidir cuándo publicar, cuándo abstenerse y cuándo consultar al área competente.

La UNESCO (2018) sostiene que la alfabetización digital comprende la capacidad de acceder, gestionar, comprender, integrar, comunicar, evaluar y crear información de manera segura y apropiada mediante tecnologías digitales. Esta definición permite sostener que el uso responsable de redes sociales no puede reducirse a una lista de prohibiciones, sino que debe ser desarrollado mediante procesos formativos que fortalezcan el juicio crítico. En otras palabras, el personal policial requiere herramientas para valorar el contexto, prever consecuencias, distinguir entre información pública y reservada, y actuar conforme a principios de responsabilidad institucional.

Asimismo, la competencia digital tiene una dimensión ética. El entorno digital genera una aparente sensación de informalidad e inmediatez que puede llevar a publicar contenidos sin suficiente reflexión. Sin embargo, las publicaciones en redes sociales pueden permanecer disponibles, ser capturadas, compartidas o reinterpretadas aun después de haber sido eliminadas. Por ello, la competencia digital responsable exige comprender que cada interacción en línea puede producir efectos reales en la vida personal, profesional e institucional. Esta idea se relaciona con el planteamiento de Ribble (2015), quien sostiene que la ciudadanía digital implica actuar con respeto, responsabilidad y seguridad en el uso de la tecnología.

En este marco, el personal policial debe desarrollar la capacidad de diferenciar entre su esfera personal y su vinculación institucional. Aunque todo ciudadano posee derechos de expresión y participación en entornos digitales, el servidor policial se encuentra sujeto a deberes profesionales derivados de su condición institucional, especialmente cuando su actuación pública puede relacionarse con la imagen de la Policía Nacional del Ecuador. Por ello, el uso responsable de redes sociales exige prudencia, autocontrol comunicacional y conciencia de representación, aun en espacios considerados personales.

La competencia digital también implica reconocer los riesgos derivados de la exposición de información. En redes sociales, una fotografía, un video, una ubicación, un comentario o un documento pueden revelar información sensible sin que exista intención expresa de hacerlo. Esta situación es especialmente delicada en instituciones de seguridad pública, donde la difusión de datos sobre procedimientos, operativos, servidores, víctimas, detenidos, instalaciones o recursos institucionales puede comprometer la seguridad, la privacidad y la confianza ciudadana. Por

tanto, la formación en competencia digital debe incorporar contenidos sobre protección de datos, confidencialidad y prevención de exposición indebida.

Otro elemento relevante es la verificación de información. En la sociedad digital, la rapidez con la que circulan los contenidos puede favorecer la difusión de noticias falsas, rumores o publicaciones descontextualizadas. Castells (2012) señala que las redes digitales han transformado las formas de comunicación social, generando nuevas dinámicas de circulación de información y movilización de opiniones. En este escenario, el personal policial debe contar con criterios para identificar fuentes confiables, contrastar información y abstenerse de compartir contenidos cuya veracidad no haya sido confirmada. Esta práctica contribuye a proteger tanto la credibilidad individual como la imagen institucional.

El uso responsable de redes sociales también se vincula con la comunicación institucional. Meijer y Thaens (2013) evidencian que las instituciones policiales utilizan redes sociales con fines informativos, interactivos y representativos. Sin embargo, cuando el personal policial participa en estos espacios sin formación suficiente, pueden generarse mensajes contradictorios, interpretaciones negativas o afectaciones a la coherencia comunicacional. Por ello, la competencia digital debe articularse con la responsabilidad comunicacional, de modo que el personal comprenda que sus publicaciones pueden influir en la percepción ciudadana sobre la institución.

En consecuencia, un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales debe orientarse al desarrollo de competencias prácticas, no únicamente al conocimiento general de normas. La capacitación debe incluir análisis de casos, simulaciones, ejercicios de verificación, identificación de riesgos, revisión de buenas prácticas y aplicación de criterios antes de publicar. Esta orientación es coherente con la formación basada en competencias, porque busca que el participante sea capaz de actuar adecuadamente ante situaciones reales o posibles del entorno digital.

Desde el enfoque de la presente investigación, la competencia digital del personal policial debe integrar cuatro dimensiones esenciales: conocimiento técnico básico de las redes sociales, criterio ético para la actuación digital, responsabilidad comunicacional frente a la imagen institucional y

seguridad en el manejo de información. Estas dimensiones permiten comprender que el uso responsable de redes sociales no es una conducta aislada, sino una competencia profesional necesaria en el contexto actual de la función policial.

En síntesis, la competencia digital constituye una base fundamental para el uso responsable de redes sociales en la Policía Nacional del Ecuador. Su desarrollo permite que el personal policial actúe con mayor prudencia, seguridad, ética y coherencia institucional en entornos digitales. Por ello, la propuesta de un programa educativo de capacitación se justifica como una respuesta formativa orientada a fortalecer no solo habilidades tecnológicas, sino también criterios profesionales para proteger la imagen institucional, la confianza ciudadana y la responsabilidad pública en el entorno digital.

2.2.4 Ciudadanía digital y formación educativa

La ciudadanía digital constituye un referente importante para comprender el comportamiento adecuado en entornos virtuales. Este concepto se ha desarrollado para describir las normas de conducta apropiada y responsable en el uso de la tecnología, incorporando elementos como la comunicación, la ética, la seguridad y la responsabilidad en línea (Ribble & Bailey, 2004/2015). Desde este enfoque, actuar en redes sociales implica asumir derechos y responsabilidades, así como comprender que la conducta digital tiene consecuencias personales, sociales e institucionales.

La formación educativa resulta, en consecuencia, una vía necesaria para desarrollar estas capacidades. Los marcos contemporáneos de competencia digital y alfabetización digital coinciden en que el comportamiento responsable en entornos digitales puede y debe ser enseñado mediante procesos formativos sistemáticos, especialmente en contextos profesionales donde la actuación en línea repercute en la imagen de la institución (Ferrari, 2013; UNESCO, 2018). En el ámbito policial, esta idea cobra especial relevancia, ya que el personal no actúa únicamente como usuario individual de redes sociales, sino también como integrante visible de una organización pública.

Desde esta lógica, la propuesta de un programa educativo sobre el uso responsable de redes sociales encuentra sustento en la necesidad de promover aprendizajes orientados a la práctica, la

ética y la coherencia institucional. Así, el programa no se limita a transmitir reglas, sino que busca fortalecer competencias digitales aplicadas al contexto policial, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital.

La ciudadanía digital constituye un componente esencial para comprender el comportamiento responsable en redes sociales, especialmente en contextos institucionales donde la actuación individual puede generar efectos colectivos. Ribble y Bailey (2004) plantean que la ciudadanía digital se relaciona con el conjunto de normas de comportamiento apropiado frente al uso de la tecnología, incorporando dimensiones como la comunicación, la responsabilidad, el respeto, la seguridad y la ética. Desde esta perspectiva, el comportamiento digital no puede entenderse únicamente como una práctica personal, sino como una forma de participación social que exige conciencia de derechos, deberes y consecuencias.

En el ámbito policial, la ciudadanía digital adquiere una dimensión profesional e institucional. El servidor policial, al interactuar en redes sociales, no solo ejerce su condición de ciudadano, sino que también puede ser percibido como representante de una institución pública encargada de la seguridad ciudadana y el orden público. Por ello, sus publicaciones, comentarios, reacciones o contenidos compartidos pueden incidir en la percepción pública sobre la Policía Nacional del Ecuador. Esta particularidad exige que la formación en ciudadanía digital se adapte al contexto policial, considerando la disciplina, la prudencia, la protección de información, el respeto a la dignidad humana y la coherencia con los valores institucionales.

Ribble (2015) sostiene que la ciudadanía digital responsable se fundamenta en principios como respeto, educación, protección, responsabilidad y participación adecuada en entornos tecnológicos. Estos principios permiten orientar la actuación del personal policial en redes sociales, en tanto ayudan a diferenciar entre el ejercicio legítimo de la expresión personal y aquellas conductas digitales que pueden comprometer la imagen institucional, la seguridad de la información o la confianza ciudadana. En este sentido, la ciudadanía digital no debe concebirse como un contenido meramente teórico, sino como una competencia práctica para tomar decisiones responsables antes de publicar, compartir o interactuar.

La UNESCO (2018) señala que la alfabetización digital implica la capacidad de acceder, gestionar, comprender, integrar, comunicar, evaluar y crear información de manera segura y apropiada mediante tecnologías digitales. Esta definición amplía la comprensión de la ciudadanía digital, debido a que incorpora no solo el uso ético de las plataformas, sino también la capacidad crítica para evaluar información, reconocer riesgos y actuar responsablemente en espacios virtuales. En consecuencia, formar al personal policial en ciudadanía digital implica desarrollar criterios para verificar información, proteger datos personales, prevenir la desinformación, evitar interacciones conflictivas y resguardar la imagen institucional.

La formación educativa cumple un papel fundamental en este proceso, porque permite transformar normas generales en aprendizajes concretos. Area y Pessoa (2012) sostienen que las nuevas alfabetizaciones digitales deben responder a los cambios culturales de la sociedad en red, integrando capacidades críticas, comunicativas y éticas. Desde esta perspectiva, la capacitación sobre redes sociales no debe limitarse a indicar lo que está permitido o prohibido, sino que debe promover la reflexión sobre situaciones reales, el análisis de consecuencias y la construcción de criterios de actuación responsable. Esta orientación resulta pertinente para el contexto policial, donde cada acción digital puede ser observada, interpretada y difundida por múltiples audiencias.

En este sentido, la ciudadanía digital aplicada a la función policial debe considerar tres niveles de responsabilidad. El primer nivel es personal, porque cada servidor debe proteger su identidad digital, su seguridad, su privacidad y su reputación individual. El segundo nivel es profesional, porque su condición de servidor policial exige una conducta coherente con la disciplina, el respeto, la legalidad y la ética institucional. El tercer nivel es institucional, porque determinadas publicaciones, imágenes o comentarios pueden impactar en la imagen pública de la Policía Nacional del Ecuador, especialmente cuando se utilizan símbolos, uniformes, insignias, vehículos, instalaciones o referencias directas a la institución.

La formación en ciudadanía digital también debe abordar la diferencia entre lo privado, lo personal y lo público. En redes sociales, los límites entre estas esferas pueden volverse difusos, debido a que contenidos publicados en cuentas personales pueden alcanzar amplia difusión, ser capturados por terceros o reinterpretarse fuera de su contexto original. Por ello, el personal policial requiere comprender que la privacidad en entornos digitales es relativa y que una

publicación aparentemente personal puede adquirir relevancia institucional si involucra elementos asociados a la función policial. Esta realidad exige prudencia, autocontrol comunicacional y valoración previa de riesgos.

Asimismo, la ciudadanía digital se relaciona con el respeto a los derechos de otras personas. Publicar imágenes de terceros, difundir datos personales, compartir información sobre procedimientos o emitir comentarios ofensivos puede afectar la dignidad, la intimidad, el honor y la seguridad de ciudadanos o servidores policiales. La UNESCO (2018) enfatiza que la alfabetización digital debe desarrollarse bajo criterios de seguridad, ética y responsabilidad. Por tanto, una capacitación institucional sobre redes sociales debe incorporar contenidos relacionados con protección de datos, respeto a la intimidad, lenguaje adecuado y prevención de daños derivados de publicaciones imprudentes.

La educación en ciudadanía digital también permite prevenir la desinformación. En el entorno digital, las noticias falsas, rumores y contenidos descontextualizados pueden circular con rapidez y generar confusión social. Castells (2012) explica que las redes digitales han transformado las formas de comunicación y circulación de información, dando lugar a nuevos escenarios de interacción y construcción de opinión pública. En este contexto, el personal policial debe contar con criterios para identificar fuentes confiables, verificar contenidos y abstenerse de compartir información no confirmada. Esta práctica fortalece la credibilidad personal e institucional.

Desde el enfoque de competencia digital, Ferrari (2013) plantea que la actuación en entornos digitales requiere conocimientos, habilidades y actitudes vinculadas con comunicación, seguridad, información y resolución de problemas. Esta perspectiva se articula directamente con la ciudadanía digital, ya que no basta con conocer los riesgos de redes sociales; es necesario saber cómo actuar ante ellos. Por ello, la formación educativa debe promover actividades prácticas, análisis de casos, simulaciones y ejercicios de toma de decisiones que permitan aplicar criterios éticos e institucionales en situaciones concretas.

En el caso de la Policía Nacional del Ecuador, una formación en ciudadanía digital debe orientarse a fortalecer la actuación responsable del personal en escenarios como publicación de fotografías con uniforme, difusión de información institucional, comentarios sobre

procedimientos, interacción con ciudadanos en plataformas digitales, uso de símbolos institucionales y participación en debates públicos. Estos escenarios requieren criterios claros de actuación para evitar que el comportamiento digital afecte la imagen institucional o genere riesgos comunicacionales, jurídicos o administrativos.

Por consiguiente, la ciudadanía digital no debe ser entendida como un tema accesorio dentro de la formación policial, sino como una competencia transversal necesaria para el desempeño profesional en la sociedad contemporánea. La función policial se desarrolla hoy en un entorno donde la ciudadanía observa, comenta, comparte y evalúa la actuación institucional también desde plataformas digitales. En consecuencia, formar al personal policial en ciudadanía digital contribuye a fortalecer la responsabilidad profesional, la convivencia digital, la protección de derechos y la coherencia comunicacional de la institución.

En síntesis, la ciudadanía digital y la formación educativa constituyen bases fundamentales para orientar el uso responsable de redes sociales en el personal policial. Su incorporación en un programa educativo permite desarrollar criterios éticos, comunicacionales y preventivos que favorecen una actuación digital segura, respetuosa y coherente con la misión institucional. De esta manera, la capacitación no solo busca evitar conductas inadecuadas, sino promover una cultura digital institucional basada en responsabilidad, prudencia, respeto y compromiso con la imagen de la Policía Nacional del Ecuador.

2.2.5 Síntesis del marco teórico

En síntesis, el marco teórico permite establecer que la comunicación institucional en redes sociales influye en la forma en que una organización pública se proyecta ante la ciudadanía; que la imagen institucional en el entorno digital depende de la coherencia entre comunicación, comportamiento y valores organizacionales; que el uso responsable de redes sociales constituye una expresión de la competencia digital y de la ciudadanía digital; y que estas capacidades pueden fortalecerse mediante procesos educativos sistemáticos. En consecuencia, la propuesta de un programa educativo sobre el uso responsable de redes sociales cuenta con fundamento teórico

suficiente para contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025.

2.3. Marco Conceptual.

El marco conceptual permite delimitar y precisar los conceptos fundamentales que orientan la investigación, con el fin de establecer una base común para su comprensión teórica y metodológica. En esta tesis, los conceptos se organizan conforme a los ejes centrales del estudio: comunicación institucional en entornos digitales, imagen institucional y percepción pública, competencia digital y ciudadanía digital, y formación educativa aplicada al contexto profesional policial. Su definición resulta necesaria para sustentar la propuesta de un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales orientado al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025.

Comunicación institucional

La comunicación institucional puede entenderse como el proceso mediante el cual una organización construye, transmite y gestiona significados en su relación con sus públicos o grupos de interés. En el entorno contemporáneo, esta comunicación no se limita a emitir información, sino que implica interacción, construcción de vínculos y proyección de identidad organizacional. La literatura sobre relaciones entre organizaciones y stakeholders en ambientes digitales destaca que la era digital transformó profundamente la comunicación organizacional, haciendo que las relaciones con los públicos sean más visibles, inmediatas e interactivas. Desde esta perspectiva, la comunicación institucional constituye un componente estratégico de la vida organizacional y de la relación entre la institución y su entorno.

Comunicación institucional en entornos digitales

La comunicación institucional en entornos digitales es la expresión de esa comunicación organizacional en plataformas tecnológicas, especialmente en redes sociales y medios digitales interactivos. En el sector público, estas herramientas se han consolidado como medios para informar, interactuar con la ciudadanía y fortalecer la transparencia y la legitimidad institucional. La investigación en gobierno digital ha mostrado que el uso de redes sociales por parte de

instituciones públicas se ha convertido en una vía de innovación comunicacional, aunque su efectividad depende de la capacidad de la organización para gestionarlas con coherencia, estrategia y criterios profesionales. En consecuencia, en esta investigación se entiende la comunicación institucional en entornos digitales como la interacción planificada y responsable de la institución con sus públicos a través de plataformas digitales, orientada a proyectar una identidad coherente y fortalecer su presencia pública.

Imagen institucional

La imagen institucional se refiere al conjunto de percepciones, asociaciones y representaciones que los públicos construyen sobre una organización. Gray y Balmer sostienen que la imagen corporativa es la “imagen mental inmediata” que las audiencias tienen de una organización, mientras que otros enfoques la describen como un conjunto de percepciones organizadas en la mente de los públicos. En el ámbito de las organizaciones públicas, la imagen institucional se relaciona con dimensiones como credibilidad, transparencia, responsabilidad y comunicación, las cuales inciden en la valoración que la ciudadanía hace de la institución. En esta tesis, la imagen institucional se asume como la representación que la ciudadanía y los públicos internos y externos construyen sobre la Policía Nacional del Ecuador a partir de su comunicación, comportamiento y coherencia institucional en el entorno digital.

Percepción pública

La percepción pública puede entenderse como la valoración social que los públicos realizan sobre una institución a partir de sus experiencias, su comunicación y la interpretación de sus acciones. La literatura sobre imagen, legitimidad y reputación en instituciones públicas muestra que las percepciones de los stakeholders influyen en la reputación organizacional y en la forma en que se legitima socialmente una institución. En ese sentido, la percepción pública no constituye en esta investigación la variable dependiente principal, pero sí es un concepto complementario que ayuda a comprender cómo la imagen institucional se forma y se fortalece en el entorno digital. Así, la percepción pública se entiende como la apreciación que la ciudadanía construye sobre la Policía Nacional del Ecuador en función de la forma en que esta se comunica y se proyecta en espacios digitales.

Competencia digital

La competencia digital es un concepto central en el campo de la educación y la tecnología. El marco DigComp la define como el uso confiado, crítico y creativo de las tecnologías digitales para alcanzar objetivos relacionados con el trabajo, el aprendizaje, la participación social y otros ámbitos de la vida. En sus versiones más recientes, DigComp destaca que la competencia digital integra conocimientos, habilidades y actitudes vinculadas con la alfabetización en información y datos, la comunicación y colaboración, la creación de contenido digital, la seguridad y la resolución de problemas. Por ello, en esta investigación la competencia digital se entiende como la capacidad del personal policial para interactuar con tecnologías y redes sociales de manera eficaz, crítica, segura y profesional.

Ciudadanía digital

La ciudadanía digital ha sido definida por Ribble como el conjunto de normas de comportamiento apropiado y responsable en relación con el uso de la tecnología. Esta perspectiva incorpora dimensiones éticas, comunicativas, de seguridad, derechos y responsabilidades en entornos virtuales. A su vez, UNESCO ha ampliado este enfoque al señalar que la ciudadanía digital implica la capacidad de acceder, encontrar, usar, compartir y crear información y conocimiento de forma segura, crítica, ética y responsable a través de tecnologías digitales. En esta tesis, la ciudadanía digital se concibe como el marco ético y formativo que orienta el comportamiento del personal policial en redes sociales, no solo como usuarios individuales, sino como representantes visibles de una institución pública.

Uso responsable de redes sociales

El uso responsable de redes sociales se deriva de la intersección entre competencia digital y ciudadanía digital. Aunque no siempre aparece como concepto autónomo en la literatura, los marcos de alfabetización digital y ciudadanía digital permiten comprenderlo como el empleo ético, seguro, crítico y profesional de plataformas sociales, considerando tanto la protección de la información como la responsabilidad en la comunicación pública. Desde esta perspectiva, usar responsablemente las redes sociales implica no solo evitar conductas de riesgo, sino actuar de forma coherente con los valores institucionales, la seguridad de la información y las finalidades

profesionales del entorno laboral. En esta investigación, el uso responsable de redes sociales se define como el conjunto de prácticas digitales éticas, seguras y profesionales mediante las cuales el personal policial interactúa en plataformas sociales sin afectar la coherencia ni la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador.

Formación educativa aplicada a contextos profesionales

La formación educativa aplicada en contextos profesionales se caracteriza por estar estrechamente vinculada a las situaciones reales de trabajo y al desarrollo de competencias para resolver problemas concretos del entorno laboral. La literatura sobre formación profesional en el lugar de trabajo señala que este tipo de aprendizaje es contextualizado, práctico y orientado a la aplicación de conocimientos en situaciones complejas, favoreciendo la demostración de capacidades en escenarios reales y el aprendizaje colaborativo. En ese marco, la formación aplicada no se limita a transmitir contenidos, sino que busca transformar prácticas mediante procesos estructurados de enseñanza y aprendizaje.

Formación educativa aplicada al contexto policial

En el contexto policial, la formación educativa aplicada adquiere una dimensión estratégica, debido a que el personal debe actuar en escenarios de alta responsabilidad pública y con exigencias crecientes en materia digital. Un estudio reciente sobre aspirantes a servidores policiales propuso una metodología instruccional basada en TIC para fortalecer competencias digitales en la formación policial contemporánea, mostrando que el desarrollo de estas capacidades puede planificarse pedagógicamente y adaptarse al contexto institucional. Este antecedente permite sostener que la formación digital en instituciones policiales no debe limitarse a recomendaciones generales, sino estructurarse como procesos educativos contextualizados. En esta tesis, la formación educativa aplicada al contexto policial se entiende como el proceso sistemático de enseñanza y aprendizaje orientado al desarrollo de competencias digitales y comunicacionales que permitan al personal policial actuar de manera ética, segura y profesional en redes sociales.

Programa educativo de capacitación

Un programa educativo de capacitación puede entenderse como una propuesta formativa estructurada que organiza objetivos, contenidos, estrategias didácticas, recursos y mecanismos de evaluación para desarrollar competencias específicas en una población determinada. En coherencia con la formación profesional contextualizada y con los marcos de competencia digital, en esta investigación el programa educativo se concibe como una estrategia pedagógica planificada, orientada a fortalecer en el personal policial las capacidades necesarias para el uso responsable de redes sociales, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital.

Síntesis conceptual

En síntesis, los conceptos aquí definidos permiten entender que la comunicación institucional en entornos digitales constituye un proceso estratégico de interacción con los públicos; que la imagen institucional es la representación que estos públicos construyen sobre la organización; que la percepción pública es una valoración complementaria de dicha imagen; que la competencia digital y la ciudadanía digital aportan las bases para un comportamiento adecuado en línea; y que la formación educativa aplicada al contexto policial ofrece la vía para desarrollar esas capacidades mediante un programa educativo pertinente. Esta articulación conceptual respalda la lógica central de la investigación: fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital mediante un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales.

2.4. Marco Contextual.

El marco contextual de la presente investigación se sitúa en la Policía Nacional del Ecuador, institución pública encargada de atender la seguridad ciudadana, el orden público y la protección de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional. En su portal oficial, la institución se define además con la aspiración de consolidarse como una entidad confiable, tecnificada, efectiva, íntegra y transparente, lo que evidencia que la confianza y la proyección institucional forman parte de su orientación estratégica (Policía Nacional del Ecuador, s. f.).

Contexto institucional

Desde el punto de vista institucional, la Policía Nacional del Ecuador desarrolla su gestión dentro de una estructura formal visible en su portal web, en el que constan apartados como Planeación Estratégica, Mando Institucional, Estructura Orgánica, Plan Estratégico, Doctrina Policial, Transparencia, Servicios y Noticias, lo que da cuenta de una organización con mecanismos formales de administración, dirección y comunicación pública (Policía Nacional del Ecuador, s. f.). Asimismo, la institución dispone de un Manual de Identidad Visual, recurso que muestra la existencia de lineamientos para la presentación gráfica y documental institucional, aspecto directamente relacionado con la coherencia de su imagen pública (Policía Nacional del Ecuador, s. f.). A ello se suma que, en octubre de 2025, la propia Policía Nacional destacó que su Dirección Nacional de Comunicación Organizacional y Estratégica mantiene el compromiso de comunicar con transparencia, fortalecer la confianza y consolidar la comunicación institucional, lo que confirma que la dimensión comunicacional forma parte de su gestión organizacional (Policía Nacional del Ecuador, 2025).

Contexto digital

En el plano digital, la Policía Nacional del Ecuador mantiene presencia en redes sociales oficiales enlazadas desde su sitio web institucional, entre ellas Facebook (@PoliciaEcuador) e Instagram (@policiaecuador), además de un canal en X, lo que confirma que la interacción con el público en plataformas digitales forma parte de sus actuales mecanismos de comunicación institucional (Policía Nacional del Ecuador, s. f.). Este escenario se vuelve especialmente relevante en un país con alta conectividad digital. De acuerdo con el informe Digital 2025: Ecuador, al cierre de 2025 el país registró 15,4 millones de usuarios de internet, equivalentes al 83,9 % de la población, y 15,4 millones de identidades usuarias de redes sociales, equivalentes al 84,0 % de la población. El mismo informe reporta que, a finales de 2025, YouTube tenía una cobertura publicitaria estimada de 11,5 millones de usuarios, Instagram de 7,0 millones, y X de 1,69 millones, lo que muestra que las plataformas digitales constituyen un entorno de interacción masiva y permanente para la comunicación institucional en Ecuador (DataReportal, 2025).

Contexto temporal

La investigación se desarrolla en la gestión 2025, periodo en el que se proyecta la formulación del programa educativo sobre uso responsable de redes sociales. No obstante, para contextualizar la problemática y fundamentar la necesidad de la intervención, se toma como referencia inmediata el escenario digital observado al cierre de 2025, por tratarse del antecedente más cercano disponible sobre conectividad, uso de plataformas y presencia digital en el país (DataReportal, 2025). En consecuencia, el marco temporal combina una línea base diagnóstica reciente con una proyección de aplicación y pertinencia en 2025, lo cual resulta metodológicamente coherente con el carácter propositivo del estudio.

Justificación contextual de la necesidad de intervención

En este contexto institucional y digital, el estudio cobra pertinencia porque la Policía Nacional del Ecuador ya opera en un entorno de alta visibilidad pública, con presencia oficial en redes sociales y con mecanismos formales de identidad y comunicación institucional; sin embargo, esa presencia exige que el personal policial disponga de criterios formativos claros para actuar en plataformas digitales de manera ética, segura, profesional y coherente con la imagen institucional que la organización busca proyectar. En un ecosistema donde el uso social de redes es masivo y donde la comunicación institucional ocurre en espacios abiertos, inmediatos y permanentemente observables, cualquier práctica digital del personal puede incidir en la forma en que la institución es percibida. Por ello, la propuesta de un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales resulta necesaria como respuesta formativa orientada a fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025.

El contexto digital ecuatoriano constituye un elemento fundamental para comprender la pertinencia de la presente investigación. La alta presencia de usuarios en internet y redes sociales convierte al entorno digital en un espacio cotidiano de interacción, información, opinión pública y construcción de percepciones sobre las instituciones del Estado. De acuerdo con Kemp (2025), Ecuador registra una amplia penetración de internet y redes sociales, lo que evidencia que las plataformas digitales forman parte de la vida diaria de la ciudadanía y, por tanto, también inciden en la forma en que se observa, evalúa y comenta la actuación de las instituciones públicas.

En este escenario, la Policía Nacional del Ecuador desarrolla su función institucional en un entorno de exposición permanente. La ciudadanía no solo conoce la gestión policial mediante canales tradicionales, sino también a través de publicaciones, videos, fotografías, comentarios, transmisiones y contenidos difundidos en redes sociales. Esta dinámica implica que la imagen institucional se construye de manera constante, tanto por los mensajes oficiales emitidos desde canales autorizados como por las prácticas digitales del personal policial en cuentas personales o espacios de interacción pública.

La presencia institucional de la Policía Nacional del Ecuador en plataformas digitales responde a la necesidad de fortalecer la comunicación con la ciudadanía, difundir información preventiva, orientar a la comunidad y proyectar una imagen de cercanía, transparencia y servicio. La existencia de canales oficiales, así como de una estructura institucional vinculada con la comunicación organizacional y estratégica, evidencia que la institución reconoce la importancia de gestionar su presencia pública de manera ordenada y coherente (Policía Nacional del Ecuador, s. f.). Sin embargo, esta presencia oficial debe complementarse con procesos formativos dirigidos al personal policial, debido a que la conducta digital individual también puede incidir en la percepción ciudadana.

El contexto ecuatoriano actual se caracteriza por una ciudadanía cada vez más conectada, informada y participativa en espacios digitales. Las redes sociales permiten que los usuarios comenten, compartan, critiquen, valoren o cuestionen actuaciones institucionales en tiempo real. Esta condición genera oportunidades para fortalecer la confianza ciudadana mediante una comunicación clara, oportuna y responsable; pero también produce riesgos, especialmente cuando se difunden contenidos descontextualizados, imágenes no autorizadas, información sensible o publicaciones que puedan interpretarse como contrarias a los valores institucionales.

Desde esta perspectiva, el entorno digital no puede ser considerado un espacio externo a la gestión policial. Por el contrario, constituye un escenario donde también se proyectan la disciplina, el profesionalismo, la ética y la responsabilidad institucional. La actuación del personal policial en redes sociales puede contribuir a fortalecer la confianza pública cuando se realiza con prudencia, respeto y coherencia; sin embargo, también puede afectar la imagen

institucional cuando se publican contenidos inapropiados, se utiliza indebidamente el uniforme, se comparten datos no autorizados o se participa en interacciones conflictivas con la ciudadanía.

El Manual de Identidad Visual de la Policía Nacional del Ecuador constituye un referente contextual importante, porque evidencia la necesidad de mantener una presentación institucional coherente y ordenada ante la ciudadanía (Policía Nacional del Ecuador, s. f.). Aunque dicho manual se orienta principalmente a aspectos visuales y gráficos, su existencia permite comprender que la imagen institucional requiere criterios de uniformidad, respeto y adecuada utilización de los elementos simbólicos. En redes sociales, esta necesidad se amplía, debido a que el uniforme, las insignias, los emblemas y otros signos institucionales pueden aparecer en contenidos personales y generar una asociación directa con la institución.

Asimismo, la Dirección Nacional de Comunicación Organizacional y Estratégica representa una instancia relevante dentro del contexto institucional, en tanto se vincula con la gestión de la comunicación pública y la proyección de la imagen policial (Policía Nacional del Ecuador, s. f.). Esta estructura institucional confirma que la comunicación no es un componente accesorio, sino una dimensión estratégica para fortalecer la confianza ciudadana. No obstante, la comunicación institucional no depende únicamente de las áreas especializadas; también requiere que el personal policial comprenda su responsabilidad comunicacional en el entorno digital.

En este contexto, la propuesta de un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales adquiere pertinencia institucional. La formación permitiría orientar al personal policial sobre el uso adecuado de plataformas digitales, la protección de datos personales, la prevención de desinformación, la interacción respetuosa con la ciudadanía y el uso responsable de símbolos, uniformes e información institucional. De esta manera, el programa se articula con las necesidades del entorno digital ecuatoriano y con la responsabilidad de preservar la imagen de una institución pública de alta visibilidad social.

El contexto temporal de la gestión 2025 también resulta significativo, debido a que la transformación digital continúa modificando las formas de comunicación entre instituciones públicas y ciudadanía. En este periodo, la Policía Nacional del Ecuador enfrenta el desafío de consolidar una presencia digital coherente con sus valores institucionales y con las exigencias de

una sociedad que demanda información inmediata, transparencia y profesionalismo. Por ello, una propuesta educativa orientada al uso responsable de redes sociales se convierte en una respuesta oportuna, preventiva y formativa frente a los retos actuales del entorno digital.

En síntesis, el marco contextual demuestra que la Policía Nacional del Ecuador desarrolla su gestión en un escenario de alta conectividad, exposición pública y circulación permanente de información. Esta realidad exige que el personal policial disponga de competencias digitales, éticas y comunicacionales que le permitan actuar responsablemente en redes sociales. Por tanto, el contexto institucional, digital y temporal justifica la necesidad de implementar un programa educativo que contribuya al fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital durante la gestión 2025.

2.5. Marco Legal y Normativo.

El presente estudio se sustenta en un marco legal y normativo que regula, por una parte, la misión constitucional y el régimen especial de la Policía Nacional del Ecuador y, por otra, los derechos, deberes y límites vinculados con la comunicación, la protección de datos personales y la actuación institucional en entornos digitales. Este marco resulta pertinente porque la propuesta de un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales no se desarrolla en abstracto, sino dentro de un contexto jurídico que exige una actuación policial coherente con la protección de derechos, la seguridad de la información y la preservación de la imagen institucional.

2.5.1 Marco constitucional

La Constitución de la República del Ecuador establece el fundamento principal de la actuación policial. El artículo 158 dispone que las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional son instituciones de protección de derechos, libertades y garantías, y que la protección interna y el mantenimiento del orden público son funciones privativas del Estado y de responsabilidad de la Policía Nacional. Esta disposición es clave para la investigación, porque permite comprender que toda actuación del personal policial, incluida su conducta en entornos digitales, debe guardar coherencia con la misión constitucional de la institución.

A su vez, la Constitución reconoce derechos que se relacionan directamente con el uso de redes sociales y con la comunicación institucional. En el artículo 66 se consagran, entre otros, el derecho a opinar y expresar el pensamiento libremente, el derecho al honor y al buen nombre, el derecho a la protección de datos de carácter personal, el derecho a la intimidad personal y familiar, y la inviolabilidad y secreto de la correspondencia física y virtual. En consecuencia, el uso de redes sociales por parte del personal policial debe armonizar la libertad de expresión con la protección de la imagen, la intimidad y los datos personales, tanto propios como de terceros.

2.5.2 Régimen legal especial de la Policía Nacional

El régimen jurídico especial de la Policía Nacional se encuentra principalmente en el Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP). De acuerdo con la información oficial de Gob.ec, este Código tiene por objeto regular la organización, el funcionamiento institucional y los regímenes de carrera profesional y administrativo-disciplinario del personal de las entidades de seguridad ciudadana y orden público. Además, en sus considerandos se señala la necesidad de un nuevo modelo de Policía Nacional adaptado al marco constitucional y se destaca la importancia de parámetros actualizados sobre ingreso, carrera, formación, capacitación, ascensos, régimen disciplinario, promoción, estabilidad y evaluación. Todo ello confirma que la formación y la disciplina constituyen componentes normativos del régimen policial, lo cual respalda la pertinencia de una propuesta educativa como la que plantea esta tesis.

Desde esta perspectiva, el COESCOP no solo regula la estructura y disciplina policial, sino que también ofrece el soporte normativo para comprender que la profesionalización del talento humano policial incluye procesos de formación y capacitación. En consecuencia, la propuesta de un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales se alinea con un régimen especial que reconoce la necesidad de formar al personal en ámbitos vinculados con su desempeño profesional e institucional.

2.5.3 Normativa general sobre servicio público

Como referente complementario, la Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP) establece principios generales sobre el desempeño de las y los servidores públicos. En su artículo 22 señala

deberes como respetar y cumplir la Constitución, las leyes y reglamentos, y cumplir personalmente con las obligaciones del puesto con eficiencia, calidez y solidaridad. Sin embargo, la propia LOSEP dispone en su artículo 83 que las y los miembros en servicio activo de la Policía Nacional se encuentran excluidos de la carrera del servicio público, precisamente porque se rigen por su régimen especial. Por ello, esta ley no constituye la norma central aplicable a la carrera policial, pero sí ofrece criterios generales de ética, legalidad y responsabilidad pública que son útiles como referencia para el comportamiento institucional.

2.5.4 Protección de datos personales y seguridad de la información

En materia digital, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales adquiere especial relevancia. La Asamblea Nacional informa que esta ley fue publicada en el Registro Oficial No. 459, Quinto Suplemento, de 26 de mayo de 2021. A su vez, el portal oficial Gob.ec y el Ministerio de Telecomunicaciones señalan que tanto la ley como su reglamento general obligan a las entidades públicas y privadas a acogerse a los lineamientos sobre protección de datos personales, y que el reglamento tiene por objeto desarrollar la normativa para la aplicación de la ley y la protección de los derechos y libertades fundamentales de los titulares de datos personales. Este marco es directamente pertinente para la investigación porque el uso de redes sociales por parte del personal policial puede involucrar tratamiento, difusión o exposición de información personal o sensible, lo que exige criterios claros de responsabilidad, confidencialidad y protección de datos.

En consonancia con ello, la propia Constitución, en el artículo 66, reconoce el derecho a la protección de datos personales y exige autorización del titular o mandato legal para la recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de dichos datos. Por tanto, el comportamiento del personal policial en plataformas digitales no puede analizarse únicamente como una práctica comunicacional, sino también como una actividad potencialmente relacionada con obligaciones legales de protección de datos e intimidad.

La protección de datos personales y la seguridad de la información constituyen dimensiones esenciales dentro del uso responsable de redes sociales, especialmente en instituciones públicas de seguridad ciudadana. En el entorno digital, la información puede difundirse con rapidez,

permanecer disponible durante largos períodos y ser replicada por terceros sin control del emisor original. Por ello, el personal policial debe comprender que una publicación, fotografía, video, comentario, ubicación o documento compartido en redes sociales puede contener datos personales, información sensible o elementos institucionales cuya divulgación podría afectar derechos individuales, procesos institucionales, seguridad operativa o imagen pública.

La Constitución de la República del Ecuador reconoce el derecho a la protección de datos de carácter personal, el cual incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. Además, establece que la recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos requiere autorización del titular o mandato legal (Constitución de la República del Ecuador, 2008, art. 66, núm. 19). Esta disposición resulta directamente aplicable al uso de redes sociales, debido a que la publicación de imágenes, nombres, ubicaciones, documentos, datos familiares, información médica, datos laborales o cualquier referencia identificable de una persona puede constituir una forma de difusión de datos personales.

En concordancia con este mandato constitucional, la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales regula el ejercicio del derecho a la protección de datos personales y establece principios, derechos, obligaciones y mecanismos para el tratamiento adecuado de dicha información (Asamblea Nacional del Ecuador, 2021). Desde la perspectiva de la presente investigación, esta norma permite sostener que el uso de redes sociales por parte del personal policial no debe analizarse únicamente como una práctica comunicacional, sino también como una actividad que puede involucrar tratamiento, exposición o difusión de datos personales propios, de terceros o vinculados con actuaciones institucionales.

En el ámbito policial, la protección de datos adquiere una relevancia particular porque la función institucional puede involucrar información de servidores policiales, víctimas, denunciantes, testigos, personas aprehendidas, ciudadanos atendidos, procedimientos, unidades, partes policiales, documentos administrativos, ubicaciones, vehículos, recursos logísticos e imágenes obtenidas durante actividades de servicio. La divulgación no autorizada de este tipo de información puede afectar derechos como la intimidad, el honor, el buen nombre y la seguridad personal, además de comprometer la confianza ciudadana en la institución. Por ello, la actuación

digital del personal policial debe registrarse por criterios de confidencialidad, reserva, prudencia y autorización previa.

La seguridad de la información se relaciona con la protección de los datos y contenidos institucionales frente a usos indebidos, accesos no autorizados, filtraciones, manipulación o difusión imprudente. En redes sociales, estos riesgos pueden presentarse de manera aparentemente simple, por ejemplo, cuando se publica una fotografía en la que aparece un documento, una pantalla institucional, una ubicación operativa, una placa vehicular, un parte policial, una víctima, una persona detenida o un procedimiento en desarrollo. Aunque la intención del servidor policial no sea causar daño, la exposición de esos elementos puede generar consecuencias institucionales, administrativas, jurídicas o reputacionales.

Desde el enfoque de competencia digital, Ferrari (2013) sostiene que la seguridad constituye una de las áreas esenciales para el desempeño responsable en entornos digitales. Esta dimensión incluye la protección de dispositivos, datos personales, privacidad, salud, bienestar y entorno digital. Aplicada al contexto policial, esta competencia implica que el servidor conozca los riesgos de publicar información sensible, configure adecuadamente su privacidad, evite compartir datos institucionales no autorizados, proteja sus cuentas personales y actúe con cautela antes de divulgar cualquier contenido relacionado con la institución.

La UNESCO (2018) también señala que la alfabetización digital implica usar, comunicar y crear información de manera segura, crítica y apropiada. Este criterio resulta pertinente porque el uso responsable de redes sociales no depende únicamente de conocer la normativa, sino de desarrollar hábitos de evaluación previa. Antes de publicar o compartir contenido, el personal policial debe preguntarse si la información contiene datos personales, si existe autorización para difundirla, si puede afectar la dignidad o seguridad de una persona, si compromete actividades institucionales o si puede generar una interpretación negativa sobre la Policía Nacional del Ecuador.

La protección de datos personales también exige diferenciar entre información pública, información personal, información institucional e información reservada. No toda información conocida por el servidor policial puede ser difundida en redes sociales, aun cuando haya sido obtenida durante el cumplimiento de funciones o en espacios institucionales. La condición de

servidor público no habilita la divulgación indiscriminada de contenidos relacionados con personas, procedimientos o documentos. Por el contrario, exige mayor responsabilidad, debido a que la información conocida en razón del servicio debe manejarse con apego a la legalidad, la confidencialidad y la finalidad institucional correspondiente.

En este sentido, el uso de imágenes y videos requiere especial cuidado. Una fotografía publicada en redes sociales puede revelar más información de la que aparenta: rostros de ciudadanos, nombres en documentos, placas de vehículos, ubicaciones, rutas, instalaciones, uniformes, armamento, equipos, procedimientos o detalles de una intervención policial. Esta información, al ser difundida sin análisis previo, puede ser utilizada fuera de contexto, afectar investigaciones, exponer a servidores policiales o ciudadanos, o generar cuestionamientos sobre la actuación institucional. Por tanto, la formación en redes sociales debe incluir criterios prácticos para identificar información visible, información implícita e información sensible antes de publicar.

La difusión de datos personales de terceros también puede afectar la dignidad humana. En procedimientos policiales, el personal puede entrar en contacto con personas en situación de vulnerabilidad, víctimas de delitos, niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, personas heridas, detenidos o familiares de involucrados. Publicar imágenes o datos de estas personas sin autorización puede vulnerar su intimidad y generar revictimización, estigmatización o exposición indebida. Por ello, la responsabilidad digital del personal policial debe incorporar un enfoque de respeto a los derechos humanos y protección de la dignidad de las personas.

De igual manera, el personal policial debe proteger sus propios datos personales y su identidad digital. La exposición excesiva de información personal, rutinas, domicilio, familiares, ubicación en tiempo real, horarios de servicio o actividades operativas puede generar riesgos para la seguridad individual y familiar. Esta dimensión demuestra que la protección de datos no solo resguarda a la ciudadanía y a la institución, sino también al propio servidor policial. En consecuencia, la capacitación debe promover prácticas de autocuidado digital, configuración de privacidad, uso seguro de cuentas, prevención de suplantación de identidad y manejo responsable de la información personal.

La seguridad de la información también se vincula con la prevención de la desinformación. Compartir contenido no verificado, rumores, capturas de pantalla, audios, imágenes alteradas o publicaciones descontextualizadas puede afectar la credibilidad institucional y generar confusión en la ciudadanía. Castells (2012) sostiene que las redes digitales han transformado las formas de circulación de información y construcción de opinión pública. En este contexto, la verificación previa se convierte en una práctica indispensable para evitar que el personal policial contribuya involuntariamente a la difusión de información falsa o inexacta.

Desde la perspectiva institucional, la protección de datos personales y la seguridad de la información deben integrarse a la formación continua del personal policial. No basta con advertir que determinada información no debe difundirse; es necesario enseñar cómo identificar riesgos, cómo clasificar contenidos, cómo actuar ante dudas, cuándo consultar al área competente y qué criterios aplicar antes de publicar. Esta orientación práctica permite convertir la normativa en comportamiento responsable y fortalece la cultura institucional de protección de información.

En consecuencia, el programa educativo propuesto debe incluir contenidos específicos sobre datos personales, información sensible, confidencialidad, privacidad, seguridad digital, verificación de información y prevención de exposición indebida. Asimismo, debe incorporar ejercicios prácticos de análisis de publicaciones, identificación de riesgos en imágenes, simulación de escenarios y aplicación de una matriz de decisión antes de publicar. Estas estrategias permiten que el personal policial desarrolle criterios concretos para actuar responsablemente en redes sociales.

En síntesis, la protección de datos personales y la seguridad de la información constituyen componentes fundamentales del uso responsable de redes sociales en la Policía Nacional del Ecuador. Su incorporación en el programa educativo permite fortalecer la actuación digital ética, segura y profesional del personal policial, reducir riesgos jurídicos y reputacionales, proteger los derechos de la ciudadanía y resguardar la imagen institucional en el entorno digital.

2.5.5 Normativa institucional y lineamientos internos

En el plano institucional, la Policía Nacional del Ecuador cuenta con instancias y herramientas que evidencian la importancia de la comunicación organizacional y de la identidad institucional. En su portal oficial consta la Dirección Nacional de Comunicación Organizacional y Estratégica, y también se encuentra disponible el Manual de Identidad Visual, lo cual demuestra que la institución dispone de estructuras y referentes formales para ordenar su comunicación y presentación pública. Estos instrumentos no sustituyen una formación sistemática sobre el uso responsable de redes sociales, pero sí muestran que la imagen institucional es un componente expresamente reconocido dentro de la gestión policial.

De manera más específica, en el Plan Anual de Estudios 2025 de la Academia de Estudios Estratégicos de la Policía Nacional constan disposiciones disciplinarias que consideran como faltas realizar actividades que menoscaben la imagen institucional, publicar videos u otros recursos con uniforme institucional en plataformas virtuales cuando se denigre la función policial, o difundir memes, videos y fotografías informales no autorizadas con uniformes o prendas que denoten pertenencia a la Policía Nacional. Estas disposiciones son especialmente valiosas para la presente investigación porque muestran que, incluso dentro del ámbito formativo policial, ya se reconoce normativamente que el uso de plataformas digitales puede afectar la buena imagen institucional y que dicha conducta requiere regulación.

La normativa institucional y los lineamientos internos cumplen una función esencial en la orientación del comportamiento del personal policial, especialmente cuando dicho comportamiento se proyecta en espacios públicos o digitales. En el caso de la Policía Nacional del Ecuador, la imagen institucional no se limita a los elementos gráficos o visuales, sino que comprende también la conducta, el lenguaje, la disciplina, la presentación personal, el uso del uniforme, la comunicación pública y la coherencia entre la actuación del servidor policial y los principios institucionales. Por ello, el uso de redes sociales debe analizarse desde una perspectiva integral, en la que confluyen la identidad institucional, la comunicación organizacional, la responsabilidad individual y la protección de la imagen pública.

El Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público establece el régimen especial aplicable a las entidades de seguridad ciudadana, incluyendo aspectos relacionados con la organización, carrera, formación, capacitación, disciplina y desempeño profesional del personal policial (Asamblea Nacional del Ecuador, 2017). Desde esta perspectiva, la formación del servidor policial no se reduce al cumplimiento operativo de sus funciones, sino que comprende también el desarrollo de conductas acordes con la misión institucional, la disciplina y la responsabilidad pública. En consecuencia, el uso responsable de redes sociales puede entenderse como parte de las competencias profesionales que el personal policial debe fortalecer en el contexto actual.

La existencia de una Dirección Nacional de Comunicación Organizacional y Estratégica evidencia que la Policía Nacional del Ecuador reconoce la comunicación institucional como un componente relevante de su gestión organizacional. Esta instancia se relaciona con la necesidad de comunicar de manera ordenada, coherente y estratégica los mensajes institucionales, así como de fortalecer la confianza ciudadana mediante una comunicación responsable y alineada con los objetivos de la institución (Policía Nacional del Ecuador, s. f.). En el entorno digital, esta función adquiere mayor relevancia, porque las redes sociales amplifican los mensajes, aceleran su circulación y permiten que la ciudadanía interactúe de manera inmediata con los contenidos institucionales.

El Manual de Identidad Visual de la Policía Nacional del Ecuador constituye otro referente importante para comprender la dimensión institucional de la imagen. La identidad visual no solo permite estandarizar el uso de logotipos, colores, símbolos y elementos gráficos, sino que también contribuye a proyectar unidad, reconocimiento y coherencia institucional ante la ciudadanía (Policía Nacional del Ecuador, s. f.). En redes sociales, el uso inadecuado de símbolos, insignias, uniformes o elementos visuales institucionales puede generar confusión, banalización de la imagen policial o interpretaciones contrarias a los valores de la institución. Por ello, la formación sobre uso responsable de redes sociales debe incluir criterios relacionados con la identidad visual y simbólica.

En este sentido, el uniforme policial merece una consideración específica. El uniforme no es un elemento privado ni meramente personal; representa autoridad, servicio público, disciplina, pertenencia institucional y responsabilidad frente a la ciudadanía. Cuando el personal policial utiliza el uniforme en redes sociales, incluso en cuentas personales, la publicación puede ser interpretada como vinculada a la institución. Por tanto, su uso en fotografías, videos, transmisiones o contenidos digitales debe responder a criterios de respeto, pertinencia, autorización y coherencia con la función policial. La exposición del uniforme en contextos informales, burlescos, conflictivos o ajenos a la misión institucional puede afectar la imagen de la Policía Nacional del Ecuador.

De igual manera, las insignias, emblemas, vehículos, instalaciones, documentos y demás elementos institucionales deben ser utilizados con prudencia en espacios digitales. Su aparición en publicaciones personales puede generar una asociación directa con la institución, aun cuando el contenido no haya sido emitido por canales oficiales. Esta situación exige que el personal policial comprenda que determinados símbolos institucionales no pueden ser usados de forma libre o descontextualizada, debido a que representan a una institución pública y pueden incidir en la percepción ciudadana sobre su seriedad, disciplina y profesionalismo.

El Plan Anual de Estudios 2025 de la Academia de Estudios Estratégicos de la Policía Nacional constituye un antecedente institucional relevante, en tanto reconoce la importancia de evitar conductas que puedan menoscabar la imagen institucional, especialmente cuando se utilizan plataformas virtuales, uniforme o elementos que denoten pertenencia a la Policía Nacional del Ecuador (Policía Nacional del Ecuador, Academia de Estudios Estratégicos, 2025). Este criterio confirma que el uso de redes sociales no es un asunto ajeno a la formación policial, sino una dimensión que requiere orientación, control y desarrollo de criterios responsables.

La incorporación de lineamientos internos sobre imagen institucional y comportamiento digital permite reducir la ambigüedad respecto a lo que puede o no puede publicarse. Sin embargo, la sola existencia de lineamientos no garantiza su aplicación efectiva. Para que estos produzcan cambios reales en las prácticas del personal policial, deben ser comprendidos, socializados y

reforzados mediante procesos formativos. En este sentido, la capacitación cumple una función complementaria a la normativa institucional, porque permite explicar el fundamento de las disposiciones, analizar casos concretos y desarrollar criterios de decisión antes de publicar o compartir contenido.

Desde el punto de vista institucional, el uso responsable de redes sociales debe considerar al menos cuatro elementos: la autorización para difundir información relacionada con la institución, la pertinencia del contenido publicado, el respeto a los símbolos y elementos visuales institucionales, y el impacto que la publicación puede generar en la imagen pública de la Policía Nacional del Ecuador. Estos criterios permiten orientar la conducta digital del personal policial y prevenir situaciones que puedan afectar la reputación, la confianza ciudadana o la coherencia comunicacional de la institución.

La normativa interna también debe articularse con la protección de información institucional. En redes sociales no deben difundirse documentos, procedimientos, partes policiales, datos operativos, imágenes de intervenciones, información de víctimas, detenidos, servidores policiales o cualquier contenido cuya publicación no haya sido autorizada por la instancia competente. Esta restricción no responde únicamente a una lógica disciplinaria, sino a la necesidad de proteger derechos, seguridad institucional, reserva de información y confianza ciudadana. En consecuencia, la responsabilidad digital implica reconocer que no toda información disponible o conocida por el servidor policial puede ser publicada.

Asimismo, los lineamientos institucionales deben orientar la interacción del personal policial con la ciudadanía en entornos digitales. Los comentarios, respuestas, reacciones o debates en redes sociales pueden escalar rápidamente y generar conflictos, capturas de pantalla o interpretaciones negativas. Por ello, la actuación digital debe basarse en un lenguaje respetuoso, prudente y profesional, evitando expresiones ofensivas, discriminatorias, irónicas, violentas o contrarias a los valores institucionales. Esta conducta resulta coherente con la naturaleza de una institución pública llamada a proteger derechos, libertades y garantías.

La formación en normativa institucional y lineamientos internos debe incorporar análisis de situaciones reales o hipotéticas que permitan al personal identificar riesgos antes de publicar. Por

ejemplo, fotografías con uniforme en contextos inadecuados, difusión de videos de procedimientos, comentarios sobre casos institucionales, uso de símbolos policiales en contenidos humorísticos, publicación de documentos o interacción conflictiva con ciudadanos. Estos escenarios permiten trasladar la norma a la práctica y fortalecer la capacidad del servidor policial para tomar decisiones responsables.

La propuesta educativa planteada en esta investigación se vincula directamente con estos lineamientos, debido a que busca convertir la normativa institucional en criterios formativos aplicables. No se trata únicamente de informar al personal policial sobre restricciones, sino de desarrollar una cultura de responsabilidad digital basada en la comprensión de la imagen institucional, la protección de información, el respeto a la ciudadanía y la coherencia con los valores policiales. Esta orientación permite que el programa educativo tenga un carácter preventivo, pedagógico e institucional.

En síntesis, la normativa institucional y los lineamientos internos constituyen un soporte fundamental para el uso responsable de redes sociales por parte del personal policial. Su articulación con un programa educativo permite fortalecer la comprensión práctica de la imagen institucional, el uso adecuado del uniforme y símbolos policiales, la protección de información y la comunicación responsable en entornos digitales. De esta manera, la capacitación propuesta contribuye a que el personal policial actúe con disciplina, prudencia y coherencia institucional, fortaleciendo la imagen de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital.

2.5.6 Relación del marco legal con la propuesta investigativa

En conjunto, el marco legal y normativo evidencia que la Policía Nacional del Ecuador actúa en un entorno donde convergen: la misión constitucional de protección de derechos y mantenimiento del orden público; un régimen especial de organización, carrera, formación y disciplina; obligaciones jurídicas sobre protección de datos personales e intimidad; y lineamientos institucionales relativos a la comunicación y a la imagen policial. Por ello, la propuesta de un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales no solo es pertinente desde el punto de vista pedagógico, sino también jurídicamente coherente, porque busca fortalecer la imagen

institucional en el entorno digital mediante una intervención formativa ajustada al marco normativo vigente.

Capítulo 3. Fundamentos metodológicos y resultados de investigación.

El presente capítulo integra los fundamentos metodológicos y los resultados de investigación, de acuerdo con la estructura establecida por la plantilla institucional UIIX. No se separan metodología y resultados como bloques independientes, porque ambos forman parte de una misma ruta lógica: primero se define cómo se investigó; luego se muestra qué información se obtuvo; finalmente, se interpreta cómo esos hallazgos sustentan la propuesta de transformación. En ese sentido, el capítulo articula la operacionalización de variables, el diseño metodológico, los métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos, el proceso de trabajo de campo, el procesamiento de la información, el análisis de resultados y la discusión del diagnóstico. Esta organización fortalece la coherencia entre el problema de investigación, los objetivos, la hipótesis y la propuesta educativa planteada.

3.1. Cuadro Operacionalización de variables.

La operacionalización de variables permite traducir los conceptos centrales de la investigación en dimensiones e indicadores observables. En esta tesis, dicho proceso no se limita a una función técnica; constituye el puente entre la pregunta de investigación, los objetivos, la hipótesis, los instrumentos y la propuesta educativa. Por ello, el cuadro se ajusta al formato UIIX e integra los elementos metodológicos fundamentales del estudio.

En la presente investigación, la variable independiente corresponde al programa educativo sobre uso responsable de redes sociales, mientras que la variable dependiente se relaciona con el fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital. Dado que el estudio tiene un alcance propositivo, la operacionalización no busca comprobar experimentalmente una relación causal directa, sino establecer criterios observables que permitan diagnosticar necesidades formativas, diseñar la propuesta educativa y valorar su pertinencia, coherencia y viabilidad.

Tabla 1 Matriz de operacionalización de variables

Operacionalización de Variables						
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Variable independiente: Programa educativo sobre uso responsable de redes sociales	Propuesta formativa estructurada que organiza objetivos, contenidos, estrategias didácticas, recursos y mecanismos de evaluación orientados al desarrollo de competencias digitales, éticas y comunicacionales para el uso responsable de redes sociales en el contexto policial.	Se operacionaliza mediante el diseño de un programa educativo que responda a las necesidades formativas del personal policial, considerando contenidos sobre ciudadanía digital, seguridad de la información, ética comunicacional, identidad institucional y uso profesional de redes sociales.	Competencia digital	Nivel de conocimiento sobre uso adecuado de redes sociales; manejo responsable de información digital; identificación de riesgos en plataformas sociales.	Encuesta / revisión documental	Cuestionario / ficha de análisis documental
			Ciudadanía digital y ética profesional	Reconocimiento de derechos y responsabilidades en entornos digitales; comprensión de límites entre uso personal y representación institucional; actuación conforme a principios éticos.	Encuesta	Cuestionario
			Seguridad de la información y protección de datos	Conocimiento sobre protección de datos personales; prevención de exposición de información sensible; identificación de contenidos que pueden comprometer la seguridad institucional.	Encuesta / revisión normativa	Cuestionario / ficha normativa

			Comunicación institucional en redes sociales	Uso de lenguaje adecuado; coherencia con valores institucionales; identificación de publicaciones que pueden afectar la imagen institucional.	Encuesta / análisis de casos	Cuestionario / guía de análisis de casos
			Diseño pedagógico del programa	Correspondencia entre objetivos, contenidos, metodología, recursos y evaluación; pertinencia de las estrategias didácticas; aplicabilidad al contexto policial.	Juicio de expertos	Ficha de validación
Variable dependiente: Fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital	Proceso orientado a mejorar la percepción, credibilidad, coherencia y legitimidad de la institución en espacios digitales, a partir de prácticas comunicacionales responsables, éticas y profesionales por parte del personal policial.	Se operacionaliza mediante la identificación de prácticas digitales que pueden incidir positiva o negativamente en la imagen institucional, así como mediante la valoración del potencial del programa educativo para fortalecer la comunicación, coherencia institucional y responsabilidad digital del personal policial.	Percepción de imagen institucional	Identificación de factores que fortalecen o debilitan la imagen institucional; reconocimiento del impacto de las publicaciones personales en la percepción ciudadana.	Encuesta	Cuestionario
			Coherencia institucional	Correspondencia entre el comportamiento digital del personal policial y los valores, misión, principios e identidad institucional.	Encuesta / revisión normativa	Cuestionario / ficha normativa
			Responsabilidad comunicacional	Capacidad para diferenciar información institucional, personal, sensible o no autorizada; uso prudente del uniforme, símbolos e imagen institucional en redes sociales.	Encuesta / análisis de casos	Cuestionario / guía de análisis de casos

			Riesgos reputacionales digitales	Identificación de conductas que pueden afectar la reputación institucional; reconocimiento de consecuencias derivadas del uso inadecuado de redes sociales.	Encuesta	Cuestionario
			Pertinencia de la propuesta educativa	Valoración de la utilidad, coherencia, aplicabilidad y viabilidad del programa educativo para fortalecer la imagen institucional en el entorno digital.	Juicio de expertos	Ficha de validación

Nota. Elaboración propia con base en los objetivos, variables, dimensiones e indicadores de la investigación.

La tabla 1 propuesta permite orientar el levantamiento de información diagnóstica y la posterior valoración del programa educativo. En coherencia con el carácter propositivo de la investigación, los indicadores no se limitan a medir conocimientos técnicos sobre redes sociales, sino que integran dimensiones éticas, comunicacionales, institucionales y formativas, necesarias para sustentar una propuesta educativa contextualizada al ámbito de la Policía Nacional del Ecuador.

3.2. Diseño metodológico.

3.2.1. Definición del enfoque, diseño y tipo de investigación de la tesis.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, porque combina procedimientos cuantitativos y cualitativos para comprender con mayor amplitud el problema estudiado. Desde el componente cuantitativo, se aplicó una encuesta estructurada a servidores policiales con el fin de identificar frecuencias, tendencias y niveles de acuerdo en torno al uso responsable de redes sociales, la seguridad de la información, la ciudadanía digital, la comunicación institucional y la necesidad de capacitación. Desde el componente cualitativo, se realizó análisis documental de fuentes académicas, normativas e institucionales, así como la estructuración de una valoración por juicio de expertos para examinar la pertinencia y viabilidad de la propuesta.

El diseño fue no experimental, porque no se manipuló deliberadamente ninguna variable ni se aplicó un programa con grupos de control. La investigación observó y analizó el fenómeno tal como se manifiesta en el contexto institucional. Asimismo, fue transversal, dado que el diagnóstico se realizó en un momento determinado, con referencia a la gestión 2025 y antecedentes inmediatos del periodo 2025. Por su alcance, el estudio fue descriptivo-propositivo: descriptivo, porque caracterizó prácticas, percepciones, riesgos y necesidades formativas; propositivo, porque culminó con el diseño de un programa educativo orientado a transformar una necesidad institucional concreta.

La modalidad fue documental y de campo. Fue documental porque analizó literatura científica, normativa legal, lineamientos institucionales y referentes sobre comunicación digital, competencia digital, ciudadanía digital, protección de datos e imagen institucional. Fue de campo porque recolectó información directa de servidores policiales mediante cuestionario y porque la propuesta fue organizada para su valoración técnica. En conjunto, esta definición metodológica mantiene correspondencia con el problema, los objetivos y la hipótesis de la tesis.

3.2.2. Definición de métodos, técnicas e instrumentos de obtención de datos.

Para sostener la coherencia metodológica, se definieron métodos teóricos, empíricos y estadísticos. El método analítico-sintético permitió descomponer el objeto de estudio en sus dimensiones principales y, luego, integrarlas en una propuesta educativa coherente. El método inductivo-deductivo posibilitó avanzar desde los datos del diagnóstico hacia regularidades formativas y, a su vez, aplicar referentes teóricos y normativos al diseño del programa. El método sistémico-estructural permitió organizar la propuesta como un sistema compuesto por objetivos, contenidos, metodología, actividades, recursos y evaluación. Finalmente, el método de modelación permitió representar el programa educativo como una solución formativa aplicable al contexto policial.

Tabla 2. Correspondencia entre objetivos, métodos, técnicas e instrumentos.

Objetivo específico	Métodos	Técnicas	Instrumentos	Tipo de información
Determinar fundamentos teóricos y referenciales	Analítico-sintético; documental	Análisis documental	Ficha de análisis documental	Cualitativo
Caracterizar prácticas de uso de redes sociales	Inductivo-deductivo; estadístico descriptivo	Encuesta	Cuestionario estructurado	Cuantitativo con apoyo cualitativo por preguntas abiertas
Elaborar el programa educativo	Sistémico-estructural; modelación	Análisis de resultados y diseño de propuesta	Matriz de diseño del programa	Cualitativo-propositivo
Valorar pertinencia, coherencia y viabilidad	Valoración técnica	Juicio de expertos	Ficha de validación de expertos	Cualitativo con escala ordinal

Nota. Elaboración propia. La tabla evidencia la alineación metodológica entre objetivos, métodos, técnicas e instrumentos.

Esta organización vista en la tabla 2 permite resolver una de las observaciones centrales de revisión: el enfoque mixto no queda únicamente declarado, sino evidenciado mediante técnicas cuantitativas y cualitativas. La encuesta aporta la medición descriptiva del diagnóstico; el análisis documental aporta interpretación teórica, legal e institucional; y el juicio de expertos aporta valoración técnica de la propuesta. Cada instrumento cumple una función específica dentro de la ruta investigativa.

3.2.3. Desarrollo de los instrumentos de obtención de datos.

El cuestionario estructurado fue diseñado a partir del cuadro de operacionalización de variables. Para ello, se identificaron las dimensiones principales del estudio: competencia digital,

ciudadanía digital y ética profesional, seguridad de la información y protección de datos, comunicación institucional e imagen institucional, y necesidad de implementación de un programa educativo. A partir de estas dimensiones se elaboraron ítems cerrados con escala de valoración tipo Likert, además de preguntas abiertas orientadas a identificar riesgos, temas de capacitación y recomendaciones institucionales.

El proceso de construcción del cuestionario siguió cuatro momentos: primero, definición de dimensiones e indicadores; segundo, redacción de ítems vinculados a cada indicador; tercero, revisión de claridad, pertinencia y coherencia de las preguntas; y cuarto, organización del instrumento en bloques de aplicación. La escala utilizada permitió recoger niveles de acuerdo y facilitar el análisis mediante frecuencias y porcentajes. Las preguntas abiertas complementaron los datos cerrados, pues permitieron recuperar la voz de los participantes en torno a riesgos concretos y necesidades formativas.

La ficha de análisis documental fue elaborada para sistematizar fuentes académicas, normativas e institucionales relacionadas con comunicación digital, competencia digital, ciudadanía digital, imagen institucional, protección de datos personales y lineamientos policiales. Su finalidad fue evitar una revisión dispersa de documentos y asegurar que cada fuente aportara a una categoría específica del estudio. De este modo, el análisis documental funcionó como componente cualitativo de la investigación y como soporte para la fundamentación de la propuesta.

La ficha de validación de expertos fue diseñada para valorar la propuesta educativa mediante criterios de pertinencia, coherencia, claridad, suficiencia, aplicabilidad, viabilidad y relevancia institucional. Cada criterio se estructuró con una escala ordinal de cinco niveles: 1 = Muy bajo, 2 = Bajo, 3 = Medio, 4 = Alto y 5 = Muy alto. Además, se incorporó un espacio para observaciones cualitativas, a fin de que los expertos pudieran formular recomendaciones de mejora. Esta combinación permite obtener una valoración ordenada sin perder la riqueza interpretativa de los comentarios especializados.

La validación de los instrumentos se concibió como revisión de contenido. En tal sentido, los instrumentos fueron contrastados con los objetivos, variables, dimensiones e indicadores definidos en la investigación. La consistencia entre matriz, instrumentos y resultados permite

sostener que la información recolectada responde de manera directa al problema planteado y a la hipótesis de trabajo.

3.2.4. Determinación de la muestra y su criterio de selección.

La población de referencia estuvo constituida por servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador en servicio activo, vinculados al contexto institucional y con acceso o uso habitual de redes sociales. Esta población resulta pertinente porque el problema investigado se relaciona directamente con las prácticas digitales del personal policial y con la posible incidencia de dichas prácticas en la imagen institucional.

La muestra estuvo conformada por 100 servidores policiales, seleccionados mediante muestreo no probabilístico, intencional y por conveniencia. Esta decisión metodológica se justifica por el carácter descriptivo-propositivo del estudio, cuyo propósito no fue generalizar estadísticamente los resultados a toda la institución, sino obtener información diagnóstica suficiente para sustentar el diseño de una propuesta educativa contextualizada. Los criterios de inclusión fueron: pertenecer a la Policía Nacional del Ecuador, encontrarse en servicio activo, utilizar o tener acceso habitual a redes sociales, mantener relación con el contexto institucional objeto de estudio y aceptar participar voluntariamente. Se excluyeron respuestas incompletas, inconsistentes o provenientes de participantes que no cumplieran los criterios establecidos.

Para la valoración de la propuesta, se consideró la participación de expertos o especialistas con experiencia en educación, tecnología educativa, comunicación institucional, gestión del talento humano, doctrina policial, imagen institucional o normativa institucional. Esta selección también responde a un criterio intencional, dado que la calidad de la valoración depende de la experiencia y pertinencia profesional de quienes revisan la propuesta.

3.3. Trabajo de campo (o Presentación de evidencias, si corresponde).

3.3.1. Aplicación de los instrumentos.

El trabajo de campo se desarrolló mediante la aplicación del cuestionario a 100 servidores policiales. Previamente se explicó la finalidad académica del estudio, el carácter voluntario de la participación y el uso confidencial de la información. La encuesta se organizó en bloques: datos

generales, uso de redes sociales, competencia digital, ciudadanía digital y ética profesional, seguridad de la información y protección de datos, comunicación institucional e imagen institucional, y necesidad de implementación de un programa educativo.

La aplicación del instrumento permitió obtener información cuantitativa mediante ítems cerrados y, a la vez, información cualitativa complementaria a través de preguntas abiertas. Esta combinación resulta clave, porque los porcentajes muestran tendencias generales, mientras que las respuestas abiertas revelan preocupaciones concretas del personal policial, tales como la afectación a la imagen institucional, la difusión de información reservada, la exposición de datos personales y la necesidad de lineamientos claros.

3.3.2. Procesamiento de la información.

La información cuantitativa fue procesada mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias absolutas y porcentajes. Dado que la muestra estuvo integrada por 100 participantes, cada porcentaje equivale directamente al número de servidores policiales que seleccionó una determinada respuesta. Esta equivalencia facilitó la lectura de resultados y permitió identificar tendencias de manera clara.

Las respuestas abiertas fueron agrupadas por categorías temáticas. Esta categorización permitió identificar regularidades en torno a riesgos, temas sugeridos para capacitación y recomendaciones prácticas. Por su parte, el análisis documental se organizó en categorías teóricas, normativas e institucionales vinculadas con las dimensiones de la investigación. Finalmente, la información obtenida fue triangulada de manera interpretativa: los datos de la encuesta fueron contrastados con los fundamentos teóricos y normativos, y posteriormente utilizados como base para diseñar la propuesta educativa.

3.4. Análisis de los resultados en los datos obtenidos.

Los resultados que se presentan en este apartado corresponden a la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador, instrumento utilizado para caracterizar las prácticas, percepciones, riesgos y necesidades formativas relacionadas con el uso responsable de redes sociales y su incidencia en la imagen institucional. La información obtenida mediante

preguntas cerradas se expone a través de frecuencias y porcentajes, mientras que las respuestas abiertas fueron agrupadas por categorías temáticas para facilitar su análisis e interpretación.

Tabla 3. Caracterización general de los participantes.

Variable	Opción	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	72	72%
Sexo	Femenino	26	26%
Sexo	Prefiero no responder	2	2%
Grupo etario	18 a 25 años	18	18%
Grupo etario	26 a 35 años	42	42%
Grupo etario	36 a 45 años	28	28%
Grupo etario	46 años o más	12	12%
Tiempo de servicio	Menos de 5 años	24	24%
Tiempo de servicio	De 5 a 10 años	36	36%
Tiempo de servicio	De 11 a 15 años	22	22%
Tiempo de servicio	Más de 15 años	18	18%
Uso de redes sociales	Sí	96	96%
Uso de redes sociales	No	4	4%
Frecuencia de uso	Todos los días	78	78%
Frecuencia de uso	Varias veces por semana	16	16%
Frecuencia de uso	Ocasionalmente	5	5%
Frecuencia de uso	Casi nunca	1	1%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

Los datos presentados en la tabla 3 permiten caracterizar de manera general a los participantes del estudio y contextualizar los resultados obtenidos en la encuesta.

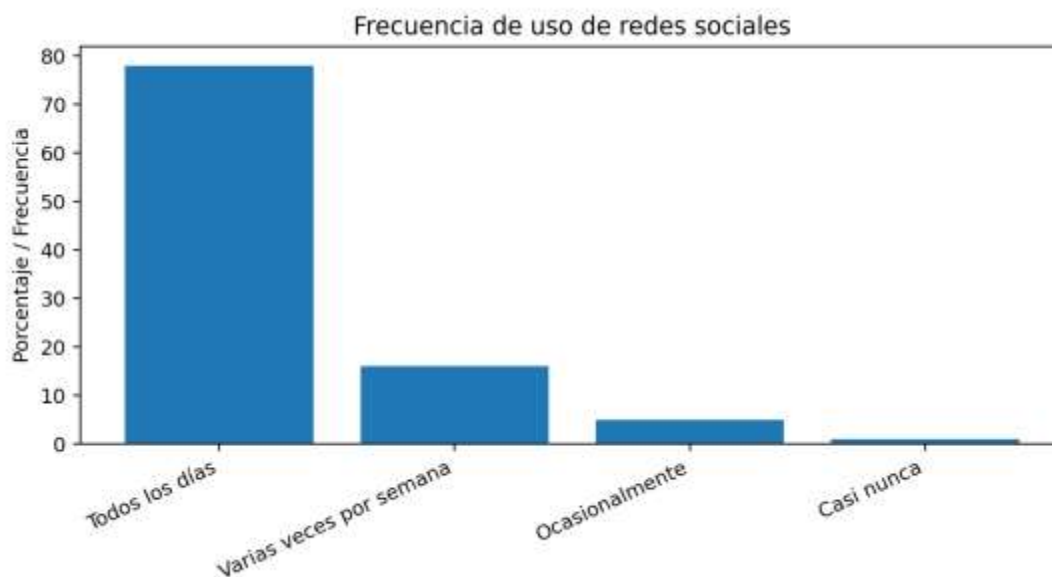
Gráfica 1. Distribución de participantes por sexo.



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

En la gráfica 1 se observa una mayor participación de servidores policiales de sexo masculino, así como una concentración importante en los grupos etarios de 26 a 35 años y de 36 a 45 años, lo que evidencia la presencia de personal en etapa activa de desarrollo profesional. Asimismo, el alto porcentaje de uso de redes sociales, especialmente de manera diaria, confirma que el personal policial mantiene una exposición frecuente al entorno digital. Este hallazgo resulta relevante para la investigación, ya que sustenta la necesidad de fortalecer criterios de uso responsable, seguridad de la información y comunicación institucional en redes sociales.

Gráfica 2. Frecuencia de uso de redes sociales.



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

La gráfica 2 evidencia que el 78% de los participantes utiliza redes sociales todos los días, mientras que el 16% las utiliza varias veces por semana. En conjunto, el resultado confirma que la exposición digital del personal policial es alta y constante. Esta regularidad justifica la necesidad de un programa educativo, porque el uso de redes sociales no aparece como una

práctica marginal, sino como una actividad cotidiana con posibles repercusiones personales, profesionales e institucionales.

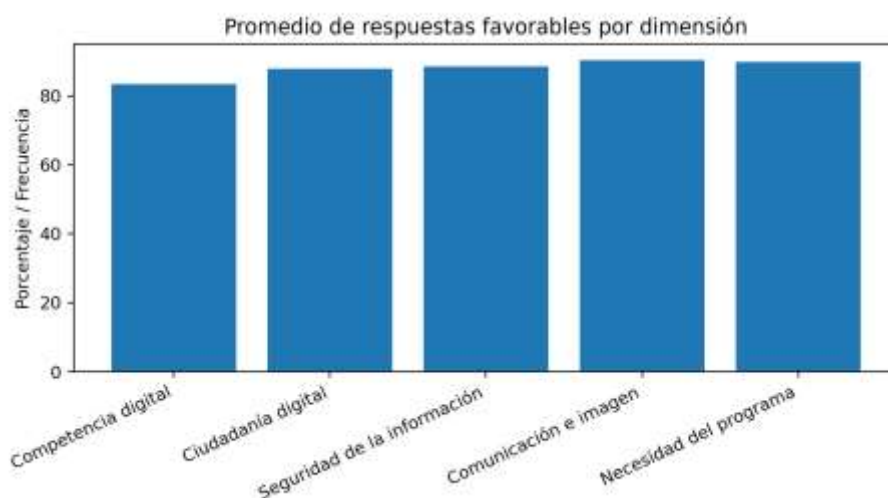
Tabla 4. Promedio de respuestas favorables por dimensión.

Dimensión	Promedio favorable	Número de ítems
Competencia digital y uso de redes sociales	83,4%	5
Ciudadanía digital y ética profesional	87,8%	5
Seguridad de la información y protección de datos	88,6%	5
Comunicación institucional e imagen institucional	90,4%	5
Necesidad de un programa educativo	89,8%	5

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

Dentro de la tabla 4 los resultados evidencian una tendencia favorable en todas las dimensiones evaluadas.

Gráfica 3. Promedio de respuestas favorables por dimensión.



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

Los promedios favorables muestran una valoración positiva en todas las dimensiones, especialmente en comunicación institucional e imagen institucional, con 90,4%. Sin embargo como se indica en la gráfica 3, la competencia digital presenta el promedio más bajo, con 83,4%. Esta diferencia es metodológicamente importante: no revela ausencia total de conocimiento, sino una brecha formativa específica. Dicho de otro modo, el personal reconoce la importancia del uso responsable de redes sociales, pero requiere fortalecer criterios prácticos para actuar con seguridad, prudencia y coherencia institucional.

Tabla 5. Resultados favorables por ítem del cuestionario cerrado.

Dimensión	Código	Ítem	% favorable	Opción predominante	% predominante
Competencia digital y uso de redes sociales	B1	Conozco los riesgos asociados al uso inadecuado de redes sociales.	86%	De acuerdo	46%
Competencia digital y uso de redes sociales	B2	Considero que tengo conocimientos suficientes para utilizar redes sociales de manera responsable.	75%	De acuerdo	48%
Competencia digital y uso de redes sociales	B3	Identifico con facilidad qué tipo de contenido puede ser inapropiado para publicar en redes sociales.	84%	De acuerdo	52%
Competencia digital y uso de redes sociales	B4	Comprendo que las publicaciones en redes sociales pueden permanecer disponibles o ser difundidas aun después de eliminarlas.	83%	De acuerdo	49%
Competencia digital y uso de redes sociales	B5	Reconozco la importancia de verificar la información antes de compartirla en redes sociales.	89%	De acuerdo	46%
Ciudadanía digital y ética profesional	C1	Considero que el comportamiento en redes sociales debe regirse por principios de respeto, responsabilidad y ética.	92%	Totalmente de acuerdo	48%
Ciudadanía digital y ética profesional	C2	Comprendo que mi conducta digital puede generar consecuencias personales, profesionales e institucionales.	89%	De acuerdo	46%
Ciudadanía digital y ética profesional	C3	Considero importante diferenciar el uso personal de redes sociales de la representación institucional.	86%	De acuerdo	43%
Ciudadanía digital y ética profesional	C4	Evito realizar comentarios, publicaciones o interacciones que puedan afectar la imagen de la Policía Nacional del Ecuador.	82%	De acuerdo	50%
Ciudadanía digital y ética profesional	C5	Considero que el personal policial debe mantener una conducta digital coherente con los valores institucionales.	90%	De acuerdo	45%
Seguridad de la información y protección de datos	D1	Conozco la importancia de proteger datos personales propios y de terceros en redes sociales.	85%	De acuerdo	48%

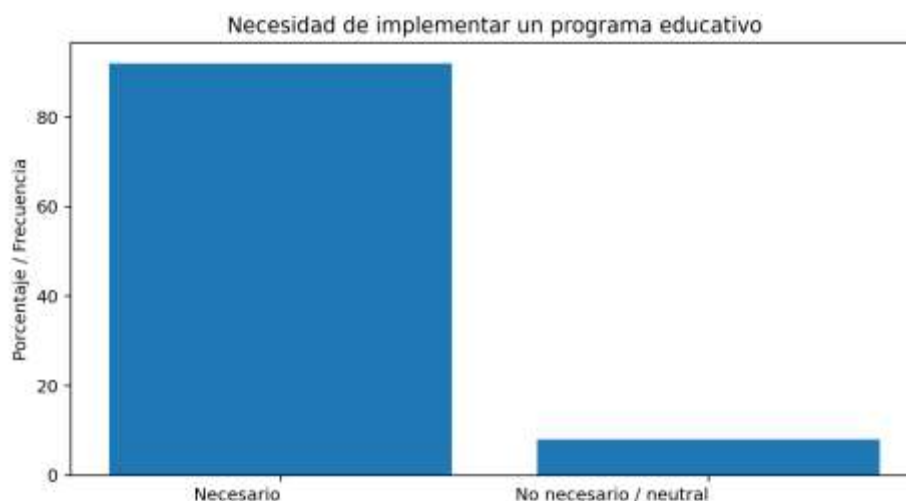
Seguridad de la información y protección de datos	D2	Evito publicar información relacionada con procedimientos, operativos, documentos o actividades institucionales no autorizadas.	87%	De acuerdo	45%
Seguridad de la información y protección de datos	D3	Considero que la difusión de imágenes, videos o información institucional sin autorización puede generar riesgos para la seguridad institucional.	91%	Totalmente de acuerdo	48%
Seguridad de la información y protección de datos	D4	Reconozco que el uso inadecuado del uniforme, insignias o símbolos institucionales en redes sociales puede afectar la imagen institucional.	89%	Totalmente de acuerdo	45%
Seguridad de la información y protección de datos	D5	Considero necesario recibir capacitación sobre protección de datos personales y seguridad de la información en redes sociales.	91%	Totalmente de acuerdo	49%
Comunicación institucional e imagen institucional	E1	Considero que las redes sociales influyen en la percepción ciudadana sobre la Policía Nacional del Ecuador.	92%	Totalmente de acuerdo	52%
Comunicación institucional e imagen institucional	E2	Las publicaciones realizadas por servidores policiales pueden fortalecer o debilitar la imagen institucional.	91%	Totalmente de acuerdo	48%
Comunicación institucional e imagen institucional	E3	El uso responsable de redes sociales puede contribuir a proyectar una imagen institucional más profesional, cercana y confiable.	91%	Totalmente de acuerdo	47%
Comunicación institucional e imagen institucional	E4	Considero que el personal policial debe recibir orientación clara sobre el uso de redes sociales.	91%	Totalmente de acuerdo	50%
Comunicación institucional e imagen institucional	E5	La falta de capacitación sobre redes sociales puede generar riesgos comunicacionales para la institución.	87%	Totalmente de acuerdo	45%
Necesidad de un programa educativo	F1	Considero necesario implementar un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales dirigido al personal policial.	92%	Totalmente de acuerdo	52%
Necesidad de un programa educativo	F2	Un programa educativo sobre redes sociales ayudaría a prevenir publicaciones o conductas digitales inadecuadas.	90%	Totalmente de acuerdo	47%
Necesidad de un programa educativo	F3	La capacitación en ciudadanía digital fortalecería el comportamiento profesional del personal policial en entornos virtuales.	89%	Totalmente de acuerdo	45%
Necesidad de un programa educativo	F4	Un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales contribuiría al fortalecimiento de la imagen institucional.	91%	Totalmente de acuerdo	49%
Necesidad de un programa educativo	F5	Participaría en una capacitación institucional sobre uso responsable de redes sociales si fuera implementada.	87%	Totalmente de acuerdo	44%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

Los resultados mostrados en la tabla 5, por ítem confirman que el personal policial reconoce la incidencia de las redes sociales en la imagen institucional. El 92% considera que estas

plataformas influyen en la percepción ciudadana y el 91% reconoce que las publicaciones de servidores policiales pueden fortalecer o debilitar dicha imagen. Asimismo, el 92% considera necesario implementar un programa educativo. El dato más sensible aparece en el ítem B2: aunque el 75% considera tener conocimientos suficientes, este porcentaje es menor que el resto de indicadores, lo cual evidencia una necesidad concreta de fortalecimiento en competencias digitales aplicadas.

Gráfica 4. Necesidad de implementar un programa educativo.



Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

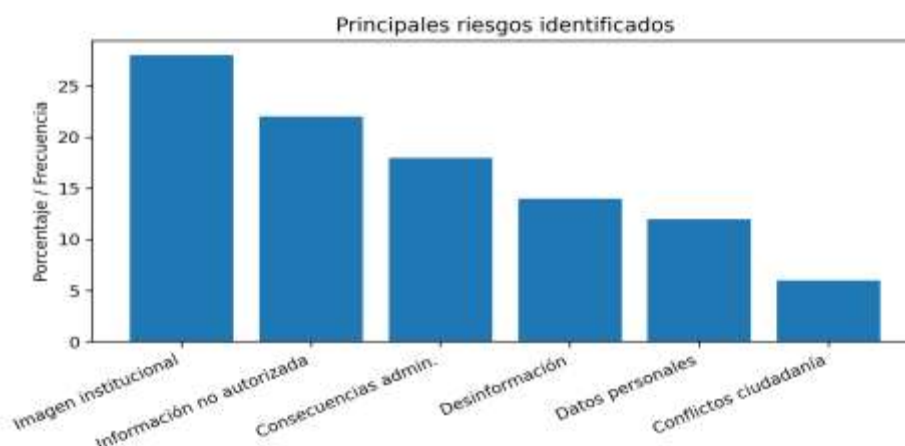
El 92% indicado en la gráfica 4 de los participantes considera necesaria la implementación de un programa educativo sobre uso responsable de redes sociales. Este resultado respalda de manera directa el objetivo general de la investigación, porque muestra que la propuesta no surge de una abstracción teórica, sino de una necesidad percibida por el propio personal policial. La alta aceptación fortalece la viabilidad institucional de la propuesta.

Tabla 6. Principales riesgos identificados en el uso inadecuado de redes sociales.

Respuesta agrupada	Frecuencia	Porcentaje
Afectación a la imagen institucional	28	28%
Difusión de información reservada o no autorizada	22	22%
Consecuencias administrativas o profesionales	18	18%
Desinformación, rumores o contenido no verificado	14	14%
Exposición de datos personales propios o de terceros	12	12%
Conflictos con la ciudadanía en entornos digitales	6	6%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

Los resultados dentro de la tabla 6 evidencian que el riesgo más señalado por los servidores policiales encuestados es la afectación a la imagen institucional. Estos datos permiten interpretar que el uso inadecuado de redes sociales no se percibe únicamente como una conducta individual, sino como una práctica capaz de generar efectos institucionales, reputacionales y comunicacionales. Asimismo, la presencia de riesgos asociados a la desinformación, la exposición de datos personales y los conflictos con la ciudadanía confirma la necesidad de fortalecer procesos formativos sobre seguridad digital, responsabilidad comunicacional, protección de información e imagen institucional en el entorno digital.

Gráfica 5. Principales riesgos identificados en el uso inadecuado de redes sociales.

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

El riesgo más señalado fue la afectación a la imagen institucional, con 28%, seguido de la difusión de información reservada o no autorizada, con 22%. Esta tendencia muestra que los participantes comprenden que una publicación inadecuada no se agota en la esfera personal. Puede comprometer la reputación de la institución, la confianza ciudadana y la seguridad de la información. Por ello, la propuesta educativa debe trabajar no solo conocimientos técnicos, sino también conciencia institucional y criterio profesional.

Tabla 7. Temas sugeridos para el programa educativo.

Tema sugerido	Frecuencia	Porcentaje
Ciudadanía digital y ética profesional	24	24%
Seguridad de la información y protección de datos	22	22%
Normativa, lineamientos y responsabilidad institucional	20	20%
Comunicación institucional e imagen corporativa	18	18%
Manejo de crisis, rumores y desinformación	10	10%
Uso adecuado de uniforme, insignias y símbolos institucionales	6	6%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

Los resultados muestran que los temas más sugeridos para el programa educativo se concentran en ciudadanía digital y ética profesional, con el 24%, seguido de seguridad de la información y protección de datos, con el 22%, y normativa, lineamientos y responsabilidad institucional, con el 20%. Esta distribución evidencia que los servidores policiales reconocen la necesidad de una formación que no se limite al uso técnico de redes sociales, sino que incorpore criterios éticos, legales, comunicacionales e institucionales. Asimismo, la inclusión de temas como manejo de crisis, desinformación y uso adecuado del uniforme, insignias y símbolos institucionales confirma que el programa debe orientarse a fortalecer una conducta digital responsable, coherente con la imagen institucional y con el criterio profesional que exige la función policial.

Tabla 8. Recomendaciones para fortalecer la imagen institucional en redes sociales.

Recomendación	Frecuencia	Porcentaje
Implementar capacitación continua	26	26%
Emitir lineamientos claros y socializados	22	22%
Fortalecer supervisión, orientación y acompañamiento	18	18%
Difundir contenido oficial positivo y preventivo	16	16%

Verificar la información antes de publicar o compartir	12	12%
Coordinar acciones con comunicación social institucional	6	6%

Nota. Elaboración propia a partir de la encuesta aplicada a 100 servidores policiales de la Policía Nacional del Ecuador.

Dentro de la tabla 8 se encuentran las recomendaciones formuladas por los participantes refuerzan el carácter formativo de la propuesta. La capacitación continua aparece como la recomendación más frecuente, seguida de la emisión de lineamientos claros y socializados. Esta regularidad confirma que el fortalecimiento de la imagen institucional no depende únicamente de emitir normas, sino de traducirlas en aprendizajes comprensibles, aplicables y sostenidos en el tiempo.

Tabla 9. Síntesis del análisis documental.

Categoría de análisis	Hallazgo documental	Aporte a la propuesta
Competencia digital	Los marcos teóricos revisados sostienen que la competencia digital integra habilidades técnicas, críticas, éticas y de seguridad.	Sustenta módulos sobre riesgos digitales, verificación de información y actuación responsable.
Ciudadanía digital	La ciudadanía digital se relaciona con derechos, deberes, respeto, responsabilidad y consecuencias de la conducta en línea.	Sustenta contenidos sobre ética profesional, límites entre uso personal y representación institucional.
Imagen institucional	La literatura sobre reputación e imagen pública destaca la relación entre comunicación, coherencia institucional y confianza ciudadana.	Sustenta la orientación del programa hacia prácticas digitales que fortalezcan la percepción pública de la Policía Nacional.
Protección de datos y seguridad de la información	El marco constitucional y legal ecuatoriano reconoce la protección de datos personales, la intimidad y la responsabilidad en el tratamiento de información.	Sustenta contenidos sobre confidencialidad, datos sensibles y difusión no autorizada de información institucional.
Normativa e identidad institucional	Los documentos institucionales evidencian la importancia del uso correcto de la identidad visual, símbolos, uniforme y comunicación institucional.	Sustenta lineamientos prácticos sobre uso adecuado de uniforme, insignias, símbolos y contenidos vinculados con la institución.

Nota. Elaboración propia a partir del análisis documental de fuentes académicas, normativas e institucionales.

El análisis documental permitió contrastar los resultados de la encuesta con fundamentos teóricos, normativos e institucionales. Esta triangulación fortalece el enfoque mixto del estudio: los datos cuantitativos muestran la existencia de necesidades formativas, mientras que las fuentes documentales explican por qué dichas necesidades deben atenderse desde la educación, la comunicación institucional y la responsabilidad digital.

3.5. Redacción de resultados y discusión.

Los resultados obtenidos permiten identificar cinco regularidades. La primera es la alta exposición digital del personal policial: el 96% utiliza redes sociales y el 78% lo hace diariamente. Esta frecuencia confirma que el entorno digital forma parte de la vida cotidiana del personal y que, por tanto, requiere criterios claros de actuación. La segunda regularidad es la conciencia sobre los riesgos: los participantes reconocen que el uso inadecuado de redes sociales puede afectar la imagen institucional, comprometer información no autorizada y generar consecuencias profesionales. Sin embargo, esa conciencia no siempre equivale a competencia suficiente para actuar correctamente.

La tercera regularidad se relaciona con la dimensión ética. La mayoría de encuestados considera que la conducta digital debe regirse por respeto, responsabilidad y coherencia institucional. Este dato es alentador, porque muestra una base favorable para la formación; no obstante, también plantea una exigencia: convertir esa conciencia ética en criterios prácticos de decisión. La cuarta regularidad se vincula con la seguridad de la información y la protección de datos. Los resultados demuestran que el personal identifica riesgos asociados a imágenes, videos, procedimientos, documentos, uniforme e información sensible. Este hallazgo exige que el programa educativo incluya contenidos específicos sobre confidencialidad, protección de datos y prevención de exposición indebida.

La quinta regularidad confirma la pertinencia de la propuesta. El 92% de los participantes considera necesario implementar un programa educativo y el 91% estima que dicho programa contribuiría al fortalecimiento de la imagen institucional. Este resultado se articula directamente con la hipótesis, pues evidencia que la capacitación puede constituirse en una vía formativa para mejorar la conducta digital del personal policial y, en consecuencia, fortalecer la imagen institucional en el entorno digital.

En síntesis, el diagnóstico demuestra que el problema no se reduce al uso frecuente de redes sociales. El núcleo del problema es formativo: se requiere orientar el comportamiento digital del personal policial con criterios éticos, comunicacionales, normativos y de seguridad. Por ello, los resultados justifican el diseño de una propuesta educativa estructurada, contextualizada y

evaluable, capaz de traducir la normativa y los principios institucionales en prácticas digitales concretas.

Capítulo IV: PROPUESTA DE TRANSFORMACIÓN

Este capítulo desarrolla la propuesta de transformación derivada del diagnóstico realizado. La propuesta consiste en un programa educativo de capacitación sobre uso responsable de redes sociales, orientado a fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025. Su diseño responde a las necesidades formativas identificadas en la investigación y se articula con los fundamentos teóricos sobre competencia digital, ciudadanía digital, comunicación institucional, protección de datos e imagen organizacional. No se trata de una simple capacitación informativa. La propuesta busca formar criterio, sensibilidad institucional y capacidad de actuación responsable en escenarios digitales reales.

4.1. Fundamentación de la propuesta de transformación.

La propuesta se fundamenta en tres pilares. El primero es el diagnóstico empírico: los resultados evidenciaron una alta frecuencia de uso de redes sociales y una percepción clara de que la conducta digital del personal policial puede incidir en la imagen institucional. El segundo pilar es teórico: la competencia digital y la ciudadanía digital permiten comprender que el uso responsable de redes sociales exige conocimientos, habilidades y actitudes vinculadas con comunicación, seguridad, ética y responsabilidad. El tercer pilar es institucional: la Policía Nacional del Ecuador opera en un entorno de alta visibilidad pública, por lo que la conducta digital de sus servidores debe guardar coherencia con la misión, los valores y la identidad institucional.

Desde esta perspectiva, el programa educativo se concibe como una intervención preventiva, formativa y contextualizada. Preventiva, porque busca anticipar riesgos reputacionales, comunicacionales y de seguridad. Formativa, porque no se limita a advertir sobre posibles sanciones, sino que desarrolla capacidades para actuar con criterio. Contextualizada, porque sus contenidos, actividades y ejemplos responden al entorno policial y a los desafíos propios de una institución pública de seguridad ciudadana.

La propuesta también se justifica por la necesidad de pasar de la norma a la práctica. Los lineamientos institucionales pueden indicar qué se debe evitar; sin embargo, la formación permite comprender por qué debe evitarse, cómo identificar situaciones de riesgo y qué decisiones adoptar ante escenarios digitales concretos. Esa transición es esencial. En redes sociales, la frontera entre lo personal y lo institucional puede ser frágil, sobre todo cuando existe uniforme, símbolos, información operativa o referencias explícitas a la institución. Por ello, educar en responsabilidad digital significa proteger a la persona, a la ciudadanía y a la propia institución.

4.2. Estructura de la propuesta de transformación.

Tabla 10. Estructura general de la propuesta educativa.

Elemento	Descripción
Nombre de la propuesta	Programa educativo de capacitación sobre uso responsable de redes sociales para fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador.
Población destinataria	Personal policial de la Policía Nacional del Ecuador.
Modalidad	Presencial, virtual o mixta, de acuerdo con la disponibilidad institucional.
Duración sugerida	24 horas académicas, distribuidas en seis módulos de cuatro horas.
Enfoque pedagógico	Formativo, preventivo, participativo, contextualizado y orientado a competencias.
Propósito central	Fortalecer competencias digitales, éticas y comunicacionales para el uso responsable de redes sociales.
Estrategias metodológicas	Exposición dialogada, análisis de casos, trabajo colaborativo, simulación de escenarios, reflexión crítica y ejercicios prácticos.
Evaluación	Diagnóstica, formativa y final, con énfasis en aplicación práctica de criterios de uso responsable.

Nota. Elaboración propia con base en los resultados del diagnóstico y los fundamentos teóricos de la investigación.

En la tabla 10 la estructura general de la propuesta educativa evidencia una organización coherente entre la población destinataria, la modalidad, la duración, el enfoque pedagógico, las estrategias metodológicas y el sistema de evaluación. Al plantearse como un programa de 24 horas académicas distribuidas en seis módulos, la propuesta permite abordar de manera progresiva los contenidos relacionados con ciudadanía digital, ética profesional, seguridad de la información, comunicación institucional e imagen policial. Además, su enfoque formativo, preventivo y orientado a competencias favorece que la capacitación no se limite a la transmisión de normas, sino que promueva la aplicación práctica de criterios responsables en situaciones reales o posibles del entorno digital policial.

Objetivo general de la propuesta.

Fortalecer las competencias digitales, éticas y comunicacionales del personal policial de la Policía Nacional del Ecuador mediante un programa educativo de capacitación sobre uso responsable de redes sociales, con el fin de contribuir al fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital durante la gestión 2025.

Objetivos específicos de la propuesta.

1. Desarrollar conocimientos sobre ciudadanía digital, ética profesional y responsabilidad comunicacional en redes sociales.
2. Fortalecer criterios sobre protección de datos personales, seguridad de la información y prevención de riesgos digitales.
3. Orientar el uso adecuado del uniforme, insignias, símbolos institucionales e información policial en plataformas digitales.
4. Promover prácticas de verificación de información, prevención de desinformación y comunicación responsable.
5. Evaluar la comprensión y aplicación de criterios de uso responsable de redes sociales en situaciones vinculadas con el contexto policial.

Tabla 11. Módulos de la propuesta educativa.

Módulo	Tema central	Objetivo formativo	Contenidos principales
Módulo 1	Competencia digital y redes sociales	Reconocer la importancia del uso responsable de redes sociales en el contexto policial.	Competencia digital; redes sociales como espacios públicos; permanencia de contenidos; huella digital; riesgos de viralización.
Módulo 2	Ciudadanía digital y ética profesional	Fortalecer criterios éticos para la actuación del personal policial en entornos digitales.	Ciudadanía digital; respeto, responsabilidad y ética; consecuencias personales, profesionales e institucionales; límites entre esfera personal y representación institucional.
Módulo 3	Seguridad de la información y protección de datos	Identificar riesgos vinculados con exposición de información personal, institucional o sensible.	Protección de datos personales; información reservada; difusión no autorizada; documentos, operativos e imágenes; prevención de exposición indebida.
Módulo 4	Comunicación institucional e imagen policial	Analizar la relación entre publicaciones digitales, percepción ciudadana e imagen institucional.	Imagen institucional; reputación; lenguaje responsable; uso del uniforme, insignias y símbolos; contenidos que fortalecen o afectan la imagen policial.
Módulo 5	Prevención de desinformación y manejo responsable del contenido	Desarrollar criterios para verificar información antes de publicar o compartir.	Noticias falsas; rumores; fuentes confiables; verificación básica; responsabilidad al compartir

			información; impacto de la desinformación en la confianza ciudadana.
Módulo 6	Lineamientos prácticos y toma de decisiones digitales	Aplicar criterios de actuación responsable en casos reales o hipotéticos del contexto policial.	Análisis de casos; buenas prácticas digitales; matriz de decisión antes de publicar; compromisos de actuación responsable; evaluación final.

Nota. Elaboración propia con base en los resultados del diagnóstico

Los módulos propuestos en la tabla 11 responden de manera directa a las necesidades formativas identificadas en el diagnóstico, especialmente en relación con competencia digital, ética profesional, seguridad de la información, comunicación institucional y prevención de riesgos reputacionales. La secuencia planteada permite avanzar desde una comprensión general del entorno digital hasta la aplicación práctica de criterios de actuación responsable en casos concretos del contexto policial. De esta manera, el programa no se limita a transmitir contenidos teóricos, sino que busca fortalecer la capacidad del personal policial para tomar decisiones prudentes antes de publicar, compartir o interactuar en redes sociales, considerando siempre la protección de datos, la imagen institucional y la responsabilidad profesional que implica representar a la Policía Nacional del Ecuador en espacios digitales.

Tabla 12. Plan de intervención de la propuesta.

Fase	Actividad	Estrategia metodológica	Recursos	Responsable	Tiempo	Evidencia	Evaluación
1	Diagnóstico inicial	Aplicación de breve prueba de entrada y reflexión sobre hábitos digitales.	Cuestionario diagnóstico; diálogo guiado.	Facilitador / área de capacitación	1 hora	Registro de respuestas	Diagnóstica
2	Desarrollo de módulos teóricos-prácticos	Exposición dialogada, análisis de casos y ejercicios de identificación de riesgos.	Presentaciones, casos, normativa, material digital.	Facilitador / expertos invitados	18 horas	Actividades desarrolladas	Formativa
3	Simulación de escenarios digitales	Resolución de situaciones hipotéticas: publicación con uniforme, rumor institucional, exposición de datos, comentario inadecuado.	Guías de casos; matriz de decisión.	Facilitador	3 horas	Resolución de casos	Formativa
4	Compromiso de buenas prácticas	Construcción de recomendaciones institucionales y	Formato de compromisos;	Participantes y facilitador	1 hora	Compromiso firmado o registrado	Formativa

		compromisos individuales de actuación responsable.	guía de buenas prácticas.				
5	Evaluación final	Prueba de salida y valoración de aplicación de criterios en casos prácticos.	Instrumento de evaluación final; rúbrica breve.	Facilitador	1 hora	Resultados de evaluación	Final

Nota. Elaboración propia. El plan puede adaptarse a modalidad presencial, virtual o mixta.

En la tabla 12 se presenta el plan de intervención de la propuesta educativa, organizado en cinco fases que permiten desarrollar el programa de manera progresiva, ordenada y evaluable. La estructura inicia con un diagnóstico inicial para reconocer los conocimientos y hábitos digitales de los participantes; continúa con el desarrollo de módulos teórico-prácticos y simulaciones de escenarios digitales; y finaliza con la construcción de compromisos de buenas prácticas y una evaluación final. Esta secuencia resulta pertinente porque articula la reflexión, la práctica y la valoración de aprendizajes, permitiendo que el personal policial no solo conozca los criterios de uso responsable de redes sociales, sino que también los aplique en situaciones vinculadas con la protección de datos, la imagen institucional, la comunicación responsable y el criterio profesional en entornos digitales.

Tabla 13. Recursos requeridos para la implementación.

Tipo de recurso	Descripción
Recursos humanos	Facilitador principal, especialista en comunicación institucional, especialista en seguridad de la información, apoyo logístico y participantes.
Recursos tecnológicos	Computador, proyector o plataforma virtual, acceso a internet, formularios digitales, presentaciones y repositorio de materiales.
Recursos pedagógicos	Guía del participante, casos prácticos, matriz de decisión antes de publicar, fichas de evaluación, rúbrica de análisis de casos.
Recursos institucionales	Lineamientos internos, normativa aplicable, manual de identidad visual, documentos de comunicación institucional y canales oficiales de coordinación.

Nota. Elaboración propia.

En la tabla 13 se detallan los recursos requeridos para la implementación de la propuesta educativa, considerando los componentes humanos, tecnológicos, pedagógicos e institucionales necesarios para su desarrollo. Esta organización permite evidenciar que el programa no demanda una infraestructura compleja, sino una adecuada articulación de capacidades ya existentes dentro

del contexto institucional, complementadas con materiales formativos, recursos digitales y documentos normativos de referencia. En este sentido, la propuesta resulta viable, puesto que puede adaptarse a modalidad presencial, virtual o mixta, aprovechando herramientas tecnológicas, lineamientos internos y el apoyo de especialistas vinculados con comunicación institucional, seguridad de la información y formación del personal policial.

Tabla 14. Presupuesto referencial de la propuesta.

Recurso	Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Diseño de materiales digitales	Guía del participante, presentaciones, casos y fichas de trabajo	1 paquete	USD 120,00	USD 120,00
Facilitación académica	Honorarios referenciales o reconocimiento institucional por 24 horas	1 proceso	USD 300,00	USD 300,00
Plataforma o aula virtual	Uso de plataforma institucional o herramienta disponible	1 proceso	USD 0,00	USD 0,00
Impresión de materiales básicos	Fichas de trabajo y evaluaciones, si la modalidad es presencial	100 participantes	USD 1,50	USD 150,00
Apoyo logístico	Organización, seguimiento y sistematización de evidencias	1 proceso	USD 80,00	USD 80,00
Total referencial				USD 650,00

Nota. Elaboración propia. El presupuesto es referencial y puede reducirse si se emplean recursos institucionales existentes.

En la tabla 15 se presenta el presupuesto referencial de la propuesta educativa, considerando los recursos mínimos necesarios para su diseño, facilitación, implementación y seguimiento. El costo total estimado asciende a USD 650,00; sin embargo, este valor puede reducirse de manera significativa si se aprovechan recursos institucionales existentes, como plataformas virtuales, espacios de capacitación, personal especializado y materiales digitales. En este sentido, la propuesta resulta económicamente viable, ya que no requiere una inversión elevada y puede adaptarse a las condiciones operativas de la Policía Nacional del Ecuador, manteniendo su finalidad formativa: fortalecer el uso responsable de redes sociales, la seguridad de la información y la imagen institucional en el entorno digital.

La metodología de la propuesta se orienta al aprendizaje activo. Esto significa que el participante no solo recibe información, sino que analiza situaciones, identifica riesgos, toma decisiones y justifica criterios. Este enfoque resulta pertinente porque el uso responsable de redes sociales no

se aprende únicamente memorizando normas; se aprende también al reconocer escenarios concretos, anticipar consecuencias y actuar con responsabilidad institucional.

4.3. Valoración/ evaluación / validación de la propuesta de transformación.

La valoración de la propuesta se plantea mediante juicio de expertos, con el propósito de determinar su pertinencia, coherencia, claridad, suficiencia, aplicabilidad, viabilidad y relevancia institucional. Este procedimiento permite fortalecer la calidad académica y técnica del programa antes de una eventual implementación. Además, responde a la naturaleza propositiva de la investigación, en la medida en que la propuesta no se presenta como una idea general, sino como un diseño susceptible de revisión especializada.

Tabla 15. Criterios para la validación de la propuesta de transformación.

Criterio de validación	Descripción
Pertinencia	Evalúa si la propuesta responde al problema de investigación y a las necesidades formativas identificadas en el diagnóstico.
Coherencia	Valora la relación lógica entre objetivos, contenidos, metodología, actividades, recursos y evaluación.
Claridad	Determina si la propuesta está redactada de forma comprensible, organizada y adecuada para el contexto institucional.
Suficiencia	Analiza si los módulos y contenidos permiten abordar de manera completa el uso responsable de redes sociales.

Aplicabilidad	Evalúa si el programa puede implementarse en el contexto de la Policía Nacional del Ecuador.
Viabilidad	Valora si la propuesta puede desarrollarse con recursos, tiempo y condiciones institucionales razonables.
Relevancia institucional	Determina si la propuesta contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital.

Nota. Elaboración propia con base en criterios de validación por juicio de expertos.

La ficha de validación utilizará una escala de cinco niveles: 1 = Muy bajo, 2 = Bajo, 3 = Medio, 4 = Alto y 5 = Muy alto. Además, incluirá un espacio para observaciones cualitativas. Esta estructura permite valorar la propuesta de forma ordenada y, al mismo tiempo, recoger recomendaciones específicas para mejorar los módulos, actividades, recursos o criterios de evaluación. En caso de aplicarse institucionalmente, las observaciones de los expertos deberán incorporarse antes de ejecutar el programa.

La evaluación interna del programa se organizará en tres momentos. Primero, una evaluación diagnóstica para identificar conocimientos previos y hábitos digitales. Segundo, una evaluación formativa mediante ejercicios, análisis de casos y participación activa. Tercero, una evaluación final, centrada en la aplicación de criterios de uso responsable ante escenarios digitales propios del contexto policial. Con ello, la propuesta no solo mide conocimientos, sino también capacidad de razonamiento y toma de decisiones.

CONCLUSIONES

En relación con el primer objetivo específico, se determinó que los fundamentos teóricos y referenciales sobre competencia digital, ciudadanía digital, comunicación institucional, protección de datos e imagen institucional sustentan de manera coherente la necesidad de un

programa educativo de capacitación sobre uso responsable de redes sociales. La revisión realizada permite afirmar que la conducta digital del personal policial no puede comprenderse únicamente como un asunto individual, porque se vincula con la confianza ciudadana, la reputación pública y la coherencia institucional.

En relación con el segundo objetivo específico, se caracterizó el estado actual de las prácticas de uso de redes sociales del personal policial encuestado. Los resultados evidenciaron que el 96% utiliza redes sociales y el 78% lo hace diariamente, lo que confirma una alta exposición digital. Asimismo, se identificaron riesgos asociados a la afectación de la imagen institucional, la difusión de información no autorizada, la exposición de datos personales, la desinformación y el uso inadecuado del uniforme, insignias o símbolos institucionales.

En relación con el tercer objetivo específico, se elaboró un programa educativo de capacitación estructurado en seis módulos formativos: competencia digital y redes sociales; ciudadanía digital y ética profesional; seguridad de la información y protección de datos; comunicación institucional e imagen policial; prevención de desinformación y manejo responsable del contenido; y lineamientos prácticos para la toma de decisiones digitales. La propuesta articula objetivos, contenidos, actividades, recursos, evaluación y presupuesto referencial, lo que fortalece su aplicabilidad.

En relación con el cuarto objetivo específico, se establecieron criterios para valorar la pertinencia, coherencia y viabilidad del programa educativo mediante juicio de expertos. Esta valoración permite examinar la calidad de la propuesta antes de una eventual implementación y asegura que el diseño pueda ajustarse a las condiciones reales del contexto institucional.

En relación con el objetivo general, la investigación permitió proponer un programa educativo de capacitación sobre uso responsable de redes sociales orientado a fortalecer la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital durante la gestión 2025. El programa responde al diagnóstico, se fundamenta en referentes teóricos y normativos, y se organiza como una alternativa formativa pertinente para promover una conducta digital ética, segura, profesional y coherente con los valores institucionales.

En cuanto a la hipótesis, los resultados permiten sostener que la propuesta de un programa educativo de capacitación sobre uso responsable de redes sociales contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador en el entorno digital, en la medida en que responde a necesidades formativas diagnosticadas y articula contenidos de competencia digital, ciudadanía digital, seguridad de la información, comunicación institucional y responsabilidad profesional.

RECOMENDACIONES

Desde el punto de vista metodológico:

Se recomienda que futuras investigaciones amplíen la muestra de estudio e incorporen entrevistas, grupos focales o análisis de casos institucionales que permitan profundizar en las percepciones del personal policial sobre el uso responsable de redes sociales. Esta ampliación permitiría enriquecer el componente cualitativo y fortalecer la triangulación de resultados.

Se recomienda aplicar la ficha de validación a expertos antes de la implementación del programa, con el fin de obtener una valoración técnica sobre la pertinencia, coherencia, claridad, suficiencia, aplicabilidad y viabilidad de la propuesta. Los ajustes derivados de esa valoración deberán incorporarse a la versión final del programa.

Desde el punto de vista académico:

Se recomienda fortalecer la producción académica sobre competencia digital, ciudadanía digital, comunicación institucional e imagen pública en instituciones policiales, debido a que existe un campo de estudio todavía poco desarrollado en el contexto ecuatoriano. Esta línea puede contribuir a comprender mejor la relación entre conducta digital, confianza ciudadana y legitimidad institucional.

Se recomienda que los programas de formación policial incorporen de manera sistemática contenidos relacionados con ética digital, protección de datos personales, verificación de información, prevención de desinformación y comunicación responsable en redes sociales. La

formación digital no debe entenderse como un complemento ocasional, sino como parte de las competencias profesionales necesarias en la actualidad.

Recomendaciones prácticas:

Se recomienda implementar el programa educativo propuesto como parte de los procesos de capacitación continua del personal policial, priorizando a servidores con alta exposición institucional, uso frecuente de redes sociales o funciones vinculadas con comunicación, atención ciudadana, talento humano y gestión operativa.

Se recomienda socializar lineamientos claros sobre el uso responsable de redes sociales, diferenciando de manera precisa el uso personal, la representación institucional, la difusión de información autorizada y el manejo de imágenes, videos, uniforme, insignias y símbolos institucionales.

Se recomienda coordinar la implementación del programa con las áreas institucionales vinculadas con comunicación organizacional, educación continua, talento humano y seguridad de la información, a fin de asegurar que la capacitación tenga respaldo técnico, coherencia normativa y sostenibilidad en el tiempo.

BIBLIOGRAFÍA

- Area-Moreira, M., & Pessoa, T. (2012). De lo sólido a lo líquido: Las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la Web 2.0. *Comunicar*, 19(38), 13–20. <https://doi.org/10.3916/C38-2012-02-01>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.^a ed.). Editorial Episteme.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial No. 449.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). Ley Orgánica del Servicio Público. Registro Oficial Suplemento No. 294.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público. Registro Oficial Suplemento No. 19.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2021). Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. Registro Oficial Suplemento No. 459.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal*, 9(2), 27–40. <https://doi.org/10.3316/QRJ0902027>
- Bullock, K. (2018). The police use of social media: Transformation or normalisation? *Social Policy and Society*, 17(2), 245–258. <https://doi.org/10.1017/S1474746417000112>
- Castells, M. (2012). *Redes de indignación y esperanza: Los movimientos sociales en la era de Internet*. Alianza Editorial.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE.
- Criado, J. I., Sandoval-Almazán, R., & Gil-García, J. R. (2013). Government innovation through social media. *Government Information Quarterly*, 30(4), 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.10.003>

- Criado, J. I., & Villodre, J. (2022). Revisiting social media institutionalization in government: An empirical analysis of barriers. *Government Information Quarterly*, 39(2), Article 101643. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101643>
- Dekker, R., van den Brink, P., & Meijer, A. (2020). Social media adoption in the police: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 37(2), Article 101441. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101441>
- Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6(1), 27–36.
- Ferrari, A. (2013). DIGCOMP: A framework for developing and understanding digital competence in Europe. Publications Office of the European Union.
- Gray, E. R., & Balmer, J. M. T. (1998). Managing corporate image and corporate reputation. *Long Range Planning*, 31(5), 695–702. [https://doi.org/10.1016/S0024-6301\(98\)00074-0](https://doi.org/10.1016/S0024-6301(98)00074-0)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education.
- Kemp, S. (2025, 8 de noviembre). Digital 2026: Ecuador. DataReportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2026-ecuador>
- Mejía, D., & Mendoza, K. (2025). Instructional methodology based on ICT to strengthen digital competencies of aspirants to operational technical police servants. *Ecuadorian Science Journal*, 9(1), 21–30. <https://doi.org/10.46480/esj.9.1.214>
- Meijer, A., & Thaens, M. (2013). Social media strategies: Understanding the differences between North American police departments. *Government Information Quarterly*, 30(4), 343–350. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.05.023>
- Meirinhos, G., Bessa, M., Leal, C., Oliveira, M., Carvalho, A., & Silva, R. (2022). Reputation of public organizations: What dimensions are crucial? *Administrative Sciences*, 12(4), Article 126. <https://doi.org/10.3390/admsci12040126>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Policía Nacional del Ecuador. (s. f.). Dirección Nacional de Comunicación Organizacional y Estratégica. <https://www.policia.gob.ec/direccion-nacional-de-comunicacion-organizacional-y-estrategica/>

Policía Nacional del Ecuador. (s. f.). Doctrina policial. <https://www.policia.gob.ec/doctrina-policia/>

Policía Nacional del Ecuador. (s. f.). Institución. <https://www.policia.gob.ec/institucion/>

Policía Nacional del Ecuador. (s. f.). Manual de identidad visual. <https://www.policia.gob.ec/manual-de-identidad-visual/>

Policía Nacional del Ecuador. (2025, 19 de octubre). 14 años fortaleciendo la confianza y la comunicación en la Policía Nacional.

Policía Nacional del Ecuador, Academia de Estudios Estratégicos. (2025). Plan anual de estudios 2025.

Ribble, M. (2015). Digital citizenship in schools: Nine elements all students should know (3rd ed.). International Society for Technology in Education.

Ribble, M. S., & Bailey, G. D. (2004). Digital citizenship: Addressing appropriate technology behavior. *Learning & Leading with Technology*, 32(1), 6–11.

UNESCO Institute for Statistics. (2018). A global framework of reference on digital literacy skills for indicator 4.4.2. UNESCO.

Villafañe, J. (2004). La buena reputación: Claves del valor intangible de las empresas. Pirámide.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario dirigido al personal policial.

Objetivo del instrumento: recopilar información diagnóstica sobre conocimientos, percepciones, prácticas y necesidades formativas relacionadas con el uso responsable de redes sociales y su incidencia en la imagen institucional de la Policía Nacional del Ecuador.

Instrucciones: lea cada afirmación y seleccione la opción que mejor represente su criterio. Escala sugerida: 1 = Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo.

Tabla A1. Estructura del cuestionario.

Bloque	Dimensión	Contenido
Bloque A	Datos generales	Sexo; grupo etario; tiempo de servicio; uso de redes sociales; frecuencia de uso.
Bloque B	Competencia digital y uso de redes sociales	B1 a B5: riesgos digitales, conocimiento suficiente, contenido inapropiado, permanencia de publicaciones y verificación de información.
Bloque C	Ciudadanía digital y ética profesional	C1 a C5: respeto, responsabilidad, ética, consecuencias de la conducta digital y coherencia con valores institucionales.
Bloque D	Seguridad de la información y protección de datos	D1 a D5: datos personales, información institucional no autorizada, imágenes, videos, uniforme, insignias y capacitación en seguridad.
Bloque E	Comunicación institucional e imagen institucional	E1 a E5: percepción ciudadana, publicaciones del personal, imagen profesional, orientación clara y riesgos comunicacionales.
Bloque F	Necesidad de un programa educativo	F1 a F5: pertinencia, prevención de conductas inadecuadas, ciudadanía digital, fortalecimiento de imagen y disposición a participar.
Preguntas abiertas	Riesgos, temas y recomendaciones	1) ¿Cuáles considera que son los principales riesgos del uso inadecuado de redes sociales? 2) ¿Qué temas deberían incluirse en una capacitación? 3) ¿Qué recomienda para fortalecer la imagen institucional en redes sociales?

Nota. Elaboración propia.

Anexo 2. Ficha de análisis documental.

Objetivo del instrumento: sistematizar información académica, normativa e institucional relacionada con el uso responsable de redes sociales, competencia digital, ciudadanía digital, imagen institucional, protección de datos y comunicación institucional.

Tabla A2. Ficha de análisis documental.

Elemento	Descripción
Datos de la fuente	Autor/institución; año; título; tipo de documento; enlace o referencia.
Categoría de análisis	Competencia digital; ciudadanía digital; comunicación institucional; imagen institucional; protección de datos; normativa institucional.
Aporte principal	Idea central, hallazgo, disposición normativa o criterio institucional relevante para la investigación.
Relación con la tesis	Vínculo con el problema, objetivos, hipótesis, metodología o propuesta educativa.
Uso en el documento	Capítulo o apartado en el que se integra la información.

Nota. Elaboración propia.

Anexo 3. Ficha de validación de expertos.

Objetivo del instrumento: valorar la pertinencia, coherencia, claridad, suficiencia, aplicabilidad, viabilidad y relevancia institucional del programa educativo de capacitación propuesto.

Tabla A3. Ficha de validación de expertos.

Criterio	Indicador	Escala	Observaciones
Pertinencia	La propuesta responde al problema de investigación y a las necesidades formativas identificadas.	1 2 3 4 5	
Coherencia	Existe relación lógica entre objetivos, contenidos, metodología, actividades y evaluación.	1 2 3 4 5	
Claridad	La propuesta está redactada de forma comprensible y organizada.	1 2 3 4 5	
Suficiencia	Los módulos y contenidos abordan adecuadamente el uso responsable de redes sociales.	1 2 3 4 5	
Aplicabilidad	El programa puede implementarse en el contexto institucional policial.	1 2 3 4 5	
Viabilidad	La propuesta puede desarrollarse con recursos, tiempo y condiciones razonables.	1 2 3 4 5	
Relevancia institucional	La propuesta contribuye al fortalecimiento de la imagen institucional en el entorno digital.	1 2 3 4 5	

Nota. Escala: 1 = Muy bajo, 2 = Bajo, 3 = Medio, 4 = Alto, 5 = Muy alto.

Anexo 4. Matriz de decisión antes de publicar en redes sociales.

Tabla A4. Matriz de decisión antes de publicar.

Pregunta orientadora	Sí	No	Acción sugerida
Pregunta orientadora	Sí	No	Acción sugerida
¿La publicación contiene información institucional no autorizada?			No publicar y consultar al área competente.
¿Se observa uniforme, insignias, símbolos o documentos institucionales?			Verificar autorización y pertinencia antes de publicar.

¿El contenido puede afectar la imagen institucional o generar interpretación negativa?			Reformular, abstenerse o solicitar orientación.
¿La información fue verificada en fuente oficial o confiable?			No compartir hasta confirmar.
¿La publicación respeta datos personales, intimidad y dignidad de terceros?			Eliminar datos sensibles o no publicar.
¿El tono utilizado es profesional, respetuoso y coherente con los valores institucionales?			Ajustar lenguaje o abstenerse de publicar.

Nota. Herramienta práctica sugerida para el módulo 6 del programa educativo.