



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA PARA
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: BÁRBARA ALEJANDRA PIVAQUE PIVAQUE

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA PARA
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA: BÁRBARA ALEJANDRA PIVAQUE PIVAQUE

TUTORA: ECON. MARGARITA PANCHANA PANCHANA

LA LIBERTAD – ECUADOR

2014

La Libertad, 11 de febrero del 2014.

APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del trabajo de investigación, “DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.”, elaborado por la Señorita Bárbara Alejandra Pivaque Pivaque, egresada de la Carrera Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela de Administración de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

.....
Econ. Rosa Margarita Panchana Panchana
TUTORA

DEDICATORIA

Cada una de las letras de este Proyecto de Titulación van dedicados a Dios, ya que ha sido y será la luz que ilumina mi camino, mi mente y mi corazón, sin El nada de esto habría sido posible.

A mi madre el ser que me dio la vida, a mis hermanos y hermanas y muy especialmente a mis sobrinos y sobrinas que son la razón de mi vida. Me puedo dar cuenta que todo esfuerzo tiene su recompensa y este logro es el resultado de la perseverancia, amor y paciencia que he tenido para lograr mis objetivos.

El camino es largo aún, lo más importante es este logro que será mi escudo para defenderme y seguir adelante y cumplir mis metas.

Autora: Bárbara Alejandra Pivaque Pivaque

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial va dirigido a Dios y mi familia por ser la inspiración de realizar este trabajo.

A la digna Universidad Estatal Península de Santa Elena por darme la oportunidad de prepararme profesionalmente y todas las personas que impartieron sus conocimientos.

También al personal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, por la oportunidad de realizar mi trabajo de titulación.

Autora: Bárbara Alejandra Pivaque Pivaque

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc
DECANA DE LA FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Econ. David Batallas González, MSc
DIRECTOR DE LA CARRERA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Econ. Margarita Panchana Panchana
PROFESORA – TUTORA

Ing. Verónica Ponce Chalén, MSc.
PROFESORA DE ÁREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA PARA
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS,
PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

Autora: Bárbara Alejandra Pivaque Pivaque

Tutora: Econ. Margarita Panchana Panchana

RESUMEN

Las instituciones del mundo, en la actualidad cuentan con documentos especiales que sirven de guía a sus colaboradores para el correcto funcionamiento y el buen desempeño en sus labores y actividades, más aun en la administración pública que está en constante cambio por la gobernabilidad de cada Estado. El Ecuador en los actuales momentos pasa por cambios radicales en sus instituciones que brindan un servicio público, existen normas legales que han permitido transparentar en gran parte su funcionamiento. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados no son la excepción, este tipo de administración radica en la buena práctica institucional y demostrar a sus ciudadanos el buen desempeño de gestión. La propuesta de elaborar un Código de Conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, se da como una necesidad esencial, debido a que en los actuales momentos la institución no cuenta con un documento que permita la ejecución de una buena calidad del servicio público que se brinda a los usuarios. El Código de Conducta se realizó mediante un análisis conceptual de diferentes autores que enunciaron su criterio sobre el tema sus ventajas y desventajas de la aplicación en el comportamiento organizacional, de esta manera se evaluó la situación actual, utilizando herramientas para la recolección de información, como observación directa y encuesta, todos estos datos recopilados sirvieron para hallar soluciones en cuanto a los temas de desórdenes administrativos, deterioro de la credibilidad, confianza de los ciudadanos en los servidores públicos, la ausencia de selección del personal idóneo, la poca convicción de trabajo, las capacitaciones al personal para así contribuir al desarrollo de la propuesta que permita mejorar el comportamiento y cultura organizacional, y se identifiquen con la institución a través del conocimiento de los principios y valores, que permitirá un realce de su imagen y se pueda brindar un servicio de calidad y calidez.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DE LA TUTORA.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
TRIBUNAL DE GRADO	v
RESUMEN.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvii
INTRODUCCIÓN	1
MARCO CONTEXTUAL	
Tema.....	3
Problema de investigación	3
Planteamiento del problema.....	3
Formulación del problema	6
Subproblema	6
Justificación del tema.....	7
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos	9
Hipótesis.....	10
Operacionalización de las variables	10
CAPÍTULO I	
MARCO TEÓRICO	
1. 1. ANTECEDENTES DEL TEMA	13
1. 2. GENERALIDADES DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA	15
1. 2. 1. Definición del Código de Conducta.....	15

1. 2. 2. Definición de Usuario	16
1. 2. 3. Definición de Cliente	16
1. 2. 4. Definición de Contribuyente	16
1. 2. 5. Definición de Ciudadano	16
1. 2. 6. La Administración Pública en el Ecuador.....	17
1. 2. 6. 1. Generalidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.....	17
1. 2. 6. 2. La administración pública en los Gobiernos Autónomos Descentralizados	18
1. 2. 6. 3. El Servicio Público.....	19
1. 2. 7. Generalidades de la institución Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.....	20
1. 2. 7. 1. Reseña Histórica de la Institución.....	20
1. 2. 7. 2. Misión de la Institución.....	21
1. 2. 7. 3. Visión de la Institución	21
1. 2. 7. 4. Objetivo General de la Institución	21
1. 2. 7. 5. Objetivos Específicos de la Institución	22
1. 3. PRINCIPIOS Y VALORES.....	22
1. 3. 1. Fundamentos	23
1. 3. 2. Legislación	23
1. 3. 3. Cultura Organizacional	23
1. 3. 4. Comportamiento.....	23
1. 3. 5. Nivel de Educación	24
1. 3. 6. Ambiente Laboral.....	24
1. 3. 7. Talento Humano.....	24
1. 3. 8. Selección de Personal.....	25
1. 3. 9. Capacitación.....	25
1. 3. 10. Desempeño	25
1. 3. 11. Estructura Orgánica.....	26
1. 4. CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	27
1. 4. 1. La Calidad del Servicio	27
1. 5. MARCO LEGAL.....	31

1. 5. 1. Constitución de la República del Ecuador	31
1. 5. 2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD)	32
1. 5. 4. Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017	34
1. 6. MARCO REFERENCIAL	34

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2. 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	36
2. 2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	36
2. 3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	37
2. 4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	39
2. 5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	39
2. 6. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN	40
2. 7. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	41
2. 7. 1. Población.....	41
2. 7. 2. Muestra.....	42
2. 8. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	44
2. 8. 1. Prueba Piloto	44
2. 8. 2. Elementos Administrativos Considerados	45

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3. 1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA	46
3. 2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LAS SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS.....	48
3. 3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN SALINAS	68
3. 4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS	78
3. 4. 1. Informe de la comprobación de la hipótesis	82

3. 5. CONCLUSIONES	83
3. 6. RECOMENDACIONES	84

CAPÍTULO IV

DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

4. 1. PRESENTACIÓN.....	85
4. 1. 3. Portada del Código de Conducta.....	86
4. 1. 4. Caratula del Código de Conducta	87
4. 2. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SALINAS	88
4. 2. 1. Introducción	88
4. 2. 2. Misión del Código de Conducta.....	88
4. 2. 3. Visión del Código de Conducta	88
4. 2. 4. Objetivos del Código de Conducta	89
4. 2. 4. 1. Objetivo General	89
4. 2. 4. 2. Objetivos Específicos.....	89
4. 2. 5. Título I – Disposiciones Generales	90
4. 2. 5. 1. Capítulo I – Objeto y alcance del Código de Conducta	90
4. 2. 6. Título II – Principios y valores éticos del servidor público	90
4. 2. 6. 1. Capítulo I – Definición de principios y valores	90
4. 2. 7. Título III – Conducta de las y los servidores públicos.....	92
4. 2. 7. 1. Capítulo I – Conductas no éticas del servidor público.....	101
4. 2. 8. Título IV – Medidas preventivas.....	102
4. 2. 8. 1. Capítulo I – Obligaciones y sanciones	102
4. 2. 9. Capítulo II – Plan de Acción.....	103
4. 2. 10. Título V – disposiciones finales.....	103
4. 2. 11. Control y Seguimiento	104
4. 2. 12. Presupuesto	104

CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
BIBLIOGRAFÍA	108
ANEXOS	110
ABREVIATURAS	122
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	123

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
GRÁFICO 1	Conocimiento de un Código de Conducta	48
GRÁFICO 2	Influencia de un Código de Conducta	49
GRÁFICO 3	Nivel de educación	50
GRÁFICO 4	Comportamiento del talento humano	51
GRÁFICO 5	Selección del talento humano	52
GRÁFICO 6	Considerado en el plan anual de capacitación	53
GRÁFICO 7	Efectos en el cumplimiento del Código de Conducta	54
GRÁFICO 8	Cumplimiento de actividades como servidor público	55
GRÁFICO 9	Fortalecer la estructura organizacional	56
GRÁFICO 10	Gestión realizada por los funcionarios	57
GRÁFICO 11	La calidad del servicio cubre las necesidades de los usuarios	58
GRÁFICO 12	La aplicación de un Código de Conducta dará mejores resultados	59
GRÁFICO 13	Código de Conducta en el sector público	60
GRÁFICO 14	Fortalezas de la Constitución del 2008 en la administración pública	61
GRÁFICO 15	Actitud de los servidores hacia la comunidad	62
GRÁFICO 16	Ley que orienta los deberes del servidor público	63
GRÁFICO 17	Valoración del profesionalismo del talento humano	64
GRÁFICO 18	Efectos del Código de Conducta en las habilidades y destrezas	65
GRÁFICO 19	Concurso de mérito y oposición para ser servidor público	66
GRÁFICO 20	Mejorará el conocimiento de la LOSEP	67
GRÁFICO 21	Importancia del Código de Conducta para los servidores públicos	68
GRÁFICO 22	Comportamiento de los servidores públicos	69

GRÁFICO 23	Comportamiento de los servidores públicos	70
GRÁFICO 24	Desempeño laboral de los servidores públicos	71
GRÁFICO 25	Organización institucional	72
GRÁFICO 26	Atención que brinda el municipio	73
GRÁFICO 27	Mejora la Cultura Organizacional	74
GRÁFICO 28	Nivel de satisfacción	75
GRÁFICO 29	Importancia de las habilidades del talento humano	76
GRÁFICO 30	Influencia en la calidad del servicio	77

ÍNDICE DE CUADROS

		Pág.
CUADRO 1	Operacionalización de las variables	11
CUADRO 2	Población	41
CUADRO 3	Muestra	44
CUADRO 4	Datos de comprobación de la Hipótesis	78
CUADRO 5	Tabla con las frecuencias esperadas	80
CUADRO 6	Presupuesto de capacitaciones	104
CUADRO 7	Presupuesto de capacitación – materiales	104

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
TABLA 1	Conocimiento de un Código de Conducta	48
TABLA 2	Influencia de un Código de Conducta	49
TABLA 3	Nivel de educación	50
TABLA 4	Comportamiento del talento humano	51
TABLA 5	Selección del talento humano	52
TABLA 6	Considerado en el plan anual de capacitación	53
TABLA 7	Efectos en el cumplimiento del Código de Conducta	54
TABLA 8	Cumplimiento de actividades como servidor público	55
TABLA 9	Fortalecer la estructura organizacional	56
TABLA 10	Gestión realizada por los funcionarios	57
TABLA 11	La calidad del servicio cubre las necesidades de los usuarios	58
TABLA 12	La aplicación de un Código de Conducta dará mejores resultados	59
TABLA 13	Código de Conducta en el sector público	60
TABLA 14	Fortalezas de la Constitución del 2008 en la administración pública	61
TABLA 15	Actitud de los servidores hacia la comunidad	62
TABLA 16	Ley que orienta los deberes del servidor público	63
TABLA 17	Valoración del profesionalismo del talento humano	64
TABLA 18	Efectos del Código de Conducta en las habilidades y destrezas	65
TABLA 19	Concurso de mérito y oposición para ser servidor público	66
TABLA 20	Mejorará el conocimiento de la LOSEP	67
TABLA 21	Importancia del Código de Conducta para los servidores públicos	68
TABLA 22	Comportamiento de los servidores públicos	69

TABLA 23	Comportamiento de los servidores públicos	70
TABLA 24	Desempeño laboral de los servidores públicos	71
TABLA 25	Organización institucional	72
TABLA 26	Atención que brinda el municipio	73
TABLA 27	Mejora la Cultura Organizacional	74
TABLA 28	Nivel de satisfacción	75
TABLA 29	Importancia de las habilidades del talento humano	76
TABLA 30	Influencia en la calidad del servicio	77

ÍNDICE DE ANEXOS

		Pág.
ANEXO 1	Plan de acción	109
ANEXO 2	Matriz de seguimiento y evaluación	111
ANEXO 3	Preguntas para las y los servidores públicos de carrera, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas	113
ANEXO 4	Preguntas para las y los ciudadanos del Cantón Salinas	118

INTRODUCCIÓN

Los momentos actuales por los que pasa la administración pública en diferentes países del mundo ha producido cambios legales a través de normas que permitan su buena ejecución administrativa, en los últimos años el Ecuador ha sufrido una reestructuración política y social en todos los niveles del estado bajo un paraguas llamado Socialismo del siglo XXI, que ha implicado que las instituciones públicas hagan énfasis en afrontar esos cambios, que en consecuencia permite el avance administrativo que en cierta manera ha sido esencial. Manejado desde la perspectiva jerárquica en los diferentes niveles de gobiernos tanto Ejecutivo como Legislativo, sin embargo existe un nivel operativo que aun deja mucho que desear con un talento humano opuesto en ciertos casos, oponiéndose a que se pueda demostrar una dirección eficiente y eficaz, debido a que para muchas organizaciones no es un secreto que los Códigos de Conducta también llamados Códigos de Buenas Prácticas, son un documento de disciplina e información para el talento humano comprometido con su trabajo, que indica cómo cumplen con sus deberes y obligaciones a través de condiciones morales y éticas.

La conducta humana refleja un conjunto de actos exteriores y visibles para quien observa, revela las acciones, más que las palabras, sus pensamientos, sus propósitos y sus ideales personales y organizacionales, cuando se encuentran inmersos en ellas, a través de una serie de principios y valores intrínsecos que en el transcurso de la vida se van desarrollando y alimentando del conocimiento y la intelectualidad.

El Código de Conducta está direccionado a que los servidores y servidoras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, se identifiquen con los principios y valores establecidos dentro del documento, lo que permitirá disminuir los problemas que se suscitan en la administración, como la ausencia del personal, la poca convicción de trabajo y una capacitación

ineficiente, de manera que exista una contribución sinérgica entre el ciudadano, institución y servidor público, la que conllevará a una eficiente calidad del servicio y no exista un desgaste innecesario de un valioso producto como es el tiempo. El Código de Conducta evidencia las diferentes actitudes del talento humano de la institución, por lo tanto la relación que este documento tiene con los servidores y servidoras públicos concuerda con lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica del Servidor Público.

Para establecer el desarrollo de la investigación y diseñar el documento, se ha seguido una serie de procesos que nos ayudarán a complementar el contenido el mismo que contiene cuatro capítulos los cuales están detallados en forma breve en los siguientes: El Capítulo I, se hace referencia a lo que es el marco teórico, la fundamentación teórica y generalidades de los códigos de conducta; además de los diferentes antecedentes históricos de los Códigos de Conducta. El Capítulo II, se trata de la Metodología de la investigación que utilizamos, además del diseño, la modalidad, los tipos, métodos, técnicas e instrumentos a utilizar para recolectar información. El Capítulo III, Análisis e Interpretación de los resultados, realizamos el procesamiento de la información, realizada a través de las encuestas a las servidoras y servidores públicos y a la ciudadanía del cantón Salinas. El Capítulo IV, contiene la propuesta que permitirá mejora la ética y moral de los servidores que será puesto en ejecución por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

MARCO CONTEXTUAL

Tema

Diseño y aplicación de un código de conducta para los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014.

Problema de investigación

Planteamiento del problema

En la provincia de Santa Elena con una población de 308.693 habitantes, siendo la última provincia en ser creada en el Ecuador, se encuentra el cantón Salinas con una población de 68.675 habitantes de los cuales 34.719 corresponde a los habitantes en el sector urbano y 33.956 habitantes del sector rural según datos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos del año 2010; debido a los problemas nacionales como la corrupción, la mala práctica profesional en algunos sectores de la administración pública, el mal manejo de los recursos públicos en entidades del sector público y la poca ejecución de acciones de los gobiernos autónomos descentralizados, componen diversas reformas que caracterizan los actuales cambios a través de nuevas órdenes legales, jurídicas, socio-políticas-económicas que obligan al Estado ecuatoriano a desarrollar y orientar su accionar político hacia un efectivo criterio que permita constituirse en la línea directa para afrontar la realidad existente con un talento humano eficiente y eficaz.

El desorden administrativo, ausencia de selección del personal idóneo, la poca convicción de trabajo, y la escasa capacitación, se constituyeron en inconvenientes que ponen en evidencia la necesidad de tomar conciencia de la transgresión a la violación de las normas legales y administrativas establecidas;

todo lo que se hace tiene implicaciones éticas de los principios y valores que en consecuencia, se relaciona con las conductas derivadas de la cultura, creencias y aspiraciones de los seres humanos, de manera que somos responsables de las acciones asumidas como personas, principalmente, quienes están a cargo de las funciones públicas o privadas, esto ha llevado que se generalice un problema, la deficiente calidad del servicio, que se ofrece en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas de la provincia de Santa Elena.

La deterioro de la credibilidad y la confianza ciudadana en las servidoras y servidores públicos a quienes corresponde desempeñar cargos en entidades del Estado, representa una clara manifestación de los estragos ocasionados por una decadente administración, que impone al Estado la obligatoriedad de evitar su alto costo social e implantar políticas públicas orientadas al rescate y preservación de los valores ciudadanos y éticos, que son los fundamentos morales de la sociedad.

La forma de sentar precedentes dentro de una institución pública es la elaboración de un instrumento que normalice el comportamiento, la ética y la moral que en la actualidad son elementos que los servidores públicos desconocen para el desempeño de sus labores, sin embargo, la enunciación del cometido conduce inmediatamente a un proyecto que rebasa más allá del combate al comportamiento de la decadente administración, porque esta no es la única violación de lo ético que sea concebible y efectivamente ocurra en el ámbito público.

Por otra parte, aun reconociendo la prioridad de ese combate entre las tareas ético público planteado, hay que alertar sobre el desenfoco en el cual se incurriría de concentrar los esfuerzos proéticos únicamente en reducir los malos comportamientos a su mínima expresión posible. Por ello, uno de los criterios fundamentales que orienta la elaboración de un instrumento que reglamente el comportamiento de las servidoras y servidores públicos es trabajar con un concepto amplio de lo éticamente deseable e indeseable. Es así que dentro del

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas en sus departamentos que los conforman por el desconocimiento por parte de los servidores han cometido errores debido a la ausencia de un instrumento que controle la conducta y el comportamiento.

El desorden administrativo se presenta debido a que en gran parte de la institución existe personal que no tiene una definición de su accionar ante la dependencia institucional, por lo que lleva a que no se realice un trabajo que satisfaga a la ciudadanía que en gran tamaño es la perjudicada. En la Dirección administrativa y demás departamentos a su cargo el personal, en parte, está en exceso y desorientado en su accionar, carece de conocimiento y no da cumplimiento a las necesidades de la institución, igual forma es en la Dirección Financiera y sus unidades como Rentas y Tesorería, la Dirección de Planeamiento y Urbanismo y sus departamentos.

La Ausencia de selección del personal idóneo se debe a que el personal que labora en la institución en los diferentes cargos, no cumplen y no tienen un nivel académico superior de manera que afecta el desarrollo de la institución, provocando un deterioro a la imagen institucional. En los departamentos existe personal que ocupa una designación laboral no acorde a sus conocimientos, la Dirección de Ambiente es un reflejo en sus diferentes secciones ya que no se cumple con las obligaciones pertinentes y es fácil ver como se desperdicia recursos en estas designaciones.

La poca convicción de trabajo se debe a que en parte los servidores y servidoras públicas del ente institucional carecen de conocimiento para manejar los recursos, debido a que al adecuar al talento humano en un cargo, le ha costado a la institución un impacto negativo, por la constante rotación que se le da, y la designación no adecuada, lo que deja percibir el poco interés de realizar las actividades y brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

La poca de capacitación debido a que muchas veces no se imparte y no se pone énfasis en la actualización de conocimiento de los funcionarios. Dejando las políticas existentes solo en papeles y no aplicarlas de manera correcta, que establezca una verdadera integración del personal y la institución basados en la plena convicción del conocimiento de los objetivos y planes de la institución.

Formulación del problema

¿Cómo influye la ausencia de principios y valores en la calidad del servicio público que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014?

Subproblema

¿Cómo afecta la inobservancia de los principios y valores institucionales en el desorden administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas?

¿Cómo afecta la ausencia del personal idóneo en la observación de los principios y valores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas?

¿Por qué la poca convicción del trabajo incide en la calidad del servicio, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas?

¿De qué manera influye la ausencia de capacitación en la calidad del servicio, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas?

¿Cómo afecta la ausencia de valores éticos en las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas?

Justificación del tema

El análisis para el diseño y aplicación de un Código de Conducta para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, se da después de realizar una investigación documental y por la importancia de este documento, ya que ha servido para diferentes instituciones públicas y privadas tanto a nivel nacional como internacional de manera que ha servido con eficacia y al buen resultado de los gobiernos que ha considerado este documento.

La aplicación de los códigos de conducta no es nueva, ya que, en 1990, en Nueva Zelanda se dio a conocer el Código de Conducta del Servicio Público; en 1991 en Portugal, el Código de Conducta del Servicio Público; en 1992, en Estados Unidos, las Normas de Conducta de los Funcionarios del Poder Ejecutivo; en 1995, en el Reino Unido se publicaron las Normas de Conducta de la Vida Pública así como el Código de la Función pública; en 1996, en Canadá, se dio a conocer el Código de conflictos e intereses y de post-empleo para el servicio público.

También se crearon códigos específicos, ya sea por organismos o departamentos. En este sentido los Países Bajos cuentan con códigos descentralizados; en Noruega, los organismos públicos han elaborado normas de conducta que incluyen la misión y los valores respectivos de cada institución; el Reino Unido creó el Código Ministerial, mientras que el Tesoro Británico (1994) estableció un código para los consejeros de organismos públicos que operan en el entorno de ese gobierno. Igualmente el Congreso Nacional de Honduras publicó el Código de conducta Ética del Servidor Público en Tegucigalpa el 31 de Mayo del 2007. En el Ecuador el 19 de abril del 2012 el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Duran promulga el Código de Conducta de los servidores Públicos.

Se elaboró la metodología adecuada que nos permitió obtener información a fin de saber cómo actúan los funcionarios públicos de la institución y detectar las

falencias en cuanto al poco interés de poner en práctica los principios y valores, por el personal. Y convertirla en fortaleza de manera que puedan brindar una mejor atención y la población se vea beneficiado, a través de una mejor eficiente calidad del servicio.

El código de conducta plantea una serie de principios y valores que son aplicables bajo un enfoque humanitario y de desarrollo para la institución, principios y valores que proveen un marco común de compromiso que facilita la posibilidad de una visión, respecto a principios y valores hacia una buena administración que puedan guiar el trabajo y con los cuales se puedan comprometer y obligar a rendir cuentas. De manera que la investigación propuesta a través del diseño y aplicación del código de conducta busca cambios significativos en los procesos de la calidad del servicio y la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, provincia de Santa Elena.

Mejorar la calidad integral en la administración de los servidores y servidoras que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, y operen de manera óptima y respondan a las exigencias propias e institucionales.

Además se podrá determinar cuáles son los motivos por los que no se cumplen los principios y valores de la institución y su relación con el personal. El propósito del diseño y aplicación del código es el de abordar nuevos desafíos y construir un mayor compromiso con los principios y valores puestos en prácticas que se evidencien y reflejen el éxito de la institución.

También permitirá mejorar la calidad y cohesión del trabajo y la rendición de cuentas de las autoridades, promoviendo una mayor colaboración entre las personas comprometidas activamente con el gobierno autónomo a la vez permitirá renovar el compromiso firme de compartir una visión de buenas conductas en los diferentes programas y estamento del ente.

Objetivo general

Evaluar la influencia de los principios y valores en la calidad del servicio público, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y operativo, que permita la elaboración de un Código de Conducta que mejore la ética y la moral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, provincia de Santa Elena.

Objetivos específicos

- a) Consultar las diferentes teorías de varios autores que permita el conocimiento de los fundamentos para la elaboración del Código de Conducta.
- b) Diseñar la metodología adecuada que permita la recolección de información confiable de la investigación.
- c) Analizar los datos recolectados a fin de que permitan el conocimiento de la situación investigada.
- d) Elaborar el Código de Conducta, que permita mejorar la calidad del servicio, la ética y moral de las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.
- e) Evaluar el grado de inobservancia de los principios y valores institucionales mediante un diagnóstico participativo con los involucrados en las diferentes áreas de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.
- f) Determinar el nivel de conocimientos en administración pública de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, mediante técnicas de investigación y recopilación de datos.

- g) Realizar un análisis de las convicciones de trabajo de los servidores públicos en los diferentes niveles del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, mediante el uso de cuestionarios.
- h) Indagar el número de servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, capacitado en temas relacionados a la calidad del servicio, a través de la aplicación de encuestas formales.

Hipótesis

Los principios y valores permitirán mejorar la calidad del servicio de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Operacionalización de las variables

Variable Independiente: Principios y valores

Variable Dependiente: Calidad del servicio de los Servidores Públicos

CUADRO 1. Operacionalización de las variables

Hipótesis	VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Los principios y valores permitirán mejorar la calidad del servicio de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.	VARIABLE INDEPENDIENTE: Principios y Valores	Los principios son fundamentos de las leyes naturales externos a cada individuo que en última instancia controlan las consecuencias del comportamiento del talento humano. Los valores son internos y subjetivos y representan aquello que el ser humano siente con más fuerza y que guían la gestión de su desempeño y capacitación, orientado al desarrollo y crecimiento de toda organización.	Fundamentos Comportamiento Talento Humano Desempeño Organización Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Legislación ▪ Cultura organizacional ▪ Nivel de Educación ▪ Ambiente Laboral ▪ Selección de personal ▪ Capacitación ▪ Funciones Asignadas ▪ Actividades Cumplidas ▪ Estructura Orgánica ▪ División y distribución de funciones ▪ Mejora Continua ▪ Control y Seguimiento 	<p>¿Conoce usted los fundamentos de un Código de Conducta? ¿De qué manera cree usted que influyen los fundamentos de un Código de Conducta en los Servidores Públicos?</p> <p>¿Sabe usted si el talento humano de la institución es seleccionado en función de la necesidad del cargo? ¿Ha sido usted considerado dentro del plan anual de capacitación de los servidores públicos de la institución (talento humano)?</p> <p>¿En caso de que se diseñe y aplique un código de conducta? ¿Cuál cree usted que sería el efecto en el cumplimiento de sus funciones?</p> <p>¿De qué manera cree usted que un código de conducta influirá en el cumplimiento de sus actividades como servidor público? ¿En qué nivel cree usted que debe fortalecerse la estructura organizacional?</p> <p>¿Qué calificación le asignaría usted a la gestión realizada por el personal directivo, ejecutivo y operativo de la institución? ¿Cree usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de conducta, en todas las administraciones del sector público?</p>	Encuesta

Hipótesis	VARIABLES	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Los principios y valores permitirán mejorar la calidad del servicio de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.	VARIABLE DEPENDIENTE Calidad del servicio	La calidad del servicio público es el atributo fundamental de una organización, que se debe reflejar en las personas y en el resultado de su trabajo, muy independiente de la función que desempeñen, como requisito esencial para la satisfacción del usuario y/o contribuyente.	<p>Servicio</p> <p>Público</p> <p>Personas</p> <p>Trabajo</p> <p>Función</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usuarios ▪ Resultado ▪ Estado y organismos ▪ Constitución del Ecuador 2008 ▪ Actitud ▪ Obligaciones ▪ Esfuerzo ▪ Habilidades ▪ Méritos y oposición. ▪ Ley Orgánica del Servidor Público. (LOSEP) 	<p>¿Qué importancia usted le da al diseño y aplicación de un código de conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?</p> <p>¿Cómo usted califica el comportamiento de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?</p> <p>¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas debe invertir en el desarrollo de sus servidores y servidoras públicos?</p> <p>¿Cómo califica usted el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?</p> <p>¿Qué opina usted sobre la organización institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?</p> <p>¿Cómo calificaría usted, la atención brindada al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas por parte de los servidores públicos?</p> <p>¿Considera usted que el diseño y aplicación de un código de conducta mejoraría la cultura organizacional de la administración del sector público?</p> <p>¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la actitud adoptada por las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas en cuanto a la atención al público?</p>	Encuesta

Fuente: Operacionalización de las variables

Elaborado por: Bárbara Pivaque Pivaque.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1. 1. ANTECEDENTES DEL TEMA

Hacer referencia a los principios y valores, no es nada novedoso, ya que los seres humanos y las instituciones se identifican con estos factores, que permiten avanzar en sus acciones empresariales e institucionales. Por lo general desde hace siglos se hablaba de principios y valores en los llamados códigos de ética, como es el caso de la Antigua Grecia, donde Platón, a través de sus reflexiones filosóficas ya hacía referencias a la ética como conducta del ser humano, Aristóteles, que basa su concepto ético en la premisa de que todos los seres humanos buscan la felicidad.

En la Edad Media la ética es asumida como una doctrina de la felicidad y cristiana, en la Edad Moderna, los filósofos modernos apuestan a recuperar los conceptos de antiguos, para acoplarlos al mundo actual de la época, en la Edad Contemporánea, donde se habla de la ética del siglo XX, con el gran aporte de importantes filósofos y autores desarrollan definiciones del pensamiento y actuar del ser humano. Pero es en los años 70's los Códigos de Conducta Empresariales aparecieron, sin embargo estos retoman su fuerza en el proceso de la llamada globalización en la década de los 90's, donde las multinacionales, deciden crear y difundir ante la palestra pública diferentes códigos de conductas los mismos que iban relacionados con las actividades que estas emprendían.

Los diferentes códigos de conductas tenían su causa principal, la relación entre los trabajadores y la sociedad llevó a que se generen amplios debates para su aplicación y cumplimiento. La necesidad de diseñar y aplicar un código de conducta nace de las falacias que existen en las diferentes organizaciones que han tomado en cuenta este documento de gran valor. Su contenido es variado,

suelen contener junto a principios generales, normas concretas de actuación, ya que cada organización se maneja de acuerdo a su cultura organizacional, al lugar donde pertenece, a la situación real y concreta, los Códigos de Conducta son instrumentos útiles, puesto que concretan la actuación ética de la institución, precisan los valores asumidos, informan a los empleados de sus obligaciones y derechos y refuerzan la formación de los que se incorporan.

Este proyecto se plantea como una inversión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, que desarrollará durante el tiempo para el que se plantea, a sus servidoras y servidores públicos de la institución, pensando en poner en marcha la eficiencia y la calidad del servicio público a través de una serie de principios y valores, para brindar un servicio en mejores condiciones y satisfacer las demandas de la ciudadanía.

El proyecto se plantea como una solución inteligente a los problemas que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, sirviendo como una combinación en las mejores tomas de decisiones. El proyecto de inversión que se plantea es complementario, que mejorará la calidad del servicio del ente municipal, tiene su origen de la necesidad de satisfacer a la ciudadanía salinense.

Se la identifica como contribuyente, y a quienes son considerados como usuarios, en este caso son quienes vienen de otras provincias del Ecuador, a que el cantón les provea un servicio, el mismo que está administrado por los y las servidoras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, quienes están en la obligación de realizar una mejor gestión de recursos de manera que se satisfaga al ciudadano, tanto individual y colectivamente.

Los principios y valores han estado desde la existencia de la humanidad, son únicos e irrenunciables, estos no cambian con el tiempo, son válidos para cualquier ser humano, en cualquier lugar y situación, son prácticos y pueden ser

utilizados para obtener resultados en el mundo real, se caracterizan por ser individualmente e integrales en conjunto. Según Kant (2001), menciona que:

Principios son aquellas proposiciones que contienen la idea de una determinación general de la voluntad que abraza muchas reglas prácticas. Se los clasifica como máximas si son subjetivos o leyes si son objetivos. (pág. #69).

La voluntad del ser humano es la que lleva dentro y la que se debe aplicar de acuerdo a los principios y valores por los cuales nos guiamos. Los valores son individuales o de grupo los cuales determinan las formas del pensamiento del ser humano, en filosofía se habla de la forma de plantearse metas y aspiraciones de los seres humanos.

Estos evolucionan con el paso del tiempo y de las generaciones y los podemos relacionar con lo que es el proceso de administración ya que los valores involucran razonamientos pero también sentimientos y nos ayudan a establecer nuestras prioridades (jerarquizar), a tomar decisiones (elegir), a juzgar dichas decisiones (evaluar) y a tomar las medidas necesarias en base a los resultados de dichas evaluaciones (reforzar o corregir).

1. 2. GENERALIDADES DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA

1. 2. 1. Definición del Código de Conducta.

Es un documento que define y desarrolla los fundamentos del comportamiento ético del talento humano de toda administración, que deben aplicarse las diferentes actividades como pautas de actuación necesarias para las relaciones y desempeño en las diferentes áreas de una organización. Para la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, es de mayor importancia que aplique este documento, con la finalidad de quien exprese en el

accionar de su talento humano el espíritu de servir a la comunidad bajo los principios y valores estipulados.

1. 2. 2. Definición de Usuario

Un usuario es la persona que utiliza algún objeto o que es destinataria de algún servicio público, privado, empresarial o profesional. Las personas que asisten a la entidad pública a recibir un servicio ocasional, el mismo que espera sea de calidad.

1. 2. 3. Definición de Cliente

Aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial a través de compras. En la administración pública este término no es muy conocido, ya este es un servicio sin lucro, en la administración privada es empleada de mejor manera, estas empresas buscan obtener beneficios a través de sus clientes.

1. 2. 4. Definición de Contribuyente

El contribuyente es aquella persona física o jurídica con derechos y obligaciones, que se encuentra frente a un ente público, derivados de los tributos, es quien está obligado al pago de impuestos, tasas o contribuciones especiales, con el fin de financiar al Estado o a los Gobiernos Autónomos Descentralizados. La ciudadanía que es parte del Cantón Salinas y que es quien paga los tributos como predios urbanos son considerados contribuyentes de la institución pública municipal.

1. 2. 5. Definición de Ciudadano

Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y

obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, bajo el principio formal de igualdad. Es quien ejerce derechos, y ante la administración pública el ciudadano es quien le da la potestad a un gobernante para que dirija una institución.

1. 2. 6. La Administración Pública en el Ecuador

La primera Constitución Política del Ecuador fue elaborada en 1830, por lo tanto desde entonces y antes se conoce que la administración pública era la forma de manejar las instituciones públicas. Desde el retorno a la democracia en 1978, el Ecuador ha pasado por una serie de cambios socio cultural y económico, hasta que en el 2006, a través del gobierno del Economista Rafael Correa Delgado, llegando con un sistema llamado Socialismo del Siglo XXI, ha dado un giro transcendental en la Administración Pública del Ecuador.

Lo que hace referencia a los cambios existentes, en cuanto al manejo de los recursos del Estado, a través de sus Servidoras y Servidores públicos, desde las altas esferas gubernamentales, hasta los gobiernos seccionales, haciendo énfasis en que lo público debe ser mejor que lo privado, brindar un servicio de calidad y con calidez de manera que la ciudadanía, se sienta satisfecha y sea un referente de orgullo institucional.

1. 2. 6. 1. Generalidades de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, GAD.- son instituciones que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana y están organizados como; Gobiernos Autónomos Descentralizados Regionales, Provinciales, Cantonales y Parroquiales, también se habla de los regímenes especiales como son los Distritos Metropolitanos,

establecido en la Constitución del Ecuador, Título V, Capítulo Primero. Art. 238-241. El Gobierno Autónomo de Galápagos, además de las Circunscripciones territoriales de Comunas, Comunidades, Pueblos y Nacionalidades Indígenas, Afro ecuatorianas y Montubias. Capítulo Segundo Art. 242-250.

En el Ecuador se eligen 5621 dignidades a ocupar una dignidad en un Gobierno Autónomo Descentralizado, de los cuales 23 son prefecturas y vice prefecturas, 221 alcaldes, 558 concejales urbanos, 747 concejales rurales y 4080 vocales de las juntas parroquiales rurales, estos resultados se dieron en las elecciones seccionales que se celebraron en febrero 23 del 2014.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen competencias específicas que el Estado ecuatoriano le designa, las mismas están especificadas en las normas legales vigentes, sin embargo en ocasiones no todos estos entes administrativos han desarrollado una buena administración de sus recursos, y han derrochado los mismos en actos que no van acorde a su designación, realizados a través de sus rectores principales. Por tal motivo se busca que cumplan con su finalidad, pero para esto debe existir una reglamentación interna que motive a las y servidoras públicos de los gobiernos seccionales a identificarse con los principios y valores subjetivos e institucionales, para que estos sean sinérgicos, con el diseño aplicación de un Código de Conducta para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, se hará referencia por la acogida y el buen desempeño que de manera segura y confiable se va a realizar en la institución.

1. 2. 6. 2. La administración pública en los Gobiernos Autónomos Descentralizados

La responsabilidad en la administración pública es uno de los ejes esenciales de quienes ocupan un cargo, sin embargo la misma ha ido cayendo en decadencia de la corrupción, en cuanto al manejo de los recursos, los Gobiernos Autónomos

Descentralizados, no se escapan de este peso, que es donde más existe esta desventaja, ya que todas las autoridades que manejen recursos públicos tienen la obligación de rendir cuentas y presentar informes de dónde y cómo han distribuido y gastado los recursos financieros, sin embargo esto en muchos casos no se da, la falta de transparencia de los ejecutores principales ha conllevado a una gestión que no va acorde a sus funciones.

La administración pública en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, está focalizada a servir administrativamente a los sectores de acuerdo a su ubicación, cumplir con sus objetivos, bajo los principios y valores establecidos en sus normas legales internas y relacionadas con las normas vigentes actuales, para lo cual han sido creadas, de lo contrario se podría decir que no existen, pero el cambio comienza desde que una designación del talento humano cumpla a cabalidad su convicción de servir.

1. 2. 6. 3. El Servicio Público

Su característica es totalmente amplia, ya que por sus particularidades de organización y forma es una actividad de interés general, don de los gobiernos seccionales o gubernamentales de un país tienen la plena obligación de brindar un servicio público de calidad con eficiencia y eficacia. La creciente demanda ciudadana es crucial para un gobierno seccional, implica que este servicio cumpla las metas y objetivos previstos para el desarrollo.

El servicio público deber ser garantizado a los usuarios y contribuyentes a través del conocimiento de los servicios que los entes institucionales brindan, a más de dar a conocer los derechos ciudadanos a través del control, de una información adecuada de los procesos que se deben seguir al momento de asistirlos. Este debe ser brindado a través de la imparcialidad, honestidad e integridad, lo que ayudará

a manejar de mejor manera todos los asuntos relacionados con la administración pública donde se deben esforzar las y los servidores públicos de manera eficiente.

1. 2. 7. Generalidades de la institución Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, requiere de la difusión de las normativas que emanan del Concejo Municipal, a fin de que los ciudadanos/as del Cantón conozcan la base legal que los ampara y puedan efectivizar sus actividades, observaciones y reglamentos en un ambiente de seguridad jurídica y participación ciudadana.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas tiene por objetivo implementar el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón en virtud del cumplimiento de las normas legales vigentes y constituir el instrumento de planificación que permitirá desarrollar de forma adecuada la gestión del territorio, mejorar el servicio de la administración municipal, cuyo objetivo es impulsar el desarrollo, mejorar el bienestar de la población, e impulsar el desarrollo territorial centrado en sus habitantes, su identidad cultural y valores comunitarios.

1. 2. 7. 1. Reseña Histórica de la Institución

El Nombre Salinas se origina por su inagotable fuente de sal yodada, (extensas minas denominadas Salinas), este nombre lo lleva marcado desde la época colonial.

Salinas fue recinto del Cantón Santa Elena, hasta 1929. Y el 22 de Diciembre de 1937 fue declarado como Cantón Salinas.

Salinas posee una historia contemporánea en lo jurídico administrativo, pues su calidad de tal proviene del 1 de Enero de 1938 por Decreto Supremo expedido el 22 de Diciembre de 1937, por el Jefe Supremo de la Nación General Gil Alberto Enríquez Gallo.

Mediante Decreto Supremo N° 115 de fecha veintidós de diciembre de mil novecientos treinta y siete, se crea el cantón Salinas. Al tiempo que el Cantón se constituyó, mediante decreto N° 116 se establece la creación del Municipio.

1. 2. 7. 2. Misión de la Institución

Promover el desarrollo sustentable garantizando el derecho al Buen Vivir a través de políticas y proyectos que desarrollen la equidad, la inclusión, el ordenamiento territorial, la participación ciudadana, desarrollo económico y turístico, medio ambiente, seguridad ciudadana, cultura, artes, actividades deportivas con moral y ética institucional, en beneficio y defensa de sus habitantes.

1. 2. 7. 3. Visión de la Institución

Consolidar la institución en el desarrollo socio económico y productivo, ofreciendo mejores servicios públicos con calidad, eficacia, oportunidad y seguridad ciudadana; e impulsando los micro-proyectos dentro de sus áreas de competencia para beneficio de los habitantes del Cantón.

1. 2. 7. 4. Objetivo General de la Institución

Formular y ejecutar planes, programas y proyectos, que garanticen el desarrollo social, económico y productivo del Cantón, la Provincia y el País.

1. 2. 7. 5. Objetivos Específicos de la Institución

- ❖ Forjar del Gobierno Municipal de Salinas una institución transparente, con planificación e involucrada con las necesidades de la ciudadanía para mejorar sus condiciones.
- ❖ Planificar, construir y mantener la infraestructura física y equipamientos de educación y salud con los más altos estándares de calidad.
- ❖ Alcanzar el desarrollo equitativo y solidario de las zonas de su jurisdicción cantonal.
- ❖ Proporcionar al Cantón de los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo;
- ❖ Creación y funcionamiento de sistemas de protección integral de sus habitantes;
- ❖ Implementar y ejecutar políticas de ordenamiento territorial;
- ❖ Implementar políticas de gestión ambiental y de riesgos, para hacer de Salinas un territorio seguro;
- ❖ Buscar la cooperación nacional e internacional en todas las áreas de intervención del Gobierno Municipal de Salinas.

1. 3. PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios son fundamentos de las leyes naturales, externos a cada individuo que en última instancia controlan las consecuencias del comportamiento del talento humano. Los valores son internos y subjetivos y representan aquello que el ser humano siente con más fuerza, que guían la gestión y capacitación de su desempeño, orientado al desarrollo y crecimiento de toda organización.

La esencia de los principios y valores, de acuerdo a esta definición, está en las acciones que como seres humanos tenemos ante nuestros actos, que representamos de manera extrínseca e intrínseca.

1. 3. 1. Fundamentos

Se la define como el principio de la base ideológica, filosófica o de otro tipo de la que parte algo. Es el sustento de una teoría, que parte de la verdad, lo que permite la realización y ejecución de preceptos válidos y formales de la organización y su talento humano.

1. 3. 2. Legislación

Se la define como un ordenamiento jurídico, sinónimo del conjunto de normas jurídicas de un país.

1. 3. 3. Cultura Organizacional

Es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones. El comportamiento de los miembros de la organización, de acuerdo al contenido de la cultura organizacional pueden alinearse hacia un solo objetivo, buscar la calidad del servicio brindado, a través de la puesta en práctica de los principios y valores contemplados en el Código de Conducta para el Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal de Salinas.

1. 3. 4. Comportamiento

Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. La forma de cómo se expresa ante los demás, las acciones del talento son referencias para la imagen de la organización, por tal motivo es indispensable ser dueños y responsables con las acciones que se emprenden.

1. 3. 5. Nivel de Educación

Es el proceso de vinculación y concienciación cultural y moral a través de la cual, el ser humano asimila y aprende los conocimientos, normas de conducta, modos de ser y formas de ver el mundo. Esto representa la importancia del talento humano a través del transcurso de su vida, más aun cuando se encuentra desempeñando un cargo ya sea público a privado, lo que permitirá un buen nivel de desempeño demostrado por sus conocimientos.

1. 3. 6. Ambiente Laboral

Se lo define como las condiciones que se viven dentro del entorno laboral, se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una organización, vinculados a las relaciones humanas, donde los conflictos y las discusiones no son frecuentes. Las relaciones laborales dentro de una organización deben ser las más cordiales entre los servidores y servidoras públicos y su relación con la ciudadanía.

1. 3. 7. Talento Humano

Se lo define como la capacidad de la persona que entiende y comprende de manera inteligente la forma de resolver y responder en cualquier organización, y en determinada ocupación, asumiendo sus habilidades, destrezas, experiencias y aptitudes propias y de otros factores o elementos que lo movilizan, como el conocimiento, actitudes, experiencias, motivación, interés, vocación aptitudes, potencialidades. La necesidad de diseñar y aplicar un código de conducta, es principalmente el cambio mental del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal de Salinas, de manera que responda a una eficiente calidad de servicio, poniendo en práctica los principios y valores.

1. 3. 8. Selección de Personal

Según Chiavenato (2002), menciona que:

La elección del individuo adecuado para el cargo adecuado, escoger entre los candidatos reclutados para ocupar los cargos existentes en la organización, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia y eficiencia. (Pág. #120).

Todas las instituciones públicas y privadas debe seleccionar al personal adecuado para ocupar el puesto adecuado, esto ha sido una de las falencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, donde existe personal que no está identificado en su cargo, lo que se busca con el Código de Conducta es un cambio mental al momento de la ubicación del talento humano en una función específica.

1. 3. 9. Capacitación

Es el conjunto de medios que se organizan de acuerdo a un plan, para lograr que un individuo adquiera destrezas, valores o conocimientos teóricos, que le permitan realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico, con mayor eficacia.

La propuesta de tesis abarca este tema, de gran importancia en todas las organizaciones, ya que el talento humano debe estar en constante actualización de sus conocimientos, para brindar un servicio de la calidad.

1. 3. 10. Desempeño

Se lo define como un concepto integrador del conjunto de comportamientos y resultados obtenidos por el talento humano y se conforma por la sumatoria de

conocimientos integrados y aprendidos tanto a través de estudios formales como informales, la experiencia práctica, y las competencias. Sirve de mucha importancia bajo este concepto que la conducta de los servidores y servidoras públicas del Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal de Salinas, se complementará con el diseño y aplicación del Código de Conducta, de manera que sus acciones sean positivas para el ente y se prevalezca a través de reconocimiento.

Funciones Asignadas.- Es la asignación de funciones y responsabilidades a un cargo específico, por una organización a una persona, se designan tareas específicas que debe cumplir, con principios y valores en su administración.

Actividades Cumplidas.- Esta se dan de acuerdo a los objetivos planteados en la diferentes acciones administrativas que se ejecutan, la institución debe cumplir con el rol específico a su talento humano dándole el lugar que se merece de manera que este se sienta identificado y cumpla a cabalidad con sus tareas.

Organización.- Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos; y conformados por otros subsistemas relacionados que cumplen funciones específicas a través de un grupo social formado, tareas y administración, que interactúan en el marco de una estructura institucional. La estructura a la que hacemos referencia es la base en una institución, el talento humano que lo conforma y toda la integración de las diferentes funciones, servirán para lograr el éxito de la imagen del Gobierno Autónomo Descentralizados Municipal de Salinas.

1. 3. 11. Estructura Orgánica

En todas las organizaciones públicas o privadas o cualquiera que esta sea, existe una estructura orgánica, es la base medular del funcionamiento, de cómo está estructurada, definen los niveles jerárquicos.

División y Distribución de funciones.- Cada departamento cumple un rol específico en las instituciones permiten un mayor desenvolvimiento del talento humano que la, debe existir una administrativa permita acatar y cumplir los roles específicos.

1. 4. CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

1. 4. 1. La Calidad del Servicio

La calidad del servicio público es el atributo fundamental de una organización, que se debe reflejar en las personas y en el resultado de su trabajo, muy independiente de la función que desempeñen, como requisito esencial para la satisfacción del usuario y/o contribuyente.

La eficiencia, la calidez y la calidad del servicio ayudan a que una organización, resalte su imagen ante la demanda ciudadana, la definición fue tomada de acuerdo a un análisis real por el cual está pasando el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal.

Servicio.- Es un conjunto de actividades que buscan responder a las necesidades de un cliente o usuario, los cuales incluyen una diversidad de actividades desempeñadas por un crecido número de servidores públicos que trabajan para el Estado o para empresas particulares que prestan servicios privados. Como se describe, en el concepto este servicio en las instituciones es lo más importante ya que de este concepto depende la calidad y calidez del servicio que la ciudadanía receptorá a través del talento humano.

Usuario.- Es quien usa ordinariamente algo, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

Se refiere a las personas que se acercan a la dependencia municipal a requerir un servicio de calidad con calidez y eficiencia.

Resultado.- Se refiere a la consecuencia final de una serie de acciones o eventos, expresados cualitativa o cuantitativamente, algunos resultados posibles pueden ser la ventaja, la desventaja, la ganancia, la pérdida, el avance o la victoria, el no alcanzar un resultado en una operación puede indicar que las acciones son ineficientes, inefectivas o defectuosas.

Este concepto mide las ventajas y desventajas de una acción de las y los servidores públicos, a través del resultado se sabrá si ellos han sido eficientes o ineficientes en sus operaciones.

Público.- Es aquello perteneciente a toda la sociedad común del pueblo, se utiliza como concepto contrapuesto a privado. Referente a este trabajo de tesis, se refiere a todas las organizaciones del sector público y a las y los servidores que se encuentran en dichas instituciones.

Estado y Organismos.- Es un concepto político que se refiere a una forma de organización social, económica, política soberana y coercitiva, formada por un conjunto de instituciones no voluntarias, que tiene el poder de regular la vida nacional en un territorio determinado, mientras que los organismos están integrados por un conjunto de personas jurídicas a cuyo cargo está la realización de las actividades públicas, como instrumentos o medios de que se vale para realizar una determinada función estatal.

En el Ecuador los organismos públicos en la última década han crecido de manera agitada, esto debido a las políticas del gobierno actual, a su restructuración del Estado.

Constitución del Ecuador 2008.- Es la norma suprema de un Estado de derecho soberano, es decir, la organización establecida o aceptada para regirlo, fija los límites y define las relaciones entre las funciones del mismo, con sus ciudadanos, estableciendo así las bases para su gobierno y para la organización de las instituciones en que tales funciones se asienta.

Este documento busca garantizar al pueblo sus derechos y libertades, es una de las más vanguardistas de Latinoamérica, constituye cinco funciones del Estado, la Función Ejecutiva, Legislativa, Judicial, de Transparencia y Control Social y la Función Electoral.

Personas.- Se refiere a un ser con poder de raciocinio que posee conciencia sobre sí mismo y que cuenta con su propia identidad, es un ser capaz de vivir en sociedad y que tiene sensibilidad, además de contar con inteligencia y voluntad, aspectos típicos de la humanidad. Este concepto se refiere al talento humano existente en la institución pública, la cual tiene deberes y obligaciones que cumplir.

Actitud.- Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las cosas. Esto refleja el comportamiento de las personas que están al frente de una institución pública, por tal razón, la propuesta de tesis, en cuanto al diseño y aplicación de un Código de Conducta, esto permitirá que las acciones de las personas se interrelacionen entre la institución y la ciudadanía.

Obligaciones.- Es aquello que una persona está obligada a hacer, puede tratarse de una imposición legal o de una exigencia moral, por lo tanto, puede ser un vínculo que lleva a hacer o a abstenerse de hacer algo, fijado por la ley o por una normativa.

Las obligaciones y deberes están interpuestas en normas y leyes, y es la responsabilidad de cada quien cuando asume un cargo público o privado, el fin de la propuesta es que se haga énfasis en este tema, ya que con principios y valores el talento humano podrá dar lo mejor de sí en la institución.

Trabajo.- Es la actividad realizada por el ser humano, con la meta de recibir algo a cambio, es decir, una remuneración; así tanto el que contrata al trabajador para determinada tarea, como el trabajador mismo, se benefician mutuamente.

Se refiere a la voluntad humana de ejercer una profesión, con la que se identifique, y que debe darse en las condiciones adecuadas, con plena convicción de servir.

Esfuerzo.- Se refiere a lo que las y los servidores públicos realizan día a día en la entidad, poniendo lo mejor de sí para brindar un servicio de calidad, lo mismo que según las leyes deben ser reconocidos, de acuerdo a sus habilidades y destrezas.

Habilidades.- La habilidad es la aptitud innata, talento, destreza o capacidad que ostenta una persona para llevar a cabo y por supuesto con éxito, determinada actividad, trabajo u oficio. Las habilidades y destrezas de todo servidor público es lo que representa por qué esta en un cargo, caso contrario no debería asumirlo.

Función.- Se entiende como el conjunto de la Administración pública, la actividad de las y los servidores públicos, o bien toda la actividad que realiza el Estado. La función que ejercen las y los servidores públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, es de servir a un colectivo del Cantón, comunidad que demanda servicios de calidad y oportunos, por lo tanto es necesario que el talento humano se rija por principios y valores.

Méritos y Oposición.- El mérito es un procedimiento selectivo en el que varias personas concurren para ocupar uno o más puestos en una empresa u organización, la oposición suele constar de varias pruebas (test, psicotécnicas, desarrollo de temas, supuestos prácticos, idiomas, etc.) para evaluar la aptitud y capacidad de los aspirantes (opositores). La igualdad es un principio que debe regir todo el desarrollo del proceso.

Ley Orgánica del Servidor Público. (LOSEP).- Es una norma vigente publicada el 1 de abril del 2011, la misma estipula los parámetros legales para el acceso al servicio público y carrera administrativa.

1. 5. MARCO LEGAL

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas posee una historia contemporánea en lo jurídico administrativo, pues su calidad de tal proviene del 1 de Enero de 1938 por Decreto Supremo 115 y expedido el 22 de Diciembre de 1937, por el Jefe Supremo de la Nación General Gil Alberto Enríquez Gallo. Lo que ha permitido que sus ciudadanos desde ese entonces se organizaran de la mejor manera, lo que les permitiría tener una mejor calidad de vida de acuerdo a sus circunstancias.

1. 5. 1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, los Gobiernos Autónomos Descentralizados son ejercidos por los Gobiernos Provinciales, Municipales, Parroquiales Rurales, Distritos Metropolitanos, y las circunscripciones territoriales de comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, afro ecuatorianas y montubias. Se da más amplitud en cuanto al derecho de la organización territorial, esto ha permitido y permitirá que administraciones sean más eficientes y puedan cubrir las demandas que la ciudadanía requiere.

1. 5. 2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD)

El artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con los artículos 4, 5 y 53 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, consagra la autonomía política, administrativa y financiera de los Gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales prevista en la constitución y comprende el derecho y la capacidad efectiva de estos niveles de gobierno para regirse mediante normas y órganos de gobiernos propios, en sus respectivas circunscripciones territoriales, bajo su responsabilidad, sin intervención de otro nivel de gobierno y en beneficio de sus habitantes. Esta autonomía se ejercerá de manera responsable y solidaria.

Los fines establecidos en las normas vigentes citadas, da la prioridad para que se tomen las decisiones más correctas en los distintos sectores de la administración pública. Es indispensable la existencia de un Orgánico Funcional que norme de manera clara y objetiva los procedimientos de la administración del Gobierno Municipal, de acuerdo a las competencias exclusivas y las que determine la ley, señaladas en el artículo 264 de la Constitución de la República del Ecuador.

La Ley Orgánica de Régimen Municipal fue derogada con la expedición del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización COOTAD, como se expresa en el literal a) de la primera disposición reformativa y derogatoria del mismo, que se encuentra publicado en el Registro Oficial N° 303 del martes 19 de octubre de 2010.

Se da por la necesidad de organizar una administración que estaba en desorden, y permita dar más competencias, las mismas que son y serán asumidas con la

responsabilidad debida, con la plena convicción de dar cumplimiento a las normas legales vigentes del Estado.

El artículo 5 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, define que la autonomía administrativa consiste en el pleno ejercicio de la facultad de organización y de gestión de sus talentos humanos para el ejercicio de sus competencias y cumplimiento de sus atribuciones, en forma directa o delegada, conforme a lo previsto en la constitución y la ley.

Para el cumplimiento de las múltiples actividades, se requiere regular el funcionamiento de sus diferentes dependencias, definiendo, delimitando y jerarquizando la naturaleza y ámbito de las funciones, deberes y derechos de cada una de las unidades administrativas de la Institución.

Es necesario desarrollar políticas adecuadas de coordinación interna y externa, sin dejar de recordar las concordancias entre las diferentes legislaciones que los gobiernos autónomos descentralizados deben considerar para que exista un mejor desempeño institucional y sus servidores públicos puedan cumplir con sus diferentes actividades en el campo de su profesión.

En el ejercicio del régimen autónomo descentralizado de que gozan los Gobiernos Autónomos Descentralizados, conforme a lo previsto en el Art. 225, 226, 227, 228, 229, 238, 264 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización en su Artículo 1.

1. 5. 3. Ley Orgánica del Servicio Público. (LOSEP)

Igualmente la Ley Orgánica del Servicio Público, estipula los principios y quienes son considerados servidores públicos en el Título I, del Servicio Público, Art. 1, 2 y 3.

1. 5. 4. Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017

Objetivo 10.- Impulsar la transformación de la matriz productiva.

El compromiso de la del Gobierno de la Revolución Ciudadana es construir una sociedad democrática, equitativa y solidaria, la incorporación de conocimiento, la acción organizada de un sistema económico y la transformación en las estructuras productivas.

Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica en los encadenamientos que generen. Hacia una estructura productiva orientada al conocimiento y a la innovación. Para transitar hacia una transformación del modelo productivo y económico vigente, el fortalecimiento de nuestro talento humano ha sido y es el principio y fin de las políticas de transformación y modernización de la matriz productiva del país.

El cambio de la matriz productiva no solo consiste en aplicar cambios tecnológicos y económicos, esto implica también un nuevo modelo mental del talento humano de quienes están al frente este nuevo reto administrativo.

1. 6. MARCO REFERENCIAL

Desde su creación, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, ha sido una entidad independiente, tal y como lo estipulan las normas vigentes del país, ha prestado sus servicios a la comunidad salinense, ha dictado normas y reglamento internos, ordenanzas que han marcado el ritmo de la administración.

La institución cuenta con un Código de Ética promulgado en la sala de sesiones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, a los nueve días del mes de septiembre de dos mil once, el mismo que establece cuales son los principios y valores por los que tienen que regirse las y los servidores públicos de la institución.

Sin embargo, muy lejos de esto existe mucho que desear, ya que hace falta un documento que se derive del Código de Ética, donde se especifique de manera más clara, correcta y concisa, el verdadero sentido de aplicar los principios y valores a través de una sinergia entre el talento humano y la institución.

Es de gran importancia que cada uno de los departamentos de la institución cuente con este documento, donde se especifican las reglas que perfilan sus prácticas y comportamientos, los mismos que deben ser alentados o prohibidos por el código de ética, con un documento que se derive del mismo donde se trazan las pautas y procedimientos que se utilizarán para determinar las infracciones del código de ética y delinear las consecuencias de tales contravenciones.

De manera que la propuesta del tema de tesis Diseño y Aplicación de un Código de Conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, Provincia de Santa Elena, es para que exista un mayor interés y una mejor vocación con la prestación del servicio a la comunidad, a través de sus servidores públicos, y sirva como referencia de calidad y calidez.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2. 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En la actual investigación se utilizó la metodología conveniente empleando métodos y técnicas que lograron conseguir la comprensión, el estudio y análisis exacto del objeto de estudio. Es así que se ejecutó considerando el tipo de investigación cualitativa, que determina lo que la gente piensa, siente o hace, sus patrones culturales, el proceso y significado de sus relaciones interpersonales.

Con este medio se pudo asemejar y describir la conducta, el conocimiento, procesos y funciones de cada uno de las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, también la investigación cuantitativa para así lograr resultados más eficaces y poder calcular los resultados más veraces, en base a los estándares establecidos a fin de cumplir con lo ideal para la institución.

2. 2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La modalidad del trabajo que se empleó en la presente investigación, es el proyecto factible o de intervención debido que con este estudio no sólo se indagó los problemas que tenía el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, sino que también se examinaron soluciones a estas interrogantes y además se planteó una propuesta viable que conlleve a solucionar las situaciones que surgieron en la institución por la inexistencia de un orden administrativo, el personal idóneo y el compromiso de las servidoras y los servidores con su trabajo, empleando tipo de investigación documental y de campo, que orienten a

determinar y formular los pasos, con las características fundamentales propias de la argumentación teórica de la propuesta de la investigación.

2. 3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizó la investigación de campo, ya que se la realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, y también se utilizó la investigación documental basándonos en las bibliografías teóricas y científicas referentes al tema de investigación.

Investigación descriptiva.- Por el nivel de conocimiento podemos decir que el tipo de investigación para realizar el trabajo, fue de tipo descriptivo. La cual comprendió la descripción de la característica que identificaba a los diferentes elementos y componentes, así como su interrelación; de tal forma que se determinó cómo estaba la situación en base a lo que se pudo describir por lo suscitado en la visitas.

La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. Lo que consistió en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos de las personas que laboran en el municipio.

Investigación Bibliográfica. Consiste en el desarrollo de la investigación mediante la utilización de fuentes secundarias en el caso de libros, revistas, folletos, periódicos, acuerdos, leyes, reglamentos y otras publicaciones;

La investigación consistió en el análisis teórico y conceptual hasta el paso final de la elaboración del informe o propuesta sobre el material registrado, ya que mediante la consulta de obras, investigaciones anteriores, material inédito, cartas,

historias de vida, documentos legales, sirvieron para fundamentar todo lo planteado en la propuesta y conocer todo referente a la estructura y conformación de un código de conducta.

Las revisiones, críticas del estado del conocimiento, integración, organización y evaluación de la información teórica y empírica existente sobre un problema, focalizando ya sea en el progreso de la investigación actual y posibles vías para su solución, en el análisis de la consistencia interna y externa de las teorías y conceptualizaciones para señalar sus fallas o demostrar superioridad de unas sobre otras, o en ambos aspectos. Estas teorías que sirvieron como guía para la búsqueda de la solución al problema planteado.

Investigación de Campo.- Considerada como uno de los tipos de investigación, que permitió el estudio sistemático del problema en el lugar de los acontecimientos, que consistió en visitar el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, en las áreas de Talento Humano, haciendo las veces de usuaria, en el área Financiera recurriendo a solicitar información, en el área de Rentas y Catastro para observar el servicio brindado por las y los servidores.

Observación, considerada como aquel proceso que permitió obtener información directa de las actividades y tareas de las servidoras y servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, sobre aspectos tangibles y determinar sus rasgos esenciales del fenómeno que sirva de complemento para el estudio de nuestra investigación.

Encuesta, fue importante para poder hacer un diagnóstico de cómo está en realidad el problema, cuantificarlo y cualificarlo. Mediante la encuesta las servidoras y servidores y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, determinaron los diferentes aspectos que comprenden sus labores.

2. 4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Son las diferentes maneras, las vías, las formas, mediante las cuales realizamos la búsqueda de información, la recopilación de datos, y poder llegar a las diferentes conclusiones. Para el efecto se utilizaron los siguientes métodos:

Método Deductivo, este método de razonamiento consistió en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inició con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, entre otros, de la aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. La aplicación de este método fue fundamental ya que permitió realizar deducciones específicas de la documentación obtenida por parte de la institución.

Método Analítico, este proceso cognoscitivo consistió en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual. La aplicación de este método fue fundamental ya que permitió realizar de forma analítica y reflexiva la interpretación de la información consultada.

Método Histórico, parte de la investigación de los acontecimientos pasados en relación a un determinado tiempo y lugar, recogiendo datos veraces, criticándolos y sintetizando. La información obtenida a través de la institución permitió realizar el análisis de documento archivados de diferentes aspectos legales y reglamentarios importantes para el conocimiento del objeto de estudio.

2. 5. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Todo proceso de investigación requiere el uso de diversas técnicas que permitan al investigador obtener toda la información o datos necesarios para el desarrollo del

trabajo científico. En el presente trabajo se utilizó técnicas de tipo documental y de campo.

Documental

Lectura Científica, en esto se consultaron textos especializados en administración de empresas, administración pública, comportamiento humano, ético y moral, desarrollo y superación personal, permitiendo ampliar el conocimiento del fenómeno en estudio, y realizar las propias conclusiones que permitan profundizar el desarrollo de la investigación.

Análisis de contenido, Aspecto importante que consintió en establecer la confianza y veracidad de la investigación, utilizando los datos que se obtuvo de los diferentes instrumentos utilizados y de los libros consultados.

Campo

Observación, mediante la observación se pudo obtener información directa, a través de la encuesta a las servidoras y servidores y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, que permitió complementar la información obtenida mediante los otros tipos de instrumentos.

Encuesta, guía mediante la cual se estableció el análisis, de factibilidad y la puesta en marcha del Código de Conducta indispensable para las servidoras y servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

2. 6. INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para cumplir los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación se elaboró un instrumento que permitió la recopilación de información veraz y

confiable sobre un Código de Conducta indispensable para encuestar a las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, para la investigación, con la finalidad de dar respuesta al objetivo planteado, se aplicó el diseño de un instrumento que permitió recoger información de las servidoras y servidores públicos, la misma consistió en la técnica de la encuesta mediante la estructura de un cuestionario, instrumento con preguntas cerradas y utilización de la escala de tipo Likert. De igual forma, también se diseñó un cuestionario las que permitió recopilar opiniones de los ciudadanos, con preguntas cerradas y con aplicación de la escala de tipo Likert.

2. 7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2. 7. 1. Población

Es el conjunto de todos los elementos que son objeto del estudio estadístico. Además de ser la totalidad de unidades para realizar el respectivo análisis que se investigó, en este caso procedimos a tomar dos sectores poblacionales que fueron los servidores públicos de carrera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas dando una población de 175 y la población de los ciudadanos del cantón Salinas que es de 68.675, de acuerdo al último censo que se desarrolló a nivel país en el 2010.

CUADRO 2. Población

Población	Ni
Servidores de carrera	175
Ciudadanos del cantón Salinas	68.675
Total	68.850

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo (INEC).Departamento de Talento Humano GAD Salinas

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

2. 7. 2. Muestra

La determinación de la muestra se realizó tomando en consideración el muestreo probabilístico mediante la aplicación de fórmulas matemáticas que permiten determinar la porción de la población a investigar y así obtener la información más adecuada y viable para el desarrollo de la propuesta. Determinación del tamaño de la muestra a través de la población de las servidoras y servidores públicos, obreros y ciudadanos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Salinas. La cual se desarrolló de acuerdo al planteamiento de la siguiente formula estadística.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{N * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

- n=** es el tamaño de Muestra
- P=** es la proporción de Éxito
- Q=** es la Proporción de Fracaso
- Z=** es el Valor para Confianza
- e=** es el Error Admisible
- N=** es el Universo de la Población

Desarrollo, aplicación de la formula las servidoras y servidores de carrera:

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,95 * 0,5 * 175}{(0,05)^2(175 - 1) + (1,96)^2 * 0,95 * 0,05}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,95 * 0,5 * 175}{(0,05)^2(175 - 1) + (1,96)^2 * 0,95 * 0,05}$$

$$n = \frac{31,9333}{0,435 + 0,182476}$$

$$n = \frac{31,9333}{0,617476}$$

$$n = 51,71585616$$

$$n = 52$$

De los datos obtenidos después de la aplicación de la fórmula estadística para sacar la muestra a encuestar de una población de 175 servidores y servidoras públicos de Carrera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, refleja un tamaño muestral de 52, trabajando con una proporción de éxito de 0,95 %, y con una proporción de fracaso del 0,5 %, un valor de confianza de 1,96 y un error admisible de 0,05%.

Desarrollo, aplicación de la fórmula a los ciudadanos del cantón Salinas:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{(1,96)^2 * 0,8 * 0,2 * 68.675}{(0,08)^2 (68.675 - 1) + (1,96)^2 * 0,8 * 0,2} \\
 &= \frac{3,8416 * 0,8 * 0,2 * 68.675}{(0,0064)(68,674) + 3,8416 * 0,8 * 0,2} \\
 n &= \frac{42211,50}{0,4395136 + 0,614656} \\
 n &= \frac{42211,50}{0,4395136 + 0,614656} \\
 n &= \frac{42211,50}{440,128256} \\
 n &= 95,90727118 \\
 n &= 96
 \end{aligned}$$

En este resumen de datos obtenidos después de la aplicación de la fórmula estadística para sacar la muestra a encuestar de una población de 68.675 Ciudadanos del Cantón Salinas, nos refleja un tamaño muestral de 96, trabajando con una proporción de éxito de 0,8 %, y con una proporción de fracaso del 0,2 %, un valor de confianza de 1,96 y un error admisible de 0,08%. Quedando de la siguiente manera expresado en el cuadro:

CUADRO 3. Muestra

Población	Ni
Servidores de carrera	52
Ciudadanos del cantón Salinas	96
Total	148

Fuente: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo (INEC).Departamento de Talento Humano GAD Salinas
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

2. 8. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tomamos en cuenta la importancia de aplicar un plan de recolección de información, que permitió ordenar la información obtenida. Para eso se desarrolló un banco de preguntas relacionadas con cada una de las variables Independiente y Dependiente a las Servidoras y Servidores Públicos del ente municipal de Salinas, ya que se consideró importante abarcar este sector por la importancia que dan al estar al frente de cada uno de los departamentos y las diferentes jefaturas, de los cuales dependen otros servidores y servidoras públicos. Se realizaron unas entrevistas a Director del Departamento de Talento Humano y a una delegada de las Comisiones de Concejales. De igual forma se consideró encuestar a una muestra de la población del cantón Salinas, lo que permitiría ahondar aún más en la información que se obtendría.

2. 8. 1. Prueba Piloto

La prueba previa piloto es un ensayo, que nos sirvió como técnica de recolección de datos, para verificar las preguntas establecidas en la encuesta y el tiempo que se llevaría en contestar tanto las servidoras y servidores públicos como los y las ciudadanas del cantón Salinas. Esta técnica permite a la vez llevar a cabo una prueba posible que comprometa la exactitud de los datos y su respectiva evaluación, además de brindar información acerca de si la redacción de la

encuesta es clara para todos los encuestados y si todos interpretan las preguntas, de la misma manera también le permite verificar cómo funciona la configuración del recopilador.

La prueba piloto tiene los siguientes objetivos:

1. Evaluar la idoneidad del cuestionario.
2. Calcular la extensión de la encuesta o el tiempo necesario para completarla.
3. Determinar la calidad de la tarea del encuestador.

Una vez que se estableció la operatividad de la prueba piloto, se la desarrolló, tanto a las servidoras y servidores públicos de Carrera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salinas y a diferentes ciudadanos. En el ente institucional se encuestó a seis (6) servidores y servidoras de carrera como parte de la prueba piloto, calculando un tiempo de entre 4 y 5 minutos por encuesta, además de que se suscitaron ciertos inconvenientes al momento de realizar en trabajo de campo ya que en ciertas ocasiones estaban ocupados, sin embargo el proceso se realizó con el éxito esperado. Igualmente en la encuesta realizada a la ciudadanía no hubo este contratiempo ya que se escogía a una cantidad de 6 ciudadanos y todos respondieron de manera correcta entre 4 y 5 minutos.

2. 8. 2. Elementos Administrativos Considerados

Para la elaboración del proyecto de tesis fue necesario realizar un cronograma de trabajo, en la cual se consideró el tiempo que nos llevaría la realización de las investigaciones establecida. Se realizó el programa de acuerdo a la realidad que favoreciera de tiempo en las actividades a desarrollar. De igual manera se consideró necesario al Talento Humano para realizar las actividades de investigación, además de los recursos tecnológicos, materiales, los gastos incurridos, en los desplazamientos, entre otros.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3. 1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA OBSERVACIÓN DIRECTA

En la realización de este método, consistió en visitar el Palacio Municipal a los departamentos que la integran como la Dirección Administrativa, Dirección Financiera, Planeamiento y Urbanismo y los departamentos que la conforman, La Dirección Administrativa del Talento Humano, etc., por reiterada ocasiones, lo cual permitió observar de forma directa y evidenciar a través de la propia vivencia los diferentes problemas que se suscitaron en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Se experimentó directamente de la calidad del servicio que presta la institución, tanto como a los ciudadanos que en ocasiones esperaban a tener una respuesta concreta de las y los servidores públicos del ente municipal, cuando se acercaban a una de las ventanillas, sin embargo el nivel de satisfacción dejaba mucho que desear, con las respuestas que brindaban al ciudadano-usuario-contribuyente.

Este análisis tenía como objetivos llegar a las conclusiones del porqué la inconformidad de los ciudadanos, lo cual permitió ahondar más en el tema de investigación y definir los siguientes resultados de investigación y análisis:

- El comportamiento de algunos servidores y servidoras públicos no es el correcto, al momento de dar una respuesta.

- Existe personal, que está llenando un vacío, pero sin deberes y obligaciones, fue una percepción, que se evidenció de manera reiterada y en ocasiones no hubo respuesta positiva alguna.
- La actitud del personal administrativo, es en un grado de egocéntrica, de tal forma que para poder dar una atención la espera es desesperante.

Esto permitió la determinación de sacar a relucir que hace falta un control reglamentario para todos los niveles de la institución, haciendo énfasis en las direcciones, porque en esa instancia está inmerso e integrado cada uno de quienes conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

3. 2. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LAS SERVIDORAS Y SERVIDORES PÚBLICOS

Pregunta 1. ¿Conoce usted los fundamentos de un Código de Conducta?

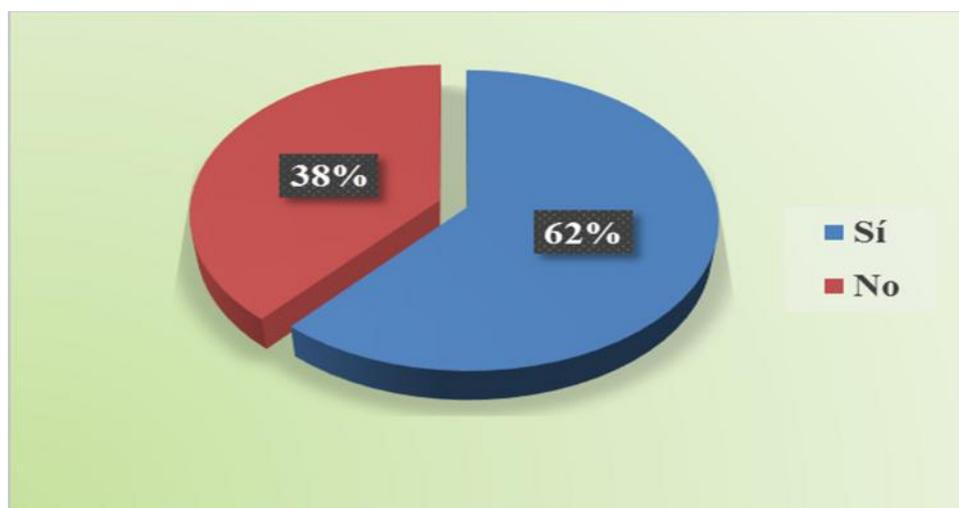
TABLA 1. Conocimiento de un Código de Conducta

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
1	1.1	Sí	32	62%
	1.2	No	20	38%
		Total	52	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 1. Conocimiento de un Código de Conducta



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Permite determinar si las servidoras y servidores públicos conocen sobre los fundamentos de un Código de Conducta. De los encuestados el 62% indicó que tiene conocimiento sobre los fundamentos del Código de Conducta, mientras que el 32% desconoce de estos fundamentos. Existe un pleno conocimiento por parte de los miembros del municipio a cerca del Código de Conducta y cómo está estructurado.

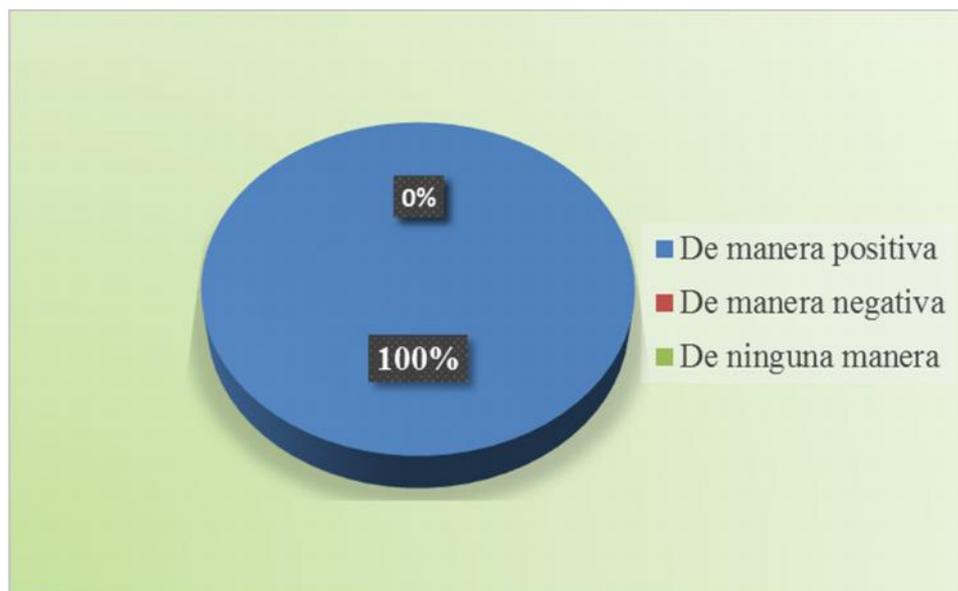
Pregunta 2. ¿De qué manera cree usted que influyen los fundamentos de un Código de Conducta en los Servidores Públicos?

TABLA 2. Influencia de un Código de Conducta

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
2	1.1	De manera positiva	52	100%
	1.2	De manera negativa	0	0%
	1.3	De ninguna manera	0	0%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 2. Influencia de un Código de Conducta



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer la influencia del Código de Conducta en el comportamiento de los servidores públicos. De los servidores encuestados el 100%, indicó que influirá de manera positiva en el comportamiento de ellos. Se determinó que el Código de Conducta tendrá una aceptación favorable.

Pregunta 3. ¿Cuál cree usted que debe ser el nivel de educación de un Servidor Público?

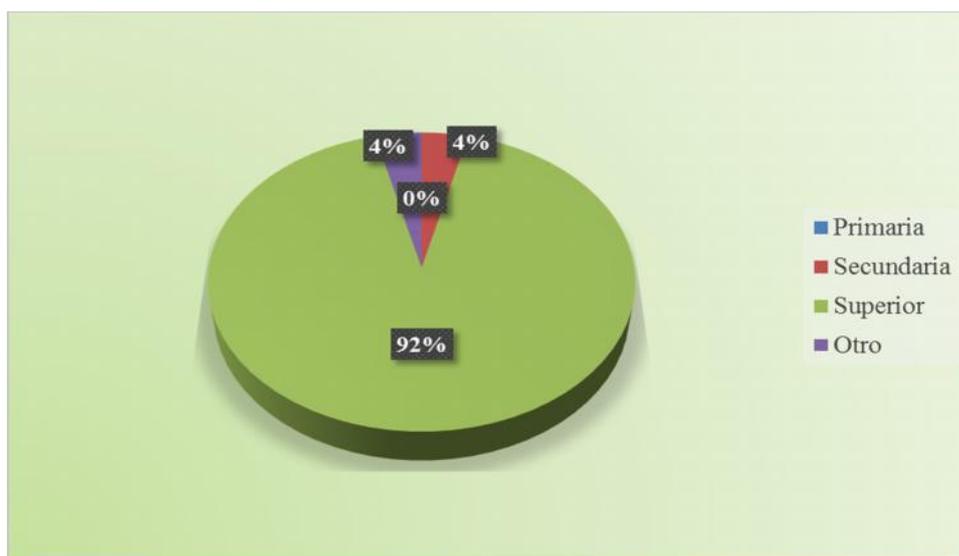
TABLA 3. Nivel de educación

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
3	1.1	Primaria	0	0%
	1.2	Secundaria	2	4%
	1.3	Superior	48	92%
	1.4	Otro	2	4%
		Total	52	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 3. Nivel de educación



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determinar el nivel de preparación de las servidoras y servidores públicos para el desempeño de su cargo. Dentro de los servidores encuestados el 92% mencionó que su preparación debe ser de un profesional de nivel universitario y tan sólo el 2% que el bachillerato es suficiente. Los servidores tienen el pleno conocimiento de que su nivel de preparación debe ser superior para ejercer sus cargos.

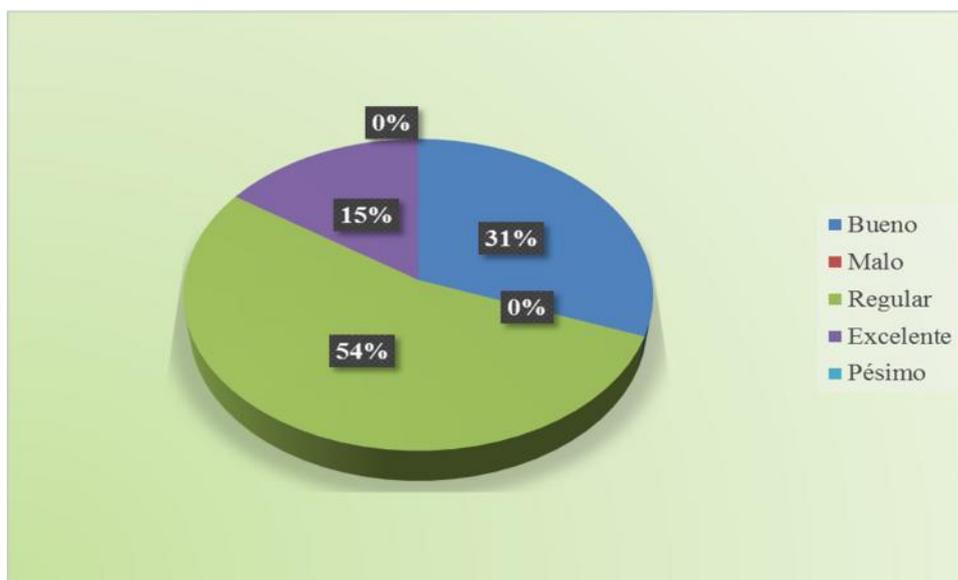
Pregunta 4. ¿Cómo califica usted el comportamiento del talento humano de su área de su trabajo?

TABLA 4. Comportamiento del talento humano

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
4	1.1	Bueno	16	31%
	1.2	Malo	0	0%
	1.3	Regular	28	54%
	1.4	Excelente	8	15%
	1.5	Pésimo	0	0%
			Total	52

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 4. Comportamiento del talento humano



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Permite determinar el comportamiento de las servidoras y servidores en el área de trabajo e identificar el desempeño. Por lo que el 54% de los encuestados menciona que el comportamiento es regular, mientras que el 31% indicó que es bueno y tan solo el 15% mencionó que es excelente. Es así que existe un alto grado de compromiso con su trabajo por parte de las servidoras y servidores.

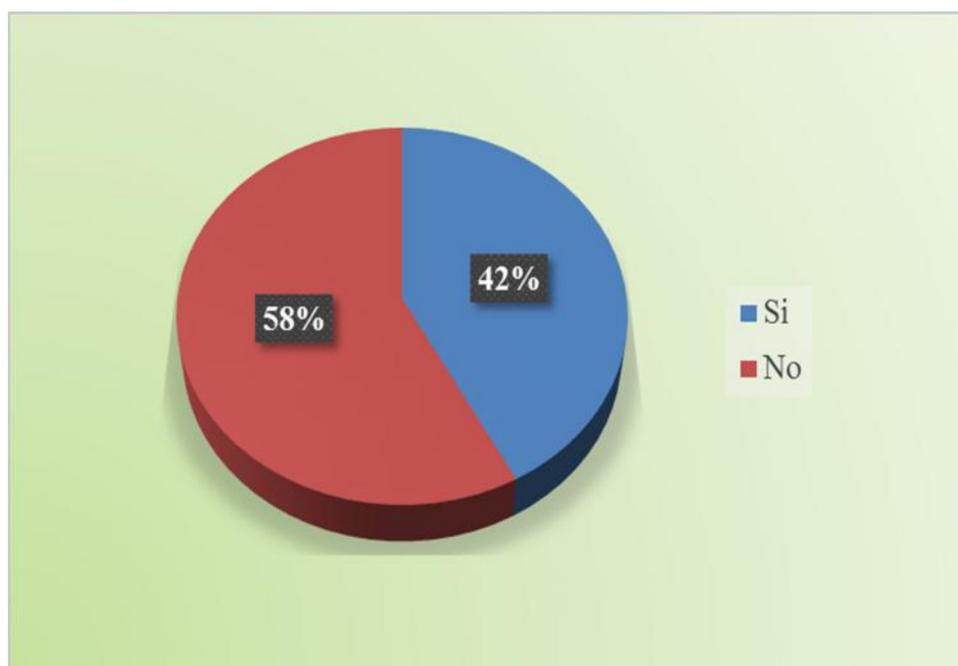
Pregunta 5. ¿Sabe usted si el talento humano de la institución es seleccionado en función de la necesidad del cargo?

TABLA 5. Selección del talento humano

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
5	1.1	Si	22	42%
	1.2	No	30	58%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 5. Selección del talento humano



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determinar si los servidores cumplen los perfiles y requisitos de cada cargo. De los servidores encuestados el 58% mencionó que los servidores no cumplen las exigencias profesionales de cada cargo y el 42% afirmó que sí los cumple. En la institución los cargos no son designados a través de una selección de acuerdo a las exigencias de cada cargo.

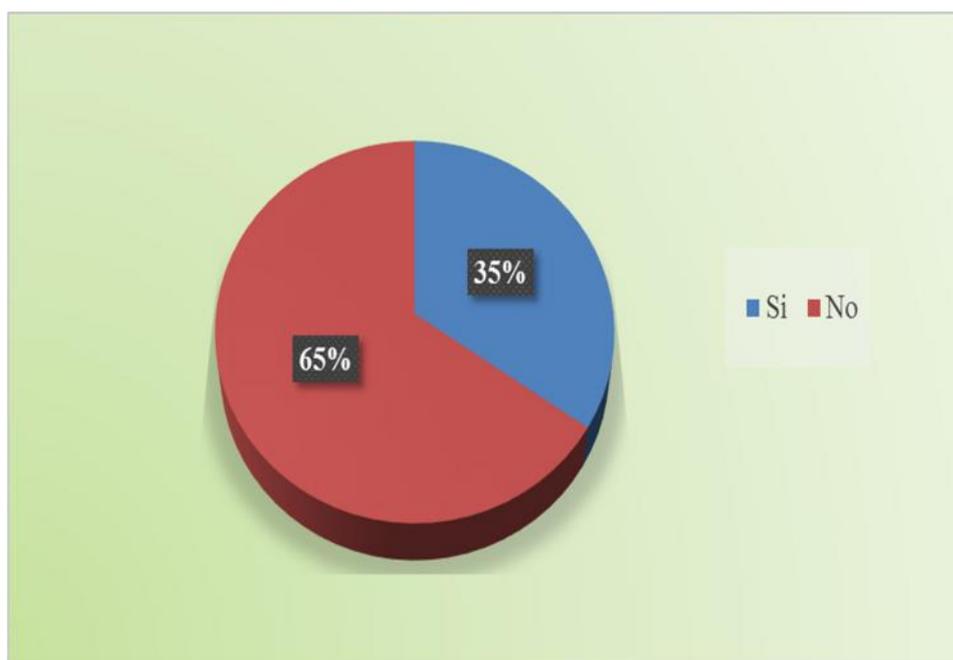
Pregunta 6. ¿Ha sido usted considerado dentro del plan anual de capacitación de los servidores públicos de la institución (talento humano)?

TABLA 6. Considerado en el plan anual de capacitación

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
6	1.1	Si	18	35%
	1.2	No	34	65%
		Total	52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 6. Considerado en el plan anual de capacitación



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer si las servidoras y servidores son considerados en el plan anual de capacitaciones. De los encuestados el 65% mencionó que no son considerados dentro de las capacitaciones que se imparten a los funcionarios y sólo el 35% son considerados para el plan anual de capacitaciones. Por lo que es necesario llegar a todos los servidores con las capacitaciones.

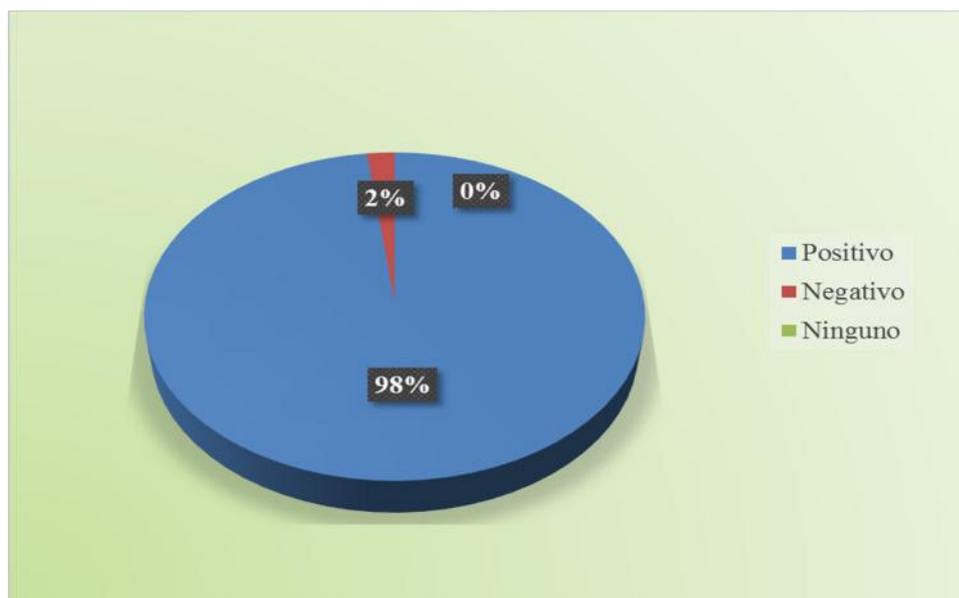
Pregunta 7. En caso de que se diseñe y aplique un código de conducta. ¿Cuál cree usted que sería el efecto en el cumplimiento de sus funciones?

TABLA 7. Efectos en el cumplimiento del Código de Conducta

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
7	1.1	Positivo	51	98%
	1.2	Negativo	1	2%
	1.3	Ninguno	0	0%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 7. Efectos en el cumplimiento del Código de Conducta



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Efecto que producirá el diseño y aplicación de un Código de Conducta en los servidores públicos. De los encuestados, el 98% de ellos indicó que tendrá un efecto positivo en los servidores mientras que el 2% no está de acuerdo con el diseño y aplicación de un Código de conducta, debido a que producirá un efecto negativo. Por tal razón los servidores están completamente de acuerdo en que se diseñe y aplique este instrumento.

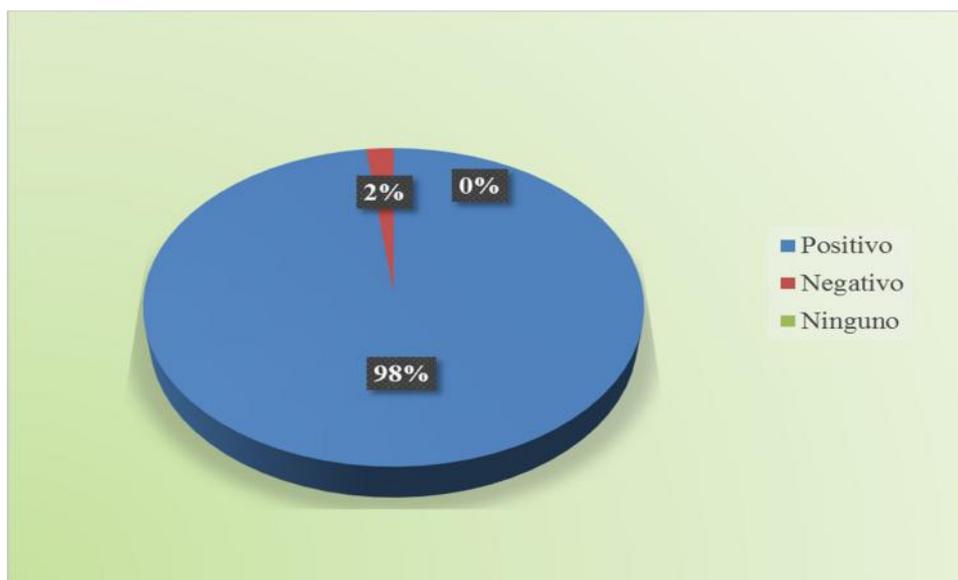
Pregunta 8. ¿De qué manera cree usted que un código de conducta influirá en el cumplimiento de sus actividades como servidor público?

TABLA 8. Cumplimiento de actividades como servidor público

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
8	1.1	Positivo	51	98%
	1.2	Negativo	1	2%
	1.3	Ninguno	0	0%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 8. Cumplimiento de actividades como servidor público



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

La influencia que el Código de Conducta causa en el cumplimiento de las actividades de las servidoras y servidores públicos. Es así que de los servidores encuestados, el 98% de ellos mencionó que su impacto es positivo y tan sólo el 2% indicó que el efecto es negativo. Por lo tanto el Código de Conducta causará un efecto positivo en el cumplimiento de las actividades de las servidoras y servidores públicos.

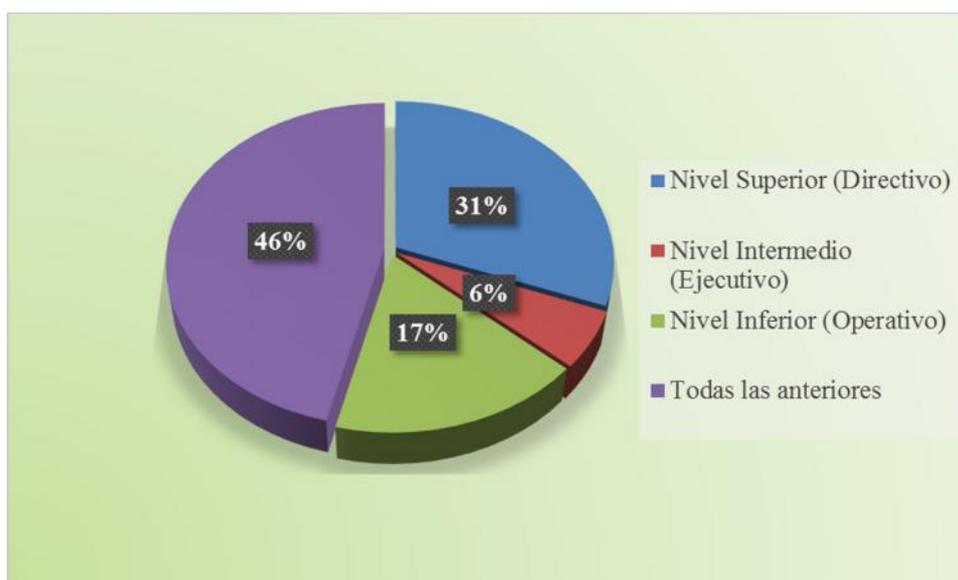
Pregunta 9. ¿En qué nivel cree usted que debe fortalecerse la estructura organizacional?

TABLA 9. Fortalecer la estructura organizacional

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
9	1.1	Nivel Superior (Directivo)	16	31%
	1.2	Nivel Intermedio (Ejecutivo)	3	6%
	1.3	Nivel Inferior (Operativo)	9	17%
	1.4	Todas las anteriores	24	46%
		Total	52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 9. Fortalecer la estructura organizacional



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establece en qué niveles administrativos producirá efectos importantes el Código de Conducta. De tal manera que el 31% mencionó que se fortalecerá el nivel superior, el 17% que las fortalezas se presentarán en el nivel inferior y sólo el 6% en los niveles intermedio, mientras el 46% que en todos los niveles se fortalecerán sus condiciones. El diseño y aplicación del Código de Conducta fortalecerá la estructura organizacional en todos los niveles.

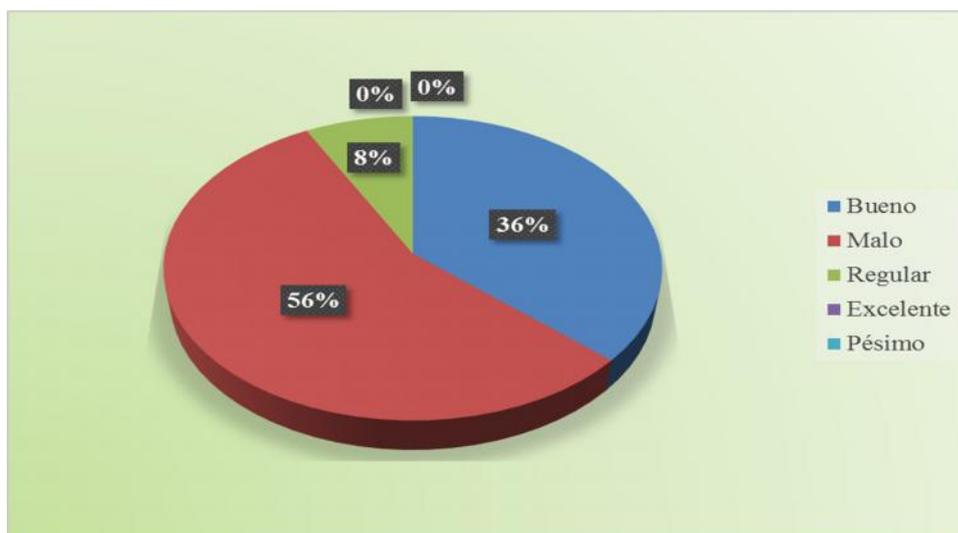
Pregunta 10. ¿Qué calificación le asignaría usted a la gestión realizada por el personal directivo, ejecutivo y operativo de la institución?

TABLA 10. Gestión realizada por los funcionarios

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
10	1.1	Bueno	19	36%
	1.2	Malo	29	56%
	1.3	Regular	4	8%
	1.4	Excelente	0	0%
	1.5	Pésimo	0	0%
			Total	52

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 10. Gestión realizada por los funcionarios



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer cómo ha sido realizada la actividad de todos los niveles administrativos. De los servidores encuestados el 36% que las actividades se han desarrollado de buena manera, mientras que el 56% mencionó que las actividades desarrolladas fueron malas y tan sólo el 8% que las actividades fueron regulares. De esta forma las actividades que se realizaron en el Municipio de Salinas no cumplieron las expectativas deseadas.

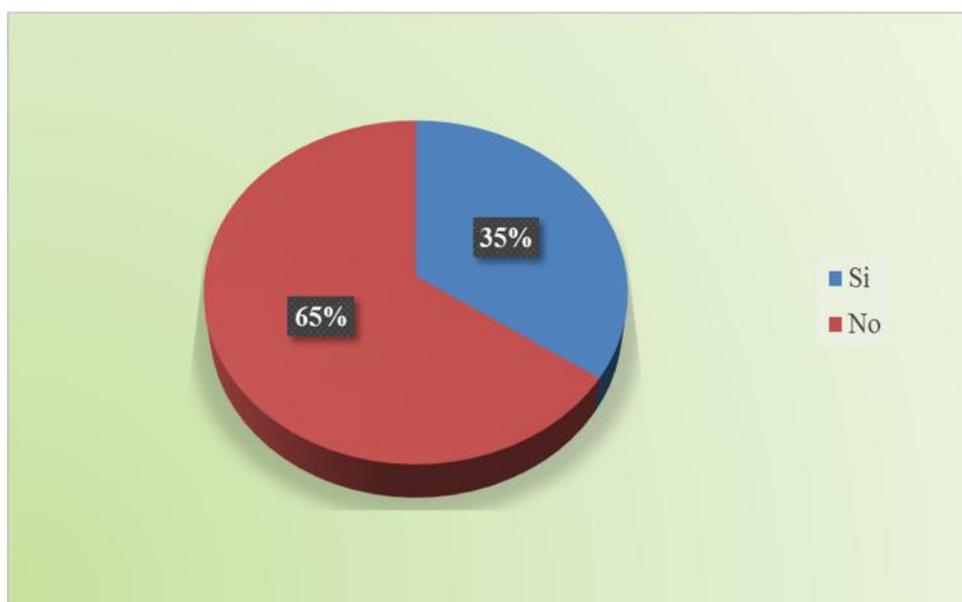
Pregunta 11. ¿Cree usted que la calidad de servicio que brinda la institución cubre las necesidades de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

TABLA 11. La calidad del servicio cubre las necesidades de los usuarios

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
11	1.1	Si	18	35%
	1.2	No	34	65%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 11. La calidad del servicio cubre las necesidades de los usuarios



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer si el servicio brindado cubre las necesidades de los usuarios. De los servidores encuestados el 65% mencionó que estas necesidades no son cubiertas y el 35% de los encuestados indicó que el servicio sí cumple sus expectativas. Por lo tanto, existen falencias en la prestación del servicio que deben ser corregidas para cubrir las expectativas de los usuarios.

Pregunta 12. ¿Cree usted que con el diseño y aplicación de un código de conducta se darán mejores resultados en la calidad de servicio que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

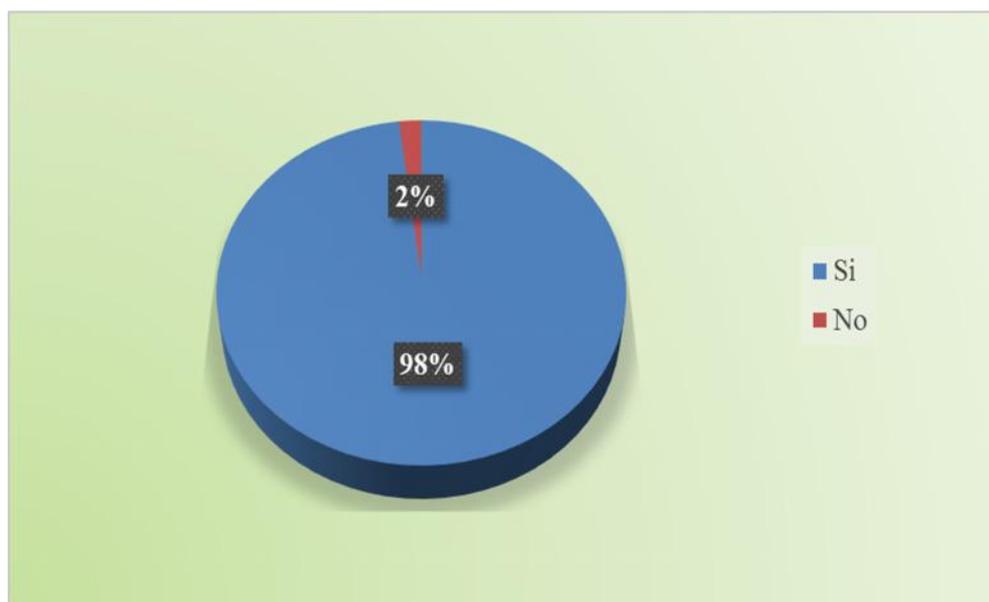
TABLA 12. La aplicación de un Código de Conducta dará mejores resultados

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
12	1.1	Si	51	98%
	1.2	No	1	2%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 12. La aplicación de un Código de Conducta dará mejores resultados



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer si con el diseño y aplicación de un Código de Conducta se mejorará los resultados en la calidad del servicio. De los servidores encuestados el 98% mencionó que sí se mejorará la calidad del servicio ofrecido y tan sólo el 2% indicó que no se mejorará la calidad del servicio. El diseño y aplicación del Código de Conducta tendrá resultados favorables en la calidad del servicio.

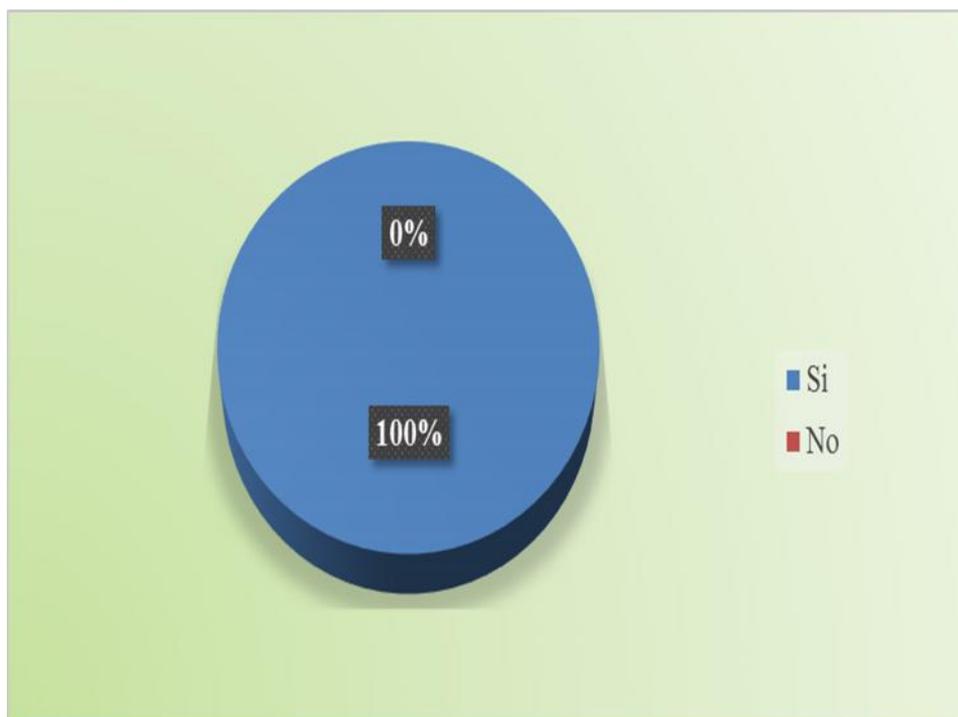
Pregunta 13. ¿Cree usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de conducta, en todas las administraciones del sector público?

TABLA 13. Código de Conducta en el sector público

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
13	1.1	Si	52	100%
	1.2	No	0	0%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 13. Código de Conducta en el sector público



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer si el empleo de un Código de Conducta en la administración pública es necesario. De los servidores encuestados el 100% afirmó que este instrumento es muy necesario para una excelente administración pública. Los servidores tienen el pleno conocimiento que un Código de Conducta es muy necesario.

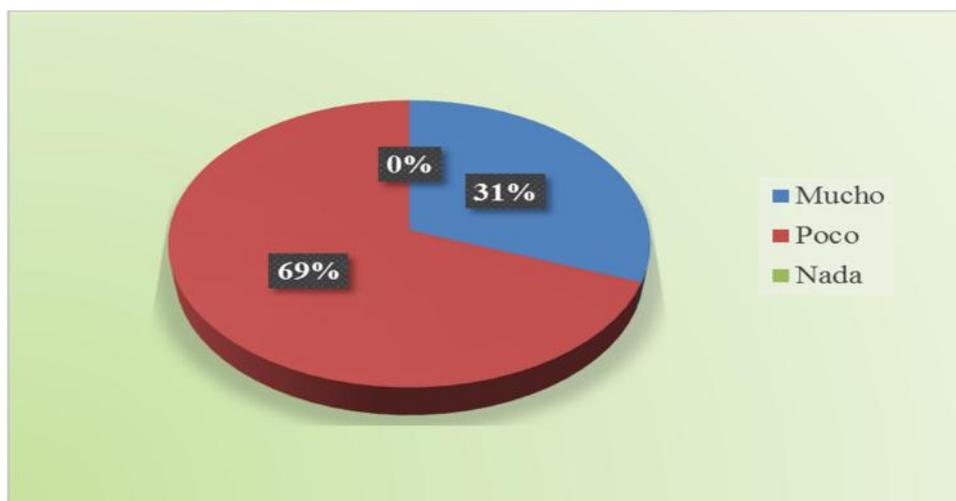
Pregunta 14. ¿Qué tanto conoce usted, como servidor público, de las fortalezas que posee la Constitución del Ecuador del 2008, en cuanto a la administración pública?

TABLA 14. Fortalezas de la Constitución del 2008 en la administración pública

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
14	1.1	Mucho	16	31%
	1.2	Poco	36	69%
	1.3	Nada	0	0%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 14. Fortalezas de la Constitución del 2008 en la administración pública



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determinar si los servidores públicos tienen conocimiento de las fortalezas que posee la Constitución del 2008 en la administración pública. De los encuestados el 69% mencionó que no tiene ningún conocimiento referente a estas fortalezas mientras el 31% tiene un pleno conocimiento de estas fortalezas. Se debe establecer capacitación que permita dar a conocer todas estas fortalezas a los demás servidores.

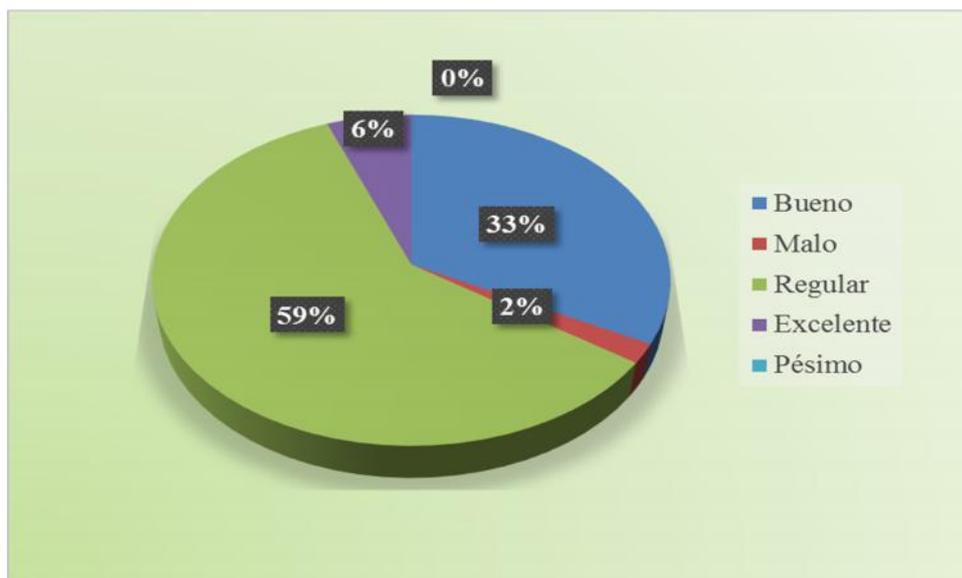
Pregunta 15. ¿Cómo es la actitud de las personas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, hacia la comunidad?

TABLA 15. Actitud de los servidores hacia la comunidad

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
15	1.1	Bueno	17	33%
	1.2	Malo	1	2%
	1.3	Regular	31	59%
	1.4	Excelente	3	6%
	1.5	Pésimo	0	0%
		Total	52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 15. Actitud de los servidores hacia la comunidad



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determinar el comportamiento de los servidores al momento de atender al cliente. De los encuestados el 59% indicó que la actitud de los servidores es regular mientras que el 33% mencionó que la actitud es buena, sólo el 6% indicó que el excelente y tan sólo el 2% mencionó que la actitud es mala. Existe falencia por parte de los servidores al momento de prestar la atención a los usuarios.

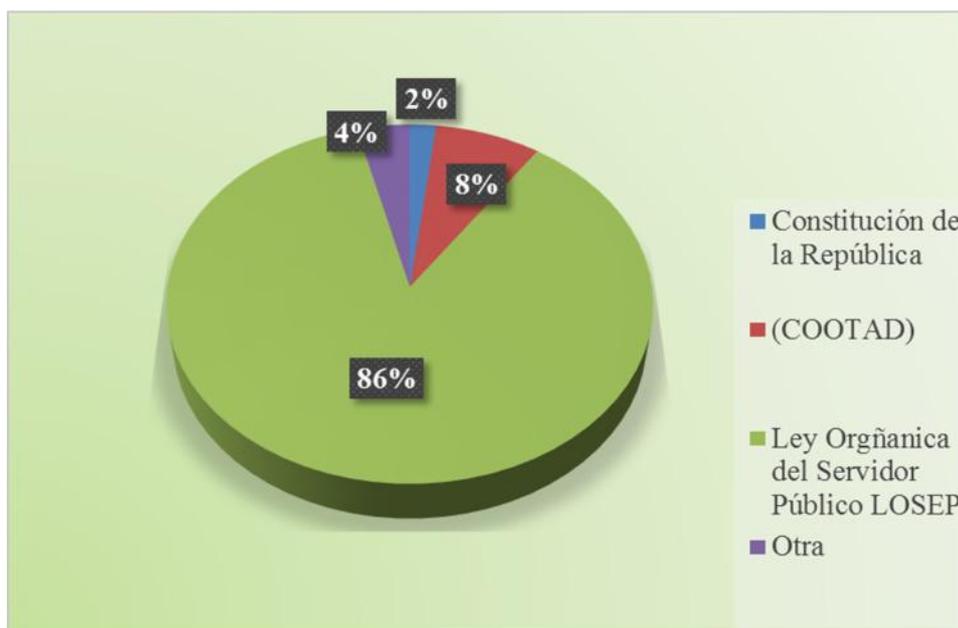
Pregunta 16. ¿Qué legislación orienta al cumplimiento de sus deberes y obligaciones como servidor público?

TABLA 16. Ley que orienta los deberes del servidor público

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
16	1.1	Constitución de la República	1	2%
	1.2	(COOTAD)	4	8%
	1.3	Ley Orgánica del Servidor Público LOSEP	45	87%
	1.4	Otra	2	4%
	Total			52

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 16. Ley que orienta los deberes del servidor público



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer si los servidores conocen la ley que orienta sus deberes. De los encuestados el 86% mencionó que la LOSEP establece los deberes y derechos de los servidores públicos, mientras que el 8% indicó que es la COOTAD. Los servidores conocen la Ley Orgánica que menciona sus deberes derechos y obligaciones, pero en la práctica, sus actitudes dicen lo contrario.

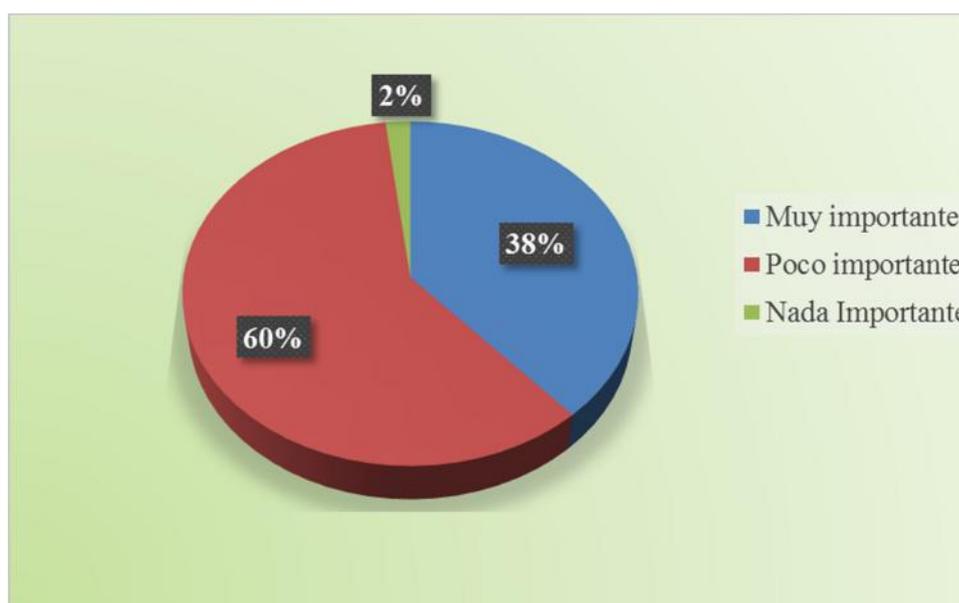
Pregunta 17. ¿En qué nivel es valorado el desarrollo profesional del talento humano de la institución?

TABLA 17. Valoración del profesionalismo del talento humano

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
17	1.1	Muy importante	20	38%
	1.2	Poco importante	31	60%
	1.3	Nada Importante	1	2%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 17. Valoración del profesionalismo del talento humano



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Conocer si el desarrollo profesional del talento humano es valorado en la institución. De los encuestados el 60% indicó que el desarrollo profesional es poco importante, el 38% mencionó que este desarrollo es muy importante y tan sólo el 2% indicó que es nada importante. Por lo que se debe valorar más el desarrollo profesional de los servidores públicos.

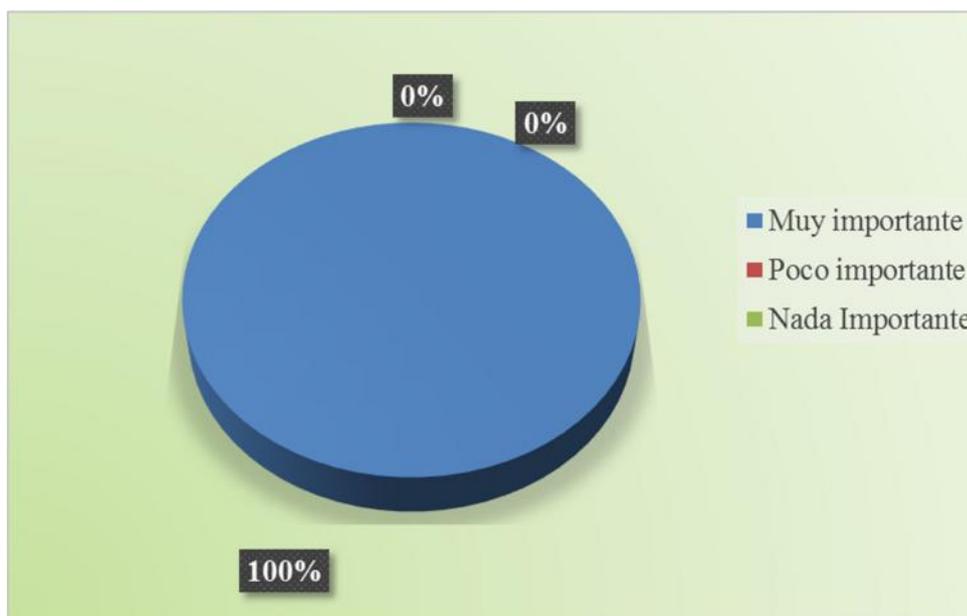
Pregunta 18. ¿Cuál sería el efecto del diseño y aplicación de un código de conducta en el desarrollo de sus habilidades y destrezas, directamente vinculadas con su trabajo?

TABLA 18. Efectos del Código de Conducta en las habilidades y destrezas

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
18	1.1	Muy importante	52	100%
	1.2	Poco importante	0	0%
	1.3	Nada Importante	0	0%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 18. Efectos del Código de Conducta en las habilidades y destrezas



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determinar si las destrezas y habilidades mejorarán con el Código de Conducta. De los encuestados el 100% de los servidores mencionó que el efecto es muy importante. Con la aplicación de un Código de Conducta las habilidades y destrezas mejorarán significativamente.

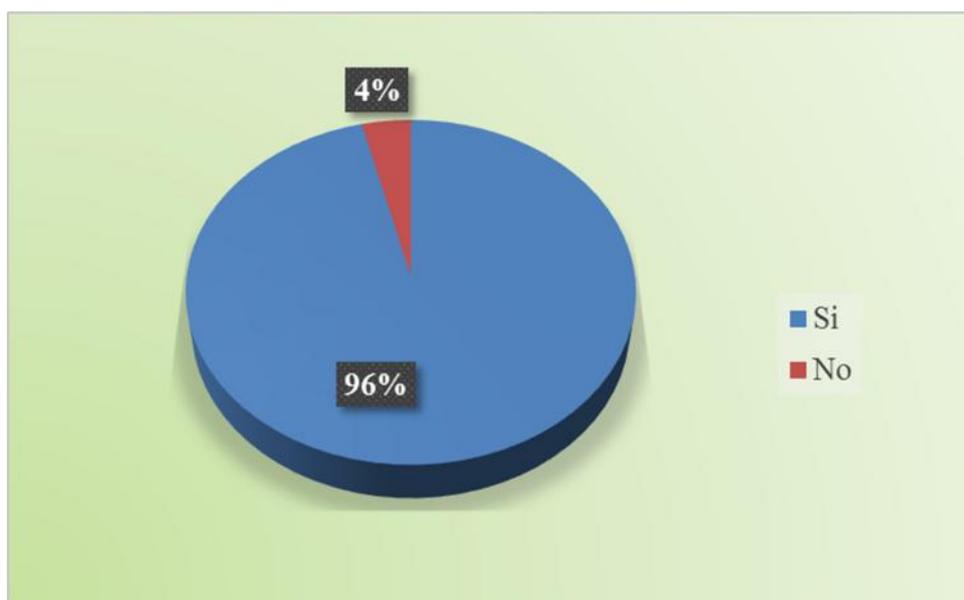
Pregunta 19. ¿En su opinión como servidor público, se debería escoger al personal de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, a través de concurso de méritos y oposición?

TABLA 19. Concurso de mérito y oposición para ser servidor público

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
19	1.1	Si	50	96%
	1.2	No	2	4%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 19. Concurso de mérito y oposición para ser servidor público



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determinar si la selección del personal se debería realizar mediante concurso de mérito y oposición. De los servidores encuestados, el 96% mencionó que se debe realizar la selección del personal mediante concurso de mérito y oposición y el 4% indicó que no deben realizarse mediante este sistema. El departamento Talento Humano debe realizar la selección mediante este sistema.

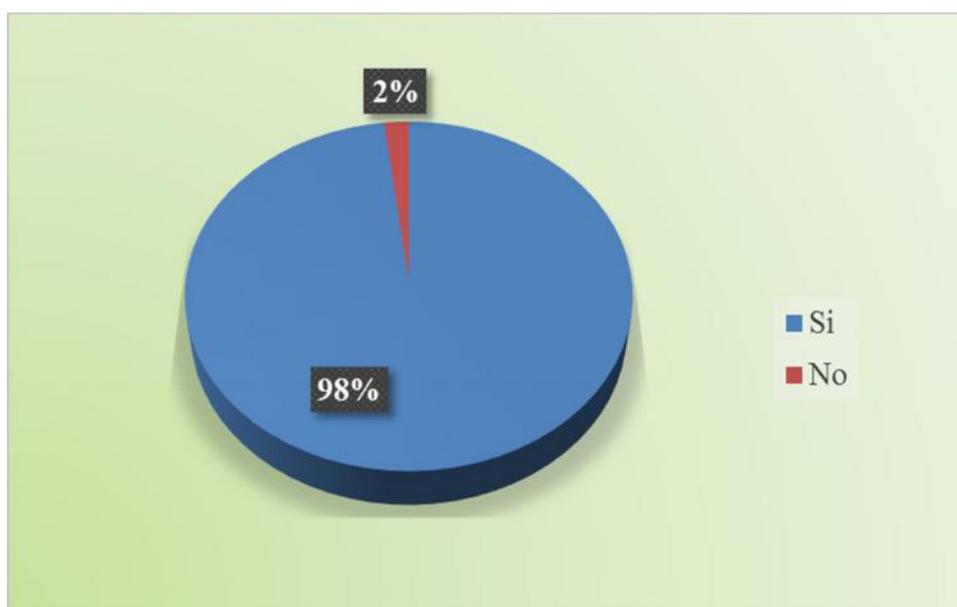
Pregunta 20. ¿Cree usted que con el diseño y aplicación de un código de conducta, mejorara el conocimiento de la Ley Orgánica del Servidor Público (LOSEP)?

TABLA 20. Mejorará el conocimiento de la LOSEP

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
20	1.1	Si	51	98%
	1.2	No	1	2%
	Total		52	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 20. Mejorará el conocimiento de la LOSEP



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Conocer si el Código de Conducta mejorará el conocimiento de la LOSEP. De los encuestados el 98% mencionó que sí incrementará los conocimientos de la LOSEP y el 2% indicó que no se mejorará el conocimiento de la LOSEP. Por lo que el Código tendrá buenos beneficios para los servidores.

3. 3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA A LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN SALINAS

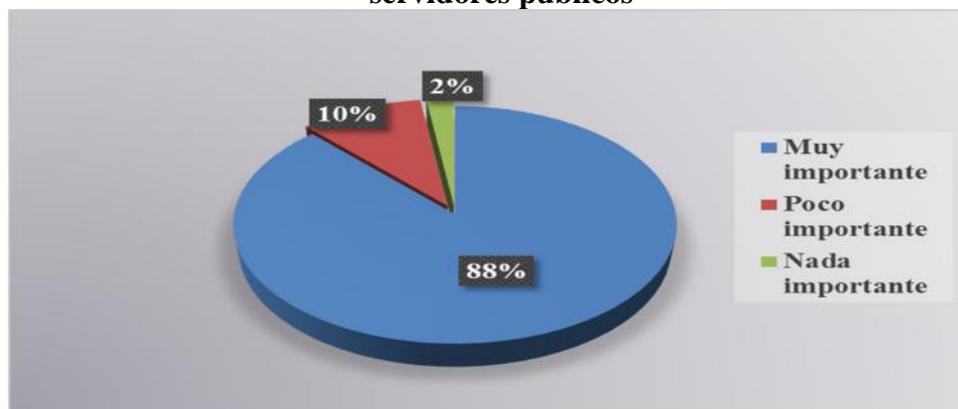
Pregunta 1. ¿Qué importancia usted le da al diseño y aplicación de un código de conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

TABLA 21. Importancia del Código de Conducta para los servidores públicos

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
1	1.1	Muy importante	80	88%
	1.2	Poco importante	9	10%
	1.3	Nada importante	2	2%
	Total		91	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 21. Importancia del Código de Conducta para los servidores públicos



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Conocer la importancia un Código de Conducta en el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal de Salinas. La mayoría de los ciudadanos consultados del cantón Salinas consideran muy importante el diseño y aplicación de un Código de Conducta para el talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas; el 12 % le restan efecto e impacto significativo. Por lo que la opinión de los ciudadanos de que un Código de Conducta es importante en la administración pública.

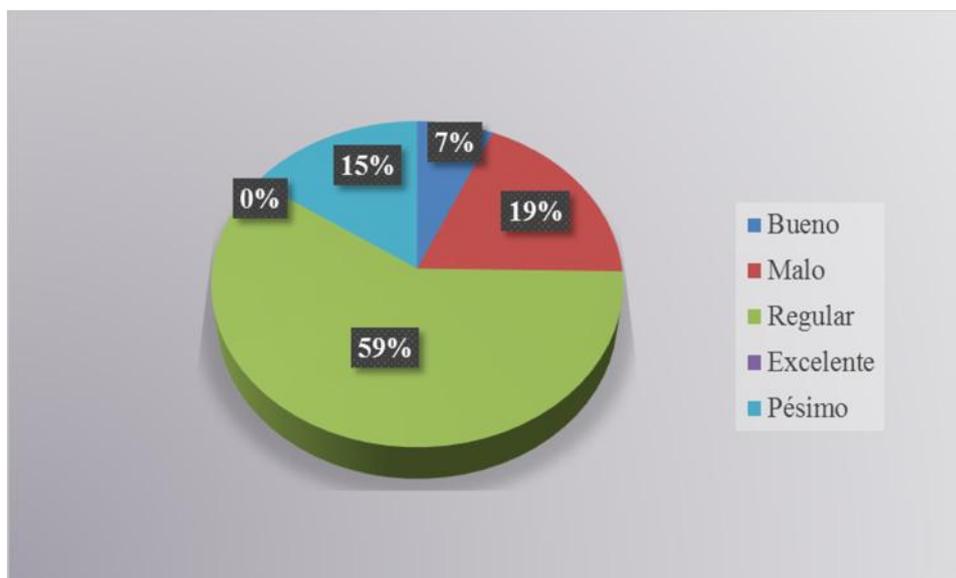
Pregunta 2. ¿Cómo usted califica el comportamiento de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

TABLA 22. Comportamiento de los servidores públicos

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
2	1.1	Bueno	6	7%
	1.2	Malo	17	19%
	1.3	Regular	54	59%
	1.4	Excelente	0	0%
	1.5	Pésimo	14	15%
			Total	91

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 22. Comportamiento de los servidores públicos



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Permite identificar el comportamiento de los servidores públicos del municipio de Salinas. De los encuestados el 7 % responde que es bueno, mientras que el 19 % dice que es malo, y un 59 % responde que el comportamiento es regular, un 0 % no responde en el ítem de excelente, finalmente el 15 % asume que es pésimo. El comportamiento de los servidores es regular por las deficiencias existentes y que se debe mejorar.

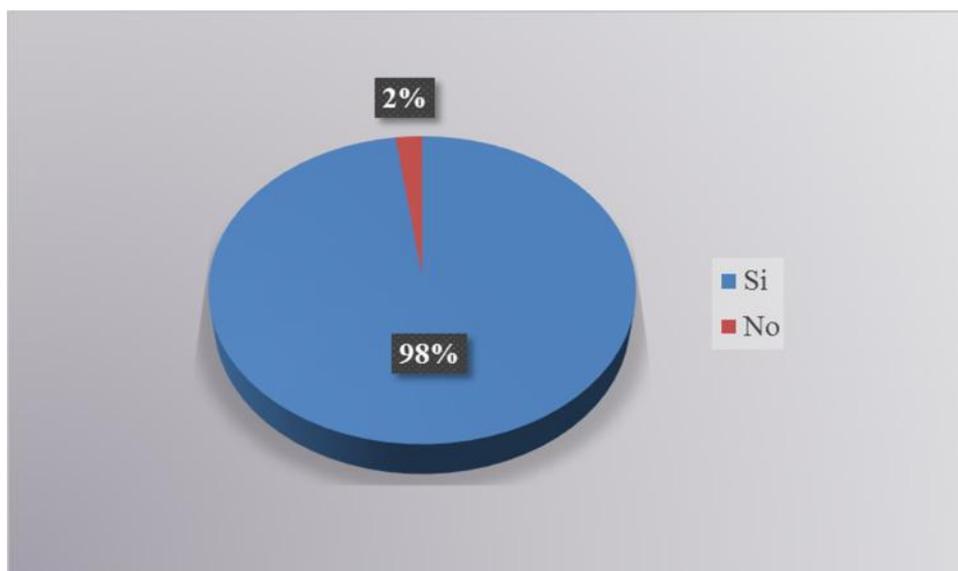
Pregunta 3. ¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas debe invertir en el desarrollo de sus servidores y servidoras públicos?

TABLA 23. Comportamiento de los servidores públicos

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
3	1.1	Si	89	98%
	1.2	No	2	2%
	Total		91	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 23. Comportamiento de los servidores públicos



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer si los servidores deben ser capacitados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas. El 98% de la ciudadanía responde que sí se debe hacer, mientras que sólo el 2 % anota que no. La ciudadanía afirma que deben ser capacitados los servidores por la institución en la que laboran.

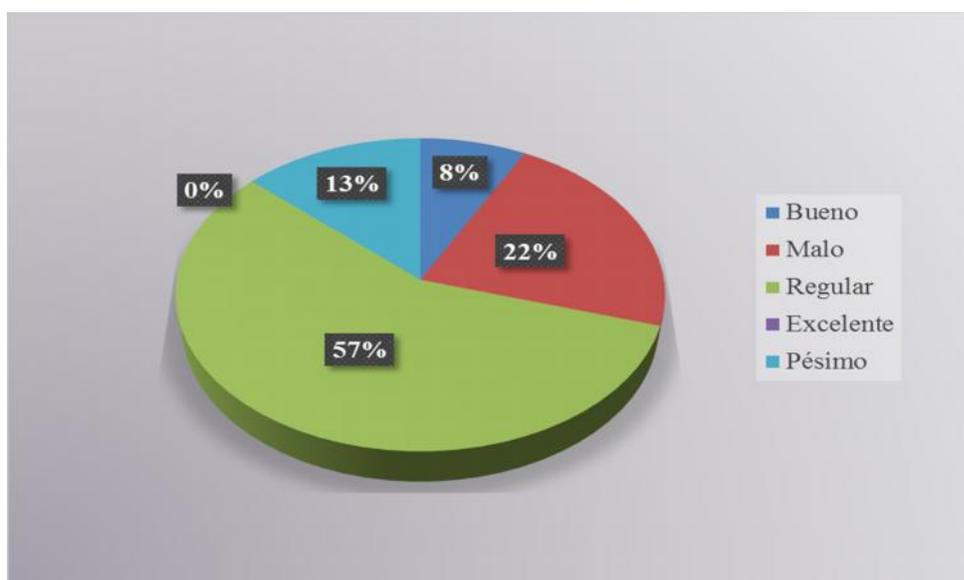
Pregunta 4. ¿Cómo califica usted el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

TABLA 24. Desempeño laborar de los servidores públicos

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
4	1.1	Bueno	7	8%
	1.2	Malo	20	22%
	1.3	Regular	52	57%
	1.4	Excelente	0	0%
	1.5	Pésimo	12	13%
		Total	91	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 24. Desempeño laborar de los servidores públicos



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determinar el nivel de desempeño de los servidores públicos. La ciudadanía respondió que el 7 % el desempeño es bueno, el 22 % es malo, un 57 % es regular, un 0% en el ítem regular no responde y el 13 % dice que es pésimo. El desempeño de los servidores no cumple las expectativas de los usuarios por lo que se debe motivar al personal para que cumplan sus funciones.

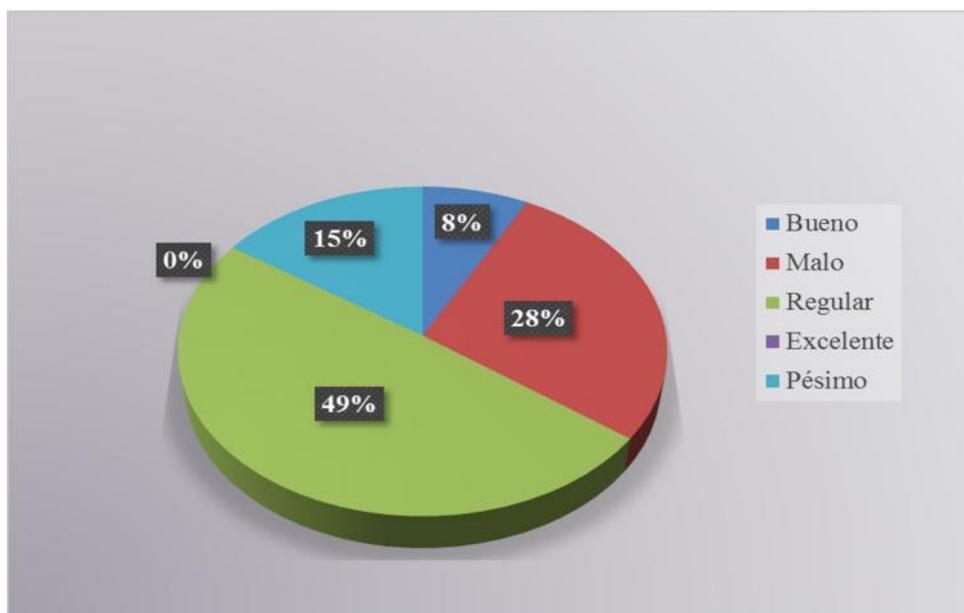
Pregunta 5. ¿Qué opina usted sobre la organización institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

TABLA 25. Organización institucional

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
5	1.1	Bueno	7	8%
	1.2	Malo	25	28%
	1.3	Regular	45	49%
	1.4	Excelente	0	0%
	1.5	Pésimo	14	15%
		Total	91	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 25. Organización institucional



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determinar si la institución se encuentra organizada para ofrecer el servicio. Los resultados nos dan que el 8 % dice que es bueno, un 28 % es malo, el 45 % regular el 0 % no responde en el ítem de excelente y un 15 % indica que es pésimo. La organización institucional tiene falencias que deben ser corregidas para mejorar el servicio.

Pregunta 6. ¿Cómo calificaría usted, la atención brindada al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas por parte de los servidores públicos?

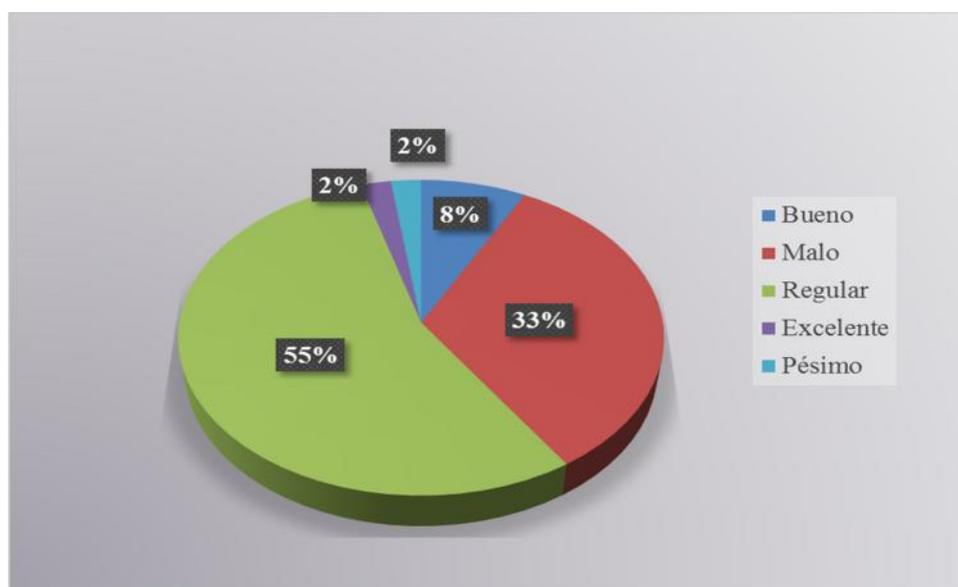
TABLA 26. Atención que brinda el municipio

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
6	1.1	Bueno	7	8%
	1.2	Malo	30	33%
	1.3	Regular	50	55%
	1.4	Excelente	2	2%
	1.5	Pésimo	2	2%
			Total	91

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 26. . Atención que brinda el municipio



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer si el servicio ofrecido por la institución cumple las expectativas. El 8% responde que es bueno, un 33 % dice que es malo, el 55 % indica que es regular, un 2 % opina que es excelente y finalmente un 2 % manifiesta que es pésimo. Los usuarios establecieron que el servicio ofrecido es regular por lo que debe mejorar.

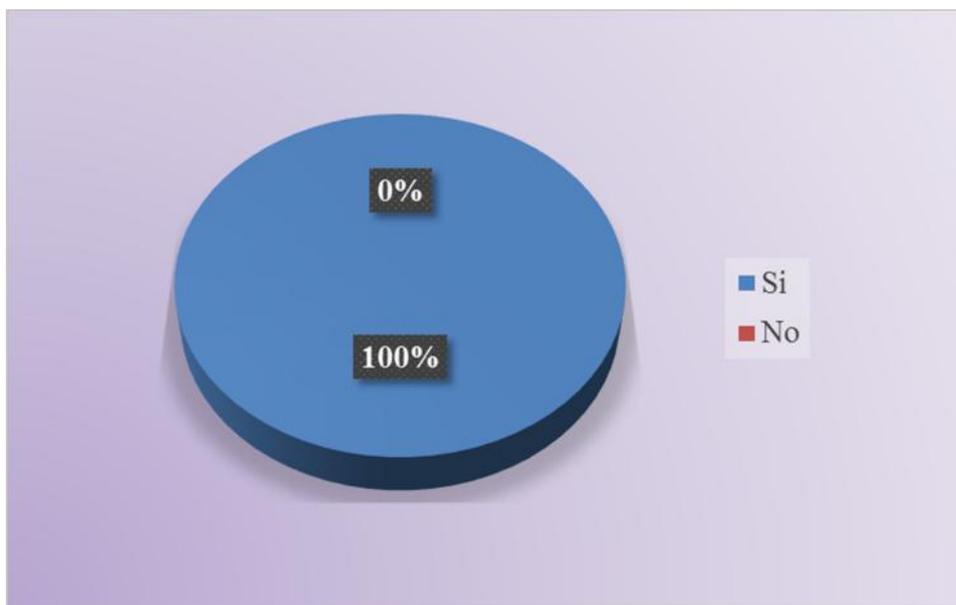
Pregunta 7. ¿Considera usted que el diseño y aplicación de un código de conducta mejoraría la cultura organizacional de la administración del sector público?

TABLA 27. Mejora la Cultura Organizacional

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
7	1.1	Si	91	8%
	1.2	No		2%
	Total		91	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 27. . Mejora la Cultura Organizacional



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer si la cultura organizacional mejorará con el Código de Conducta. De los encuestados el 100 % responde que sí. De tal manera que el empleo de un Código de Conducta fortalecerá la cultura organizacional.

Pregunta 8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la actitud adoptada por las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas en cuanto a la atención al público?

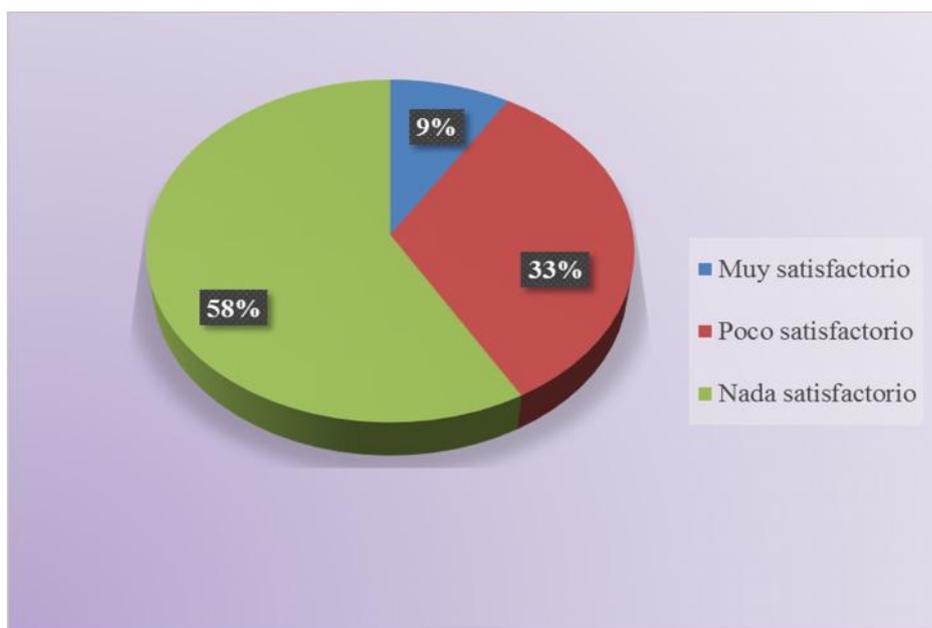
TABLA 28. Nivel de satisfacción

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
8	1.1	Muy satisfactorio	8	9%
	1.2	Poco satisfactorio	30	33%
	1.3	Nada satisfactorio	53	58%
	Total		91	100%

Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 28. . Nivel de satisfacción



Fuente: Encuesta realizada

Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determinar si la actitud de los servidores satisfacen las necesidades de los usuarios. De los encuestados un 9 % dice sentirse muy satisfecho, mientras que un 33 % está poco satisfecho y finalmente el 58 % está nada satisfecho. La actitud de los servidores no satisfacen las necesidades de los usuarios debido a su comportamiento.

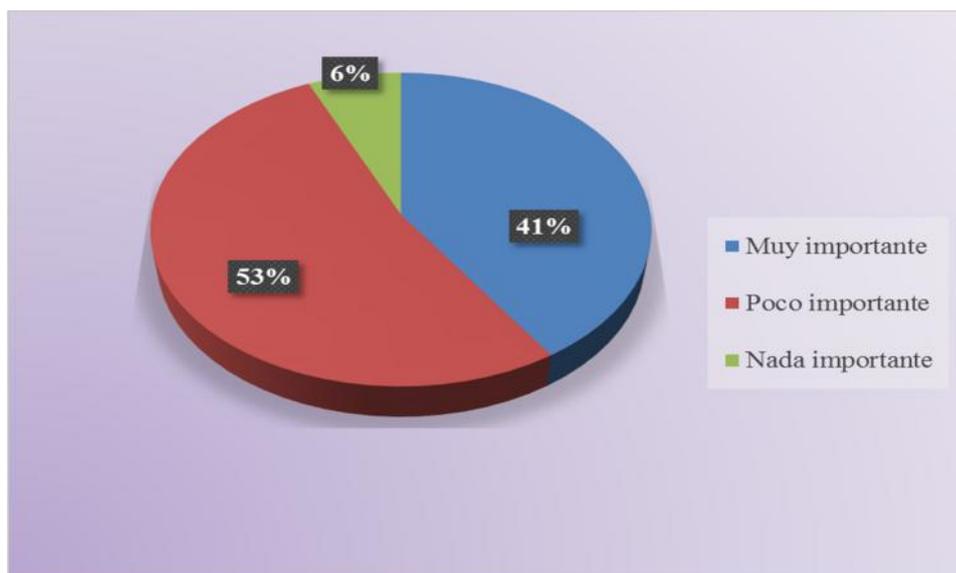
Pregunta 9. ¿Qué importancia le da usted como ciudadano, al esfuerzo y habilidades del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, para la prestación de servicios?

TABLA 29. Importancia de las habilidades del talento humano

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
9	1.1	Muy importante	37	41%
	1.2	Poco importante	48	53%
	1.3	Nada importante	6	6%
	Total		91	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 29. . Importancia de las habilidades del talento humano



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Determina la importancia del esfuerzo y habilidades del talento humano. De los encuestados manifestaron que es muy importante en un 41 %, mientras que un 53 % dice que es poco importante y finalmente el 6 % responde que es nada importante. Los usuarios establecieron que los esfuerzos y habilidades son importantes para el talento humano.

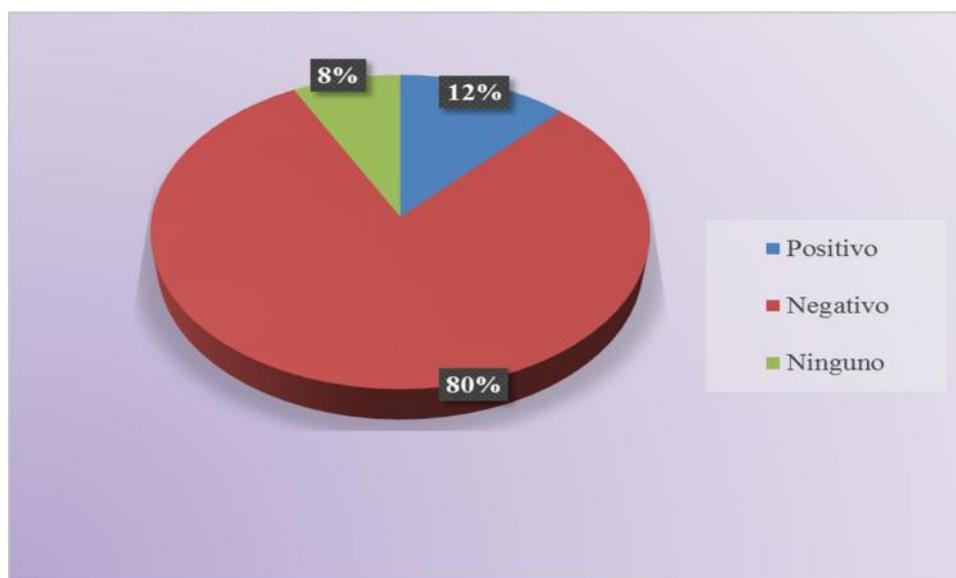
Pregunta 10. ¿Cómo cree usted que influye en la calidad de servicio en la no selección del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas a través de méritos y oposición?

TABLA 30. Influencia en la calidad del servicio

Ítem	Código	Opción	Servidoras/es de Carrera	
			Valoración	Porcentaje
10	1.1	Positivo	11	12%
	1.2	Negativo	73	80%
	1.3	Ninguno	7	8%
	Total		91	100%

Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

GRÁFICO 30. . Influencia en la calidad del servicio



Fuente: Encuesta realizada
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Establecer si la selección del talento humano influye en la calidad del servicio prestado. Los encuestados consideran positivo en un 12 % la no selección del personal a través del concurso de méritos y oposición, mientras que el 80 % dice que influye de manera negativa la no selección y sólo un 8 % responde que no tendría ningún efecto. El personal con los perfiles adecuados ofrecen un mejor servicio.

3. 4. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

En la elaboración del proyecto de tesis se utilizó la técnica llamada la chi cuadrada, la misma que ayudó a la comprobación de la Hipótesis.

Hipótesis.- Los principios y valores permitirán mejorar la calidad del servicio de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

Para las encuestas se elaboró un cuestionario de preguntas, las mismas que estaban dirigidas a la problemática existente en la institución, con interrogantes que ayudarían a determinar si el código de conducta influiría en mejorar la calidad del servicio de las servidoras y servidores públicos y el grado de responsabilidad que ellas y ellos mantienen en sus puestos de trabajo. Se identificó dos variables fundamentales para la comprobación de la hipótesis: PRINCIPIOS Y VALORES y SERVIDORES PÚBLICOS. La variable principios y valores arroja dos indicadores, que son: **DIRECTORES Y JEFES DEPARTAMENTALES**, ya que directamente estos cargos son los involucrados, lo que nos permitió obtener la información directa, mientras que la variable servidores públicos, presenta de igual manera dos indicadores los que opinaron que **SI** se darán mejores resultados con responsabilidad a través del diseño y aplicación del código de conducta y los que dijeron que **NO** es necesario este instrumento para brindar mejores resultados y tener responsabilidad en las actividades laborales.

CUADRO 4. Datos de comprobación de la Hipótesis

		A		B
	Código de Conducta	Directores	Jefes Departamentales	Tniof
1	Sí dará mejores resultados	35	4	39
2	No dará mejores resultados	7	6	13
	Tniof	42	10	N=52

Fuente: Datos de comprobación de la Hipótesis
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

Como es notable, 35 Directores departamentales opinan que sí se darán mejores resultados con responsabilidad, mientras que 7 responden que no tendrán ningún efecto en los resultados y la responsabilidad, en el grupo de los Jefes departamentales 4 opinan que sí es importante el código para mejorar los resultados y responsabilidad, mientras que 6 responden de manera contraria.

Una vez obtenido los datos se calcula las frecuencias absolutas esperadas en cada una de las correspondientes celdas a través de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

Dónde:

- nie** = Frecuencia absoluta esperada.
- Tniof** = Total de las frecuencias absolutas observadas en la fila.
- Tnioc** = Total de las frecuencias absolutas observadas en la columna.
- n** = Tamaño muestral.

Desarrollo:

$$nie = \frac{(Tniof)(Tnioc)}{n}$$

$$nie = \frac{(39)(42)}{52} = 31.5$$

$$nie = \frac{(13)(42)}{52} = 10.5$$

$$nie = \frac{(39)(10)}{52} = 7.5$$

$$nie = \frac{(13)(10)}{52} = 2.5$$

CUADRO 5. Tabla con las frecuencias esperadas

				A		B
Código de Conducta		Directores		Jefes Departamentales		Tniof
1	Sí dará mejores resultados	nio=	35	nio=	4	39
		nie=	31.5	nie=	7.5	39
2	No dará mejores resultados	nio=	7	nio=	6	13
		nie=	10.5	nie=	2.5	13
Tniof			42		10	N=52

Fuente: Tabla con las frecuencias esperadas
Elaboración: Bárbara Pivaque Pivaque

El proceso siguiente consiste con la aplicación de la formula chi cuadrada.

Fórmula:

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$

Dónde:

- X^2 = Chi cuadrada
- nio** = Frecuencia absoluta observada.
- nie** = Frecuencia absoluta esperada.

Siguiendo con el proceso se aplicó la formula, de manera que se restan la frecuencia absoluta observada de la frecuencia absoluta esperada, a la vez que se eleva al cuadrado la diferencia para lo consiguiente, dividir el resultado entre la frecuencia esperada, al obtener la chi cuadrada para cada una de las celdas, estos valores se suman y el resultado final fue la chi cuadra, la misma que se calculó de la siguiente manera.

Desarrollo:

$$X^2 = \frac{(nio - nie)^2}{nie}$$
$$X^2 = \frac{(35 - 31.5)^2}{31.5} = 0.39$$
$$X^2 = \frac{(7 - 10.5)^2}{10.5} = 1.17$$
$$X^2 = \frac{(4 - 7.5)^2}{7.5} = 1.6$$
$$X^2 = \frac{(6 - 2.5)^2}{2.5} = 4.9$$
$$X^2 = 0.39 + 1.17 + 1.6 + 4.9 =$$
$$X^2 = 8.06$$

Una vez que se determinó el valor de la chi cuadrada, se lo comparó con su valor teórico, el mismo que para la realización de investigaciones con variables sociales, existen dos niveles de confianza convenidos que son: del 95 % y del 99 % para la generalización de los resultados con dichas excepciones.

Para seguir con la comparación del valor de la chi cuadrada calculada con su valor teórico, se realizó un nuevo cálculo, el cual consiste en el grado de libertad para cuadros 2*2 al 95 % de confianza a través de la correspondiente fórmula:

Fórmula:

$$gl = (f - 1)(c - 1)$$

Dónde:

- gl = Grados de libertad
- f = Filas
- c = Columnas del cuadro

Desarrollo:

$$gl = (f - 1)(c - 1)$$

$$gl = (2 - 1)(2 - 1)$$

$$gl = (1)(1)$$

$$gl = 1$$

Como se puede observar se utilizó la tabla de valores de C2A a niveles de confianza 95 % y 99 %, ubicando el valor de la chi cuadrada teórica en el grado de libertad uno y nivel de confianza 95% por lo que el valor encontrado es 3.841.

3. 4. 1. Informe de la comprobación de la hipótesis

Una vez que se realizó el proceso correspondiente para la obtención de la comprobación de la hipótesis a través de la técnica de la chi cuadrada, se puede observar que el valor calculado es de 8.06 correspondiente mayor a la chi cuadrada teórica, con un grado de libertad = 1 y un nivel de confianza de 95 %.

De manera que podemos llegar a la conclusión de que la incidencia del Código de Conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014, influirá y es realizable y necesario para que exista un cambio en el comportamiento de quienes laboran en la institución, por lo que se da por aceptada la hipótesis planteada.

3. 5. CONCLUSIONES

- ❖ El sistema de la administración descentralizada, es direccionado por un talento humano deficiente, en el que refleja un nivel elevado de quebrantamiento institucional, al desconocer que una de las formas de obtener un buen resultado en las acciones laborales de las diferentes áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, es conocer los fundamentos de la conducta ética.
- ❖ Existe un talento humano con diferente nivel educativo, esto ha sido y es una desventaja para la institución, ya que no están preparados para asumir el rol para el cual han sido designados.
- ❖ Las y los servidores públicos que están en las diferentes áreas de trabajo de la institución, realizan su trabajo bajo una presión de compromiso, por el puesto que ostentan, mas no como una verdadera convicción y responsabilidad, por brindar un servicio de calidad a los diferentes ciudadanos que acuden al órgano de administración cantonal.
- ❖ Existen diferentes servidoras y servidores públicos que desconocen las normas contempladas en la Constitución de la República en cuanto a lo que es el servicio público, ni los principios que lo rigen, pocos son los que conocen y brindan una calidad del servicio a medias que no ha llegado a satisfacer las demandas de la ciudadanía salinense.
- ❖ Los diferentes procesos administrativos han sido manipulados y erróneamente brindados a la ciudadanía, por lo que el comportamiento de las y los servidores públicos no ha sido el adecuado, esto debido a la poca capacidad de gestión en la actualización de conocimiento para el talento humano institucional.

3. 6. RECOMENDACIONES

- ❖ Realizar constantes gestiones a través de la Unidad Administrativa del Talento Humano, direccionados al buen desempeño institucional, a todas y todos los actores que están inmersos en la administración pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

- ❖ Que el ente Municipal a través de la Unidad Administrativa del Talento Humano, realice una base de datos de todo el personal, con información relevante de las diferentes áreas de la organización, estandarizando los niveles de conocimientos académicos, para direccionarlos en los cargos y puestos correspondientes y lograr la eficiencia y eficacia institucional.

- ❖ La Unidad Administrativa del Talento Humano deberá realizar una constante preparación motivacional a las y los servidores públicos, en relación al plan anual de capacitación, de manera que se logre una identificación con el cargo o puesto laboral que ostenta y se trabaje de manera coordinada y direccionada.

- ❖ La Unidad Administrativa de Talento Humano deberá difundir el Código de Conducta y hacer énfasis en los principios y valores estipulados en el documento, para que las y los servidores públicos realicen sus actividades con énfasis en la calidad del servicio.

- ❖ Que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, a través de su máxima autoridad realice una reingeniería de los diferentes procesos de la estructura organizacional, con énfasis a mejorar el servicio brindado con una participación integral de las y los servidores públicos.

CAPÍTULO IV

DISEÑO Y APLICACIÓN DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2014.

4. 1. PRESENTACIÓN

Este instrumento hace referencia a los elementos que se incluyen en el documento reglamentario, con sus especificaciones correspondientes, los cuales se derivan de la siguiente manera:

4. 1. 1. Estructura del Código de Conducta

Explica la forma de cómo está elaborado el documento, la que comprende en cada uno de sus Títulos, Capítulos y los diferentes artículos que contiene.

4. 1. 2. Criterios para el diseño y aplicación de un Código de Conducta.

Para la realización del Código de Conducta he utilizado criterios propios como autora única del modelo desarrollado a través de la investigación realizada en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

- Portada del Código de Conducta
- Caratula del Código de Conducta
- Introducción
- Misión del Código de Conducta
- Visión del Código de Conducta

4. 1. 3. Portada del Código de Conducta



CÓDIGO DE CONDUCTA PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCETRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS

4. 1. 4. Caratula del Código de Conducta

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS

Código de Conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

Elaborado por:

Bárbara Alejandra Pivaque Pivaque

Revisado por:

Alcalde Del Cantón Salinas

Vice-Alcalde

Concejales principales o suplentes

Aprobado por:

Concejo Cantonal del Gobierno Autónomo Descentralizado

Municipal de Salinas



Impresión:

Salinas - Provincia Santa Elena – Ecuador

Fecha:

4. 2. CÓDIGO DE CONDUCTA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE SALINAS

4. 2. 1. Introducción

El presente documento denominado Código de Conducta, representa un trabajo de investigación, realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, el mismo que está direccionado a lograr la efectividad en la tareas y labores asignadas a las y los servidores públicos del ente institucional descentralizado, investigación que contó con la colaboración del talento humano que prestaron la información adecuada y confiable para lograr la eficaz elaboración de este documento. La realización y elaboración de este Código de Conducta tiene además la finalidad y objetivo de direccionar a las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, a que se sientan identificados con sus labores en las distintas áreas que se encuentran, aplicando los principios y valores que los identifican como seres humanos en relación con la institución pública, de manera que fortalezca la administración.

4. 2. 2. Misión del Código de Conducta

Lograr el desarrollo institucional a través de la aplicación de los principios y valores éticos y morales de las y los servidores públicos de la institución para el beneficio de la ciudadanía.

4. 2. 3. Visión del Código de Conducta

Obtener la eficiencia y eficacia institucional a través de las y los servidores públicos con la aplicación de los principios y valores, de manera que impulse a la consolidación de las competencias del talento humano en beneficio de la ciudadanía.

4. 2. 4. Objetivos del Código de Conducta

4. 2. 4. 1. Objetivo General

Fortalecer el rol de las y los servidores públicos a través de la aplicación correcta de principios y valores, que garanticen el pleno ejercicio de sus funciones y la prestación de un servicio de calidad y calidez a los usuarios y contribuyentes.

4. 2. 4. 2. Objetivos Específicos

- ❖ Contribuir como mecanismo de apoyo, a las servidoras y servidores públicos, de manera que el Código de Conducta coadyuve a una adecuada administración de la institución pública descentralizada.
- ❖ Consolidar las diferentes capacidades rectoras de las unidades administrativas a través de la eficiente competitividad del talento humano.
- ❖ Promover el desarrollo del talento humano a través de la participación con la finalidad que exista una adecuada planificación, articulación y coordinación en la administración pública.
- ❖ Fortalecer los principios y valores de las servidoras y servidores públicos en la calidad de la prestación del servicio.
- ❖ Promover que exista una adecuada selección del personal idóneo según las características necesarias para el desempeño de las funciones de cada cargo dentro de los departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

4. 2. 5. Título I – Disposiciones Generales

4. 2. 5. 1. Capítulo I – Objeto y alcance del Código de Conducta

Artículo 1.- Este Código establece como objeto fundamental normar la conducta de las y los servidores públicos que integran la administración pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, respecto a los principios y valores éticos que han de regular las funciones que desempeñan.

Artículo 2.- Las y los servidores públicos están obligados a informar al superior del área institucional donde presta sus servicios, sobre todo hecho contrario a lo estipulado en el presente Código, que atente contra los principios y valores de este contenido.

4. 2. 6. Título II – Principios y valores éticos del servidor público

Artículo 3.- El ejercicio de la autoridad y la potestad pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas y a los efectos de este Código son principios rectores de los deberes y conductas de las y los servidores públicos respecto a los valores éticos que han de regir la administración pública de la institución:

4. 2. 6. 1. Capítulo I – Definición de principios y valores

a) **La honestidad.-** El ejercicio de la administración pública de cualquier servidora o servidor público deberá realizarse bajo la combinación óptima de estos principios, dando prioridad a la honestidad, ya que exige actuar teniendo siempre en cuenta que los fines públicos excluyen cualquier comportamiento de deterioro al interés colectivo.

- b) **El decoro.-** Impone a la servidora o servidor público de la institución municipal el respeto para sí mismo y para los ciudadanos en general que asistan en busca de alguna solicitud de atención de calidad o demanda de algún servicio, el mismo que se dará con el debido respeto exteriorizado, siendo prudentes, serios y amenos en el lenguaje y en la forma de dirigirse durante el ejercicio de las funciones y tareas asignadas.
- c) **La imparcialidad.-** Obliga a las y los servidores públicos a proceder de manera respetuosa ante las personas que demandan o solicitan los servicios de la institución municipal, bajo ningún tipo de preferencias individuales ni particulares, y solo en razón de las motivaciones objetivas y bajo las normas legales de procedimientos, sin considerar la identidad de género, sexo, religión, posición social y económica o cual otra características ajenas que afecte el derecho de recibir una atención de calidad y con calidez.
- d) **La lealtad.-** Será la manifestación permanente de fidelidad que se traducirá a través de la constancia y la solidaridad para con la institución municipal, niveles superiores, compañeros del área, entorno de trabajo y subordinados.
- e) **La vocación de servicio.-** En las tareas asignadas por las diferentes áreas laborales, implica la disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados, apertura y receptividad para encauzar con cortesía las peticiones, demandas, quejas y reclamos de la ciudadanía en general, así como contestarlos de manera pronta y oportuna.
- f) **La disciplina.-** Es el significado de la observancia y el estricto cumplimiento de las normas administrativas por parte de las y los servidores públicos del ente municipal de Salinas, en el ejercicio de sus funciones.
- g) **La eficacia.-** Es el compromiso de la realización de los diferentes programas y actuaciones gubernamentales y administrativas de la institución al menor costo para los usuarios y contribuyentes, en el menor tiempo posible y con el logro óptimo de los objetivos planteados.
- h) **La responsabilidad.-** Es la disposición diligente en el cumplimiento de las competencias, funciones y tareas encomendadas, el tomar la iniciativa de realizarlas; así como la permanentes disposición a rendir cuentas y asumir las

consecuencias de la conducta pública sin excusas de ninguna naturaleza, cuando se requiera o juzgue de manera obligatoria.

- i) La puntualidad.-** Es la exigencia a que las y los servidores públicos cumplan con los compromisos contraídos y las diferentes tareas asignadas, encargos y trabajos sean realizados dentro de los lapsos establecidos y convenidos, a través de imposición de la exactitud y precisión en el cumplimiento de los horarios para el desarrollo de las actividades ordinarias y extraordinarias relacionadas con sus labores.
- j) La transparencia.-** Exige de las y los servidores públicos la ejecución clara de los servicios que presta, e implica que estos tienen en principio carácter público y son accesibles al conocimiento de toda persona sea natural o jurídica que tenga interés legítimo en los diferentes asuntos que la institución y sus integrantes realizan.
- k) La pulcritud.-** Entraña la adecuada presentación de los bienes públicos, la preocupación por el ambiente laboral y físico de trabajo y, en todo caso, el no aumentar, por desidia, su deterioro, de igual manera, implica la apropiada presentación del talento humano durante el ejercicio de sus funciones, poniendo énfasis en la prudencia del gasto institucional.

4. 2. 7. Título III – Conducta de las y los servidores públicos

Artículo 4.-La servidora o servidor público de buena conducta será aquel que durante el ejercicio de sus funciones practique de manera adecuada y rigurosamente los principios y valores estipulados en el Título II de este Código de Conducta.

Artículo 5.- La honestidad de las y los servidores públicos será practicado y apreciado según los siguientes criterios:

- a) Las y los servidores públicos deberán rechazar en el ejercicio de sus funciones los regalos, invitaciones, favores, dádivas, pagos de viajes, uso de medios de transporte o cualquier caso de halagos, beneficios materiales o inmateriales, ofrecidos por personas o grupos interesados en obtener decisiones favorables o de cualquier tipo.
- b) La servidora o servidor público deberá abstenerse en forma absoluta ejercer sus funciones o autoridad con fines distintos al interés público, a tal efecto no deberá, en ninguna circunstancia, vincular su vida privada con el desempeño del cargo que ejerce, ni utilizarlo para hostigar, acoso o seducción de cualquier tipo.
- c) Las y los servidores públicos se abstendrán de celebrar contratos de cualquier naturaleza con otras instancias públicas por sí, ni por terceras personas.
- d) Las y los servidores públicos se inhibirán de conocer o participar por sí o por terceras personas en asuntos en los cuales tengan directa o indirectamente especial interés.
- e) Las entrevistas con terceras personas interesadas en una determinada decisión deberán ser efectuadas en las respectivas oficinas o lugar de trabajo de la servidora o servidor público.
- f) El acceso a datos e información que dispongan las y los servidores públicos debido al ejercicio de sus funciones, competencias laborales o empleo no deberá ser utilizado para fines distintos a los de la institución.
- g) Los subordinados no deben ser obligados a realizar durante el tiempo de trabajo actividades correspondientes a los asuntos e intereses personales de sus superiores.
- h) La servidora o servidor público mostrará la rectitud e integridad de su conducta escogiendo siempre cuando esté delante de dos o más opciones la mejor y más ventajosa para el bien común.
- i) La servidora o servidor público bajo ninguna circunstancia retardará o dificultará a cualquier ciudadano el ejercicio regular de su derecho y menos en forma que pueda causarle daño moral o material.

Artículo 6.- El decoro de las y los servidores públicos será practicado y apreciado según los siguientes criterios:

- a) La servidora o servidor público en todo momento, lugar o circunstancia debe evitar los excesos, manteniendo una conducta acorde a las normas de la institución y las buenas costumbres, debidamente establecidas.
- b) La servidora o servidor público durante el ejercicio de sus funciones laborales y especialmente cuando atiende a la ciudadanía se abstendrá de practicar reuniones de recreo, juegos, bromas o conversaciones telefónicas.
- c) La relación entre la servidora o servidor público será de respeto mutuo, y se evitarán las familiaridades, y todo lenguaje no agradable con la seriedad y formalidad del caso, a tal efecto el abuso de confianza en el trato con la ciudadanía e inclusive con los mismos integrantes del entorno laboral debe evitarse.
- d) Se debe demostrar cortesía con los usuarios y contribuyentes.

Artículo 7.- La imparcialidad de las y los servidores públicos será practicado y apreciado según los siguientes criterios:

- a) Toda aquella persona que solicite o demande atención o servicio de una servidora o servidor público deberá recibir un tratamiento imparcial y objetivo.
- b) La prestación del servicio público se debe en igual cantidad y calidad a todos los usuarios y contribuyentes, concediendo la misma oportunidad a todos, estarán justificados solo aquellos tratamientos especiales amparados por ley, reglamentos o resoluciones públicas de las autoridades competentes.
- c) Para la justa y correcta prestación del servicio público, las y los servidores públicos deberán estar permanentemente consciente de que su trabajo está regido por el interés de ser útil a quien demande una buena atención en la institución, sin considerar la condición social, política, económica religiosa,

sexo, identidad de género o cualquiera fuera su condición, respetando fielmente sus derechos individuales.

- d) La actitud asumida por la servidora o servidor público en los actos del servicio no debe permitir que odios, antipatías, simpatías, caprichos, presiones o intereses de orden individual o colectivo interfieran en el trato con la ciudadanía en general, con otras autoridades o con sus compañeros de trabajo, superiores o subordinados.

Artículo 8.- La lealtad de las y los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) La servidora o servidor público deberá comunicar inmediatamente a sus superiores cualquier acto contrario a las disposiciones de este Código, así como rechazar las presiones de superiores jerárquicos, contratantes, interesados o cualquiera que desee obtener favores, ventajas o beneficios indebidos
- b) La servidora o servidor público debe mantener una actitud que permita fortalecer la solidaridad y confraternidad con sus compañeros de trabajo, mediante el respeto mutuo, el trato cordial la racional tolerancia, permitiendo la armonía de la estructura organizacional.
- c) La servidora o servidor público que labora en la institución deberá divulgar entre sus compañeros de trabajo la existencia y el contenido del Código de Conducta y ejecutar su cumplimiento.
- d) La servidora o servidor público, como custodio principal de los bienes del área y organismo en su ambiente de trabajo donde se desempeña, deberá inmediatamente dar parte a sus superiores de los daños causados a dichos bienes.

Artículo 9.- La vocación de servicio de las y los servidores públicos será practicado y apreciado según los siguientes criterios:

- a) Las y los servidores públicos deberán desempeñar su cargo en función de las obligaciones contraídas, utilizando todos sus conocimientos y su capacidad física e intelectual, con el fin de obtener mejores resultados en la institución.
- b) Las y los servidores públicos actuarán permanentemente con solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración para con la ciudadanía.
- c) Las y los servidores públicos, para el cabal ejercicio de sus funciones, solicitará de sus superiores jerárquicos se le asigne por escrito las funciones, los deberes, los procedimientos, la ubicación jerárquica y los canales regulares de comunicación propios de la responsabilidad que han de ejercer.

Artículo 10.- La disciplina de las y los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Las y los servidores públicos respetarán los principios y prácticas de la continuidad administrativa, siempre que se ajusten a derecho, independientemente de cuales sean sus afiliaciones políticas o simpatías electorales.
- b) Las servidoras o servidores públicos acatarán las órdenes superiores por escrito, sin menoscabo del amparo y cumplimiento del ordenamiento jurídico establecido.
- c) Las servidoras o servidores públicos cuando no compartieran los criterios de las órdenes recibidas, darán cumplimiento de las mismas dejando constancia de su inconformidad ante su superior jerárquico, sólo podrá exceptuarse de su acatamiento por inconstitucionalidad, ilegalidad, o cuando el conflicto de intereses o derechos les afecte directamente.
- d) La servidora o servidor público no abandonará bajo ninguna circunstancia su lugar de trabajo sin estar debidamente autorizado, de igual forma podrán extraer documentos o información reservada para uso único y exclusivo del área u organismo donde desempeñan sus funciones.

- e) La complicidad en el incumplimiento de órdenes recibidas no podrá justificarse alegando un beneficio mayor para la institución, ni por el acatamiento de órdenes superiores.
- f) La servidora o servidor público se abstendrá de consumir alimentos durante su jornada laboral.

Artículo 11.- La eficacia de las y los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Todo superior jerárquico, como deber, deberá crear, promover y mantener una infraestructura técnica y administrativa, mediante la cual las disposiciones del presente Código sean efectivamente aplicables, entre las directivas, leyes, reglamentos, manuales, instructivos y cualquier otro instrumento que guarde concordancia con este documento reglamentario.
- b) Es deber de todo superior jerárquico disponer y mantener abiertos canales de información para la recepción, atención y tratamientos de quejas, reclamos, peticiones, solicitudes y sugerencias que el público y la ciudadanía en general planteen sobre los deberes y comportamiento ético de los servidores públicos, a tal efecto en la áreas y organismo públicos correspondientes se organizarán y dispondrán oficinas, servicios o procedimientos para este cometido.
- c) Las áreas y los organismo públicos descentralizados colaborarán entre sí y se prestará toda la atención e información necesaria que posibiliten el mejor cumplimiento de lo prescrito en el presente Código.
- d) Los superiores jerárquicos deberán organizar debidamente su tiempo de audiencia a la ciudadanía, para evitar largas antesalas y esperas indefinidas
- e) En caso de formación de largas colas de público en espera de que se le atienda, los superiores jerárquicos competentes deberán organizar y adoptar las medidas necesarias para resolver prontamente la situación. .

- f) El buen uso de los recursos públicos para el logro de mejores resultados en su aplicación, será practica obligatoria de los servidores públicos.
- g) El servidor públicos deberá llevar un registro continuo y actualizado de las actividades desempeñadas, con el fin de que se esté en condiciones de evaluar sus logros y resultados.

Artículo 12.- La responsabilidad de las y los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) El superior jerárquicos en los actos de toma de protesta de los nuevos cargos de servidores públicos velará de que se lean partes seleccionadas de este Código y se entregue un ejemplar al nuevo titular.
- b) La servidora o servidor público debe reconocer sus limitaciones al momento de realizar actividades de servicio público, en especial cuando se trate del contacto directo con el usuario y solicitar si fuere necesario la debida capacitación y colaboración en el área donde lo requiera.
- c) Las y los servidores públicos no deben evadir los compromisos contraídos con las personas que acuda en solicitud de la debida prestación de servicios.
- d) La servidora o el servidor público como custodia principal del patrimonio del área y ambiente de trabajo donde se desempeña, deberá ser fiel y permanente vigilante de los documento, bienes e intereses que a ese despacho le han sido confiado.
- e) Los superiores podrán otorgar las licencias y permiso sin violar imperativos éticos, y los servidores públicos deben solicitarlos en forma moralmente justificada y legalmente correcta.
- f) Las y los servidores públicos deben considerarse el primer obligado con el pago de los impuesto, tasas y contribuciones, y no evadirlos por ningún concepto.

Artículo 13.- La puntualidad de las y los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Los horarios de trabajos serán cumplidos exactamente como han sido establecidos.
- b) Las y los servidores públicos encargados de atender al público comenzarán su horario de trabajo sin mayores dilaciones, y al terminar le manifestarán cortésmente y no dejarán grandes pendientes a la conclusión de sus labores.
- c) La modificación de horarios debe garantizar al usuario recibir el mismo servicio ofrecido o mejorado, por lo cual no deberán hacerse cambios que lesionen el derecho del público asistido.
- d) Las pausas en el trabajo no deben prolongarse injustificadamente; los horarios corridos sólo podrán establecerse si está asegurada su efectivo cumplimiento.
- e) Las y los servidores públicos no deben por ningún concepto acortar el tiempo de trabajo en víspera de festividades o fines de semana, tampoco se tolerará la prolongación de los días de descansos por días feriados que ocurran hacia el comienzo o fin de la semana laboral, para el caso de presentarse una eventualidad por caso fortuito, el día o los días de descanso se concederán por acuerdo del superior jerárquico del departamento correspondiente.

Artículo 14.- La transparencia de las y los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) Toda persona tiene derecho a conocer la verdad, el servidor público no debe omitirla o falsearla, en menoscabo de lo establecido en la ley.

- b) Las áreas u organismo descentralizado que brinden servicios públicos deberán evitar el exceso de antesalas y un ambientes físico intimidatorio para la ciudadanía.
- c) Las y los servidores públicos con el cumplimiento de los procedimiento previamente establecidos deben permitir al usuario conocer los pasos a seguir y mostrar un trabajo que no ofrezca duda en relación a su ejecución.
- d) La transparencia en los actos del servicio públicos exige en especial que la información de que dispongan las áreas y organismos públicos han de considerarse susceptibles de acceso a toda persona natural o jurídica que tenga interés legítimo sobre el asunto, la reserva como excepción deberá ser expresamente declarada y fundamentada en razones debidamente justificadas de conformidad con la ley.
- e) Las y los servidores públicos encargados de adquisiciones y compras deberán publicar periódicamente y en sitio visible al público una relación de los bienes que se pretendan adquirir o contratar, el objeto y valor de tales bienes y servicios, su destino, el nombre de los adjudicados así como las licitación declaradas desiertas, la relación se hará en lenguaje sencillo y alcanzable al ciudadano común.

Artículo 15.- La pulcritud de las y los servidores públicos será practicada y apreciada según los siguientes criterios:

- a) La apariencia personal del servidor públicos deberá ser de general aceptación esmerándose en la medida en que sus posibilidades se lo permitan en mantener el mayor cuidado posible en su vestimenta, así como el cumplimiento de las normas higiénicas básicas.
- b) La servidora y el servidor público deberá ser fiel y permanente vigilante de la preservación, el mantenimiento y la adecuada presentación de las instalaciones físicas y los bienes del área u organismo donde labora.

- c) El establecimiento, el manejo y la conservación de archivo y registros merecerá especial cuidados, como fuente de antecedente y experiencias que faciliten la buena administración pública y como muestra de respeto y aprecio por la tradición y la historia desde el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas.

4. 2. 7. 1. Capítulo I – Conductas no éticas del servidor público

Artículo 16.- Son conductas contrarias a la ética pública de las y los servidores públicos las siguientes estipuladas en este artículo:

- a) Negar cualquier información, solicitada de conformidad a la ley, en los casos que deba guardarse reserva, confidencialidad o secretos por razones legales se deberá señalar claramente al solicitante la prohibición o circunstancia existente que legalmente impide dar a conocer la información pública solicitada.
- b) Valerse de su cargo para influir sobre una persona con el objeto de conseguir un beneficio indebido o ilegal, seas este directo o indirecto para sí o para una tercera persona natural o jurídica.
- c) Tomar indebidamente o apropiarse de bienes o servicios, ya sean en préstamo o bajo cualquier otra forma, de la institución en la que se encuentre prestando sus servicios.
- d) Intervenir directa o indirectamente, por sí o por medio de terceras personas, en la sustanciación o de decisión de asuntos en los cuales anteriormente haya conocido en el ejercicio profesional, o tenga un interés personal, familiar, de amistad o colectivo.
- e) Usar en beneficio personal o de terceros información reservada o privilegiada de la que tenga conocimiento en el ejercicio de la administración pública.
- f) Utilizar la publicidad institucional o los recursos públicos de la institución en general para la promoción personal del nombre, imagen o personalidad como

servidor público, cualquiera que sea su función o rango o de terceras personas con interés en postularse a un cargo de elección popular, aunque no sean servidoras o servidores públicos.

g) Cualquier otra conducta contraria a las establecidas, en este Código.

4. 2. 8. Título IV – Medidas preventivas

4. 2. 8. 1. Capítulo I – Obligaciones y sanciones

Artículo 17.- Las y los servidores públicos tienen la obligación de respetar los procedimientos de contratación del talento humano legalmente aplicables, están igualmente obligados a no favorecer ni discriminar a una persona por razones de orden político, religioso, por su condición económica, sexo, identidad de género u otra.

Artículo 18.- La servidora o servidor público debe motivar las resoluciones, providencias o acuerdos que dicte, explicando claramente las razones de hechos y de derecho en que los fundamente.

Artículo 19.- Es obligación de la servidora o servidor público capacitarse para actuar con pleno conocimiento en las materias sometidas a esta consideración.

Artículo 20.- Las servidoras o servidores públicos están obligados a recibir un curso sobre este Código de Conducta, y sobre las reglas de ética específicas de la institución para la cual preste sus servicios, sin perjuicio de la obligación de asistir a los cursos, talleres, conferencias o seminarios que sobre ética y moral públicas que se impartan por su institución pública u otro programe el Estado.

Artículo 21.- la servidora o servidor público tiene prohibido utilizar las instalaciones, el talento humano o los recursos materiales y financieros de las

oficinas o dependencias de la institución pública con la finalidad de realizar algún acto de proselitismo político, gremial u otras que vayan en contra de las permitidas a las funciones públicas institucionales.

Artículo 22.- Las actividades políticas o de otra índole que realicen las servidoras o servidores públicos, fuera del ámbito de su cargo, no deberán mermar la confianza pública en el desempeño de sus funciones u obligaciones oficiales.

4. 2. 9. Capítulo II – Plan de Acción

Artículo 23.- Las servidoras y servidores públicos de la institución deberán acogerse a este plan de acción, el mismo que se ejecutará a través de las medidas emprendidas por los superiores jerárquicos de cada área o departamento correspondiente, haciendo énfasis el departamento de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.(ANEXO 1)

4. 2. 10. Título V – disposiciones finales

Artículo 24.- Con la finalidad de fortalecer la ética y la conducta de las y los servidores públicos en la administración del talento humano, se creará un Concejo de Conducta, el cual se encargará de la vigilancia, evaluación y seguimiento de lo establecido en este Código.

Artículo 25.- Sin perjuicio de la competencia que en materia de supervisión y administración del personal tiene el departamento de talento humano, el superior jerárquico y administrador principal de la institución pública, podrá a su vez desarrollar actividades que coadyuven al cumplimiento de lo prescrito en este Código.

Artículo 26.- Sin menoscabo de lo establecido en este Código, se podrá elaborar e instrumentar directivas, manuales, instructivos, normas y procedimientos complementarios que, enmarcados en el espíritu de este Código, contribuyan a su efectiva aplicación.

4. 2. 11. Control y Seguimiento

El control y seguimiento estará a cargo de la Unidad Administrativa del Talento Humano, definiendo los sistemas que se utilizarán para realizar este control a cada uno de los departamentos, estableciendo estándares claros y precisos que ayuden a determinar si el Código de Conducta planteado cumplirá los fundamentos y fines para el que fue creado, a fin de determinar los resultados de su aplicación, que van a estar especificados mediante una ficha de control y seguimiento que será realizada de forma periódica para establecer las falencias que puedan suscitarse durante la aplicación del Código de Conducta. (ANEXO 2)

4. 2. 12. Presupuesto

Para hacer realidad los múltiples proyectos y beneficio para la institución, es necesario realizar las siguientes inversiones, que de acuerdo a las estrategias que se implementarán producirán estos costos. Entre ellos la inversión que se necesitará realizar para contratar un personal profesional, capacitado y adecuado con todos los beneficios que garantizan las leyes en el Ecuador y en especial la Ley Orgánica del Servidor Público. Las capacitaciones que se realizarán están basadas en los siguientes temas y con sus respectivos costos de inversión que son útiles para mejorar la administración y el servicio que se ofrece.

CUADRO 6. Presupuesto de capacitaciones

Unidad	Tema	Horas	Valor USD
1	Técnicas de servicio y atención al cliente	32	900,00
2	Relaciones humanas	32	1.200,00
3	Motivación hacia el éxito	32	
4	Conducta Pública	32	1.889,60
5	Leyes y reglamentos de la administración pública	32	
6	Ética pública	32	1.000,00
			4.989,60

Fuente: Presupuesto de capacitaciones
Elaborado por: Bárbara Pivaque Pivaque

CUADRO 7. Presupuesto de capacitación – materiales

Descripción	Cantidad	Costo unitario	Costo total
Resma de papel	5	\$ 4,00	\$ 20,00
Papelógrafo	14	\$ 0,15	\$ 2,10
Marcadores permanente	18	\$ 0,50	\$ 9,00
Esferos	24	\$ 0,35	\$ 8,40
Carpetas	46	\$ 0,35	\$ 16,10
Varios			\$ 50,00
Subtotal recursos materiales: USD			\$ 89,60

Fuente: Presupuesto de capacitación
Elaborado por: Bárbara Pivaque Pivaque

CONCLUSIONES

- ❖ EL Código de Conducta define cada uno de los principios y valores que las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, deben conocer.
- ❖ El documento estipula el rol que las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, seguirán, aplicarán y realizarán, para lograr la excelencia, en la administración y la prestación del servicio público.
- ❖ El instrumento guía, mantiene una correcta relación con las normas legales y no contradice las acciones a tomar en caso de realizar algún cambio después de su promulgación.
- ❖ Su estructura se complementa con un plan de acción que se llevará a cabo y se desarrollará en el transcurso del tiempo vigente, para la correcta aplicación del Código de Conducta en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.
- ❖ El Código de Conducta contiene las acciones que no deben cometer las y los servidores públicos en cuanto a la conducta ética, relacionadas entre si, previniendo cometer errores administrativos en las diferentes áreas y dependencias institucional.

RECOMENDACIONES

- ❖ La máxima autoridad debe aprobar, aplicar y dar a conocer a través de la Unidad de Talento Humano, a las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, la importancia del Código de Conducta y su respectiva aplicación.
- ❖ Elaborar un programa de socialización en cada departamento correspondiente, para la correcta aplicación del Código de conducta y los diferentes procedimientos que se realizarán para medir los resultados en la administración y prestación del servicio público con la respectiva publicación en el portal web de la institución.
- ❖ Se recomienda al Departamento Jurídico y a la Unidad del Talento Humano un análisis de las diferentes normas legales reglamentarias, y su relación con el Código de Conducta para su respectiva divulgación a las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, para acoplarlos a la realidad organizacional.
- ❖ Se recomienda realizar los debidos procesos para llevar a cabo la ejecución del plan de acción coordinado con las diferentes áreas comprometidas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, y lograr lo planteado.
- ❖ Se debe ejecutar un programa de buenas conductas realizado por la Unidad de Talento Humano que permita identificar las debilidades de las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, para convertirlas en fortalezas y comprometer la realización de un buen manejo administrativo.

BIBLIOGRAFÍA

Bernal Torres Augusto (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación, Segunda Edición.

Carazo Muriel (2003). Códigos de gobiernos corporativos.

Dessler, Gary. (2011). *Administración del personal*, México: Pearson Educación, octava edición.

Eyssautier De La Mora Maurice, (2006) “*Metodología de la investigación-desarrollo de la inteligencia*”. Colombia: Quinta edición.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. (2006), *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, Cuarta edición.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. (2007), *Fundamentos de metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill, Cuarta edición.

Herrsher Enrique G. (2009). *Administración: aprender y actuar: management sistémico para PyMEs*, Argentina: Ediciones Granica S.A., Primera edición.

Mario Tamayo y Tamayo (2004). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa, Cuarta edición.

Méndez E. Carlos, (2003). *Metodología, Diseño y desarrollo del Proceso de investigación*. Mc. Graw Hill, Tercera Edición.

Michael A. (2006). *Administración*. México: Editorial Pearson Educación, Novena edición.

Miquel Porret Gelabert. (2012), *Manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. España: Editorial ESIC, Quinta Edición.

Morrillas Jarillo (2002). *Las normas de conducta de los administradores de las sociedades del capital*. España, segunda edición.

Registro Oficial N° 294 (2010). *Ley Orgánica del Servidor Público*. Ecuador: Registro Oficial, segundo suplemento.

Ruiz José. (2008). *Sociología de las Organizaciones Complejas*, España: Universidad de Deusto, Vigésima cuarta edición.

Kan Immanuel. (2001). *Crítica de la Razón Práctica*, Madrid, España: Biblioteca de filosofía, Segunda edición.

Chiavenato, I. (2002), *Gestión del Talento Humano*, México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1. Plan de acción

Problema principal: Influencia de la ausencia de principios y valores en la calidad del servicio público del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.					
Fin del proyecto: Evaluar la influencia de la ausencia de principios y valores en la calidad del servicio público, mediante un estudio que involucre a directivos, personal administrativo y operativo.			Indicadores: Mejorar en un 95% la calidad del servicio ofrecido por las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.		
Propósito del proyecto: Diseño y aplicación de un Código de Conducta orientado a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, año 2014.			Indicador: Lograr que el 98% de las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas se sientan identificados con el Código de Conducta.		
Estrategias	Objetivos	Indicadores	Presupuesto	Duración	Actividades
Realización de un diagnóstico participativo con los involucrados en las diferentes áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.	Evaluar el grado de inobservancia de los principios y valores institucionales mediante un diagnóstico participativo con los involucrados en las diferentes áreas de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.	Mejorar en un 90% las destrezas y habilidades talento humano.	900,00	3 meses	<ul style="list-style-type: none"> Socialización del proyecto Taller de capacitación Seguimiento de los resultados
Aplicación de técnicas de investigación y recopilación de datos. Elaboración del plan anual de capacitación.	Determinar el nivel de conocimiento en administración pública, de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, mediante técnicas de investigación y recopilación de datos.	Incrementar en un 96% las competencias y eficiencias administrativas de los servidores públicos.	1.200,00	3 veces al año	<ul style="list-style-type: none"> Elaboración de áreas de estudio del documento propuesto. Intercambios de experiencias entre el talento humano.

Estrategias	Objetivos	Indicadores	Presupuesto	Duración	Actividades
Uso de cuestionarios para conocimiento y análisis de las convicciones de trabajo de los servidores públicos.	Realizar un análisis de las convicciones de trabajo de los servidores públicos en los diferentes niveles del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, mediante el uso de cuestionarios.	Incrementar en un 90% la identificación de los servidores públicos con su puesto de trabajo.	1.889,60	4 veces al año	<ul style="list-style-type: none"> • Seminarios, talleres y eventos de difusión dirigidos a las y los servidores públicos, sobre conducta pública y conflicto de intereses a la ciudadanía.
Aplicación de encuestas formales al talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.	Indagar el número de servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas, capacitado en temas relacionados a la calidad del servicio, a través de la aplicación de encuestas formales.	Mejorar en un 95% el conocimiento de los servidores públicos	1.000,00	2 veces al año	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismo de seguimiento y evaluación a las servidoras y servidores públicos.

Fuente: Plan de acción

Elaborado por: Bárbara Pivaque Pivaque

ANEXO 2. Matriz de seguimiento y evaluación

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA			CODIGO: UATH-SE		
					FECHA DE ELABORACIÓN:		
					PAG. #.		
LIDER DE PROCESO: Director de la Unidad Administrativa del Talento Humano.							
MACROPROCESO: Gestión del Talento Humano.				PROCESO: Seguimiento y evaluación de la aplicación del Código de Conducta.			
Objetivo: Seguimiento y evaluación del proceso de aplicación del Código de Conducta a las y los servidores públicos del GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS , con el fin de determinar su conocimiento y cumplimiento en las metas institucionales.							
Marque con una X el casillero correspondiente de acuerdo a la interrogante.							
	Criterios de evaluación	Muy insatisfactorio	Insatisfactorio	Algo insatisfactorio	Algo satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio
1	RELEVANCIA ¿Cómo ha sido la relación del Código de Conducta con los objetivos principales de la institución?						
2	EFFECTIVIDAD ¿En qué medida se ha logrado los resultados y objetivos previstos en el Código de Conducta?						
3	EFICIENCIA ¿El Código de Conducta se aplicó de manera eficiente en conformidad con las normas y los estándares de la institución y el Estado?						
4	SOSTENIBILIDAD ¿En qué medida quedaría el Código de Conducta si se presentan riesgos de sostenibilidad y no se logre obtener los resultados?						
5	IMPACTO ¿Existen indicios de que el Código de Conducta haya contribuido a mejorar la calidad del servicio o que haya permitido avanzar hacia esos resultados?						

Fuente: Matriz de seguimiento y evaluación

Elaborado por: Bárbara Pivaque Pivaque

ESCALA DE CALIFICACIONES	
Muy insatisfactorio (MI)	El Código de Conducta presentó deficiencias graves.
Insatisfactorio (I)	Hubo deficiencias importantes en el logro de los objetivos del Código en términos de relevancia, efectividad y eficiencia.
Algo insatisfactorio (AI)	El Código de Conducta presentó deficiencias significativas.
Algo satisfactorio (AS)	Hubo deficiencias moderadas.
Satisfactorio (S)	Solo hubo deficiencias menores.
Muy satisfactorio (MS)	El Código de Conducta no presentó deficiencias en el logro de sus objetivos en términos de relevancia, efectividad y eficiencia.

Fuente: Escala de calificaciones

Elaborado por: Bárbara Pivaque Pivaque

**ANEXO 3. Preguntas para las y los servidores públicos de carrera, del
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón
Salinas.**

**UNIVERSIDAD ESTATAL
“PENÍNSULA DE SANTA ELENA”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE
CARRERA, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

Objetivo: contribuir al nivel de desempeño de las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas a través del diseño y aplicación de un Código de Conducta, con la finalidad de que se brinde una mejor calidad de servicio a la ciudadanía.

Presentación: Buenos días, mi nombre es Barbará Alejandra Pivaque Pivaque, egresada de la Carrera Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, me encuentro recopilando información de las y los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, para la realización de mi proyecto de tesis, le agradezco conteste las siguientes preguntas.

DATOS GENERALES

Provincia.....**Cantón**.....

.....

Fecha.....

.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

Tema del Proyecto. “Diseño y Aplicación de un Código de Conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014”.

Indicaciones: marque con una (X) la respuesta.

1. **¿Conoce usted los fundamentos de un Código de Conducta?**

Si () No ()

2. **¿De qué manera cree usted que influyen los fundamentos de un Código de Conducta en los Servidores Públicos?**

De manera positiva ()

De manera negativa ()

De ninguna manera ()

3. **¿Cuál cree usted que debe ser el nivel de educación de un Servidor Público?**

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

Otro, indique.....

4. **¿Cómo califica usted el comportamiento del talento humano de su área de su trabajo?**

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

Excelente ()

Pésimo ()

5. **¿Sabe usted si el talento humano de la institución es seleccionado en función de la necesidad del cargo?**

Si () No ()

6. **¿Ha sido usted considerado dentro del plan anual de capacitación de los servidores públicos de la institución (talento humano)?**

Si () No ()

7. **En caso de que se diseñe y aplique un código de conducta. ¿Cuál cree usted que sería el efecto en el cumplimiento de sus funciones?**

Positivo ()

Negativo ()

Ninguno ()

8. **¿De qué manera cree usted que un código de conducta influirá en el cumplimiento de sus actividades como servidor público?**

Positivo ()

Negativo ()

Ninguno ()

9. **¿En qué nivel cree usted que debe fortalecerse la estructura organizacional?**

Nivel Superior (Directivo). ()

Nivel Intermedio (Ejecutivo). ()

Nivel Inferior (Operativo). ()

Todas las anteriores. ()

Ninguna. ()

10. **¿Qué calificación le asignaría usted a la gestión realizada por el personal directivo, ejecutivo y operativo de la institución?**

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

Excelente ()

Pésimo ()

11. **¿Cree usted que la calidad de servicio que brinda la institución cubre las necesidades de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?**

Si () No ()

12. **¿Cree usted que con el diseño y aplicación de un código de conducta se darán mejores resultados en la calidad de servicio que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?**

Si () No ()

13. **¿Cree usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de conducta, en todas las administraciones del sector público?**

Si () No ()

14. **¿Qué tanto conoce usted, como servidor público, de las fortalezas que posee la Constitución del Ecuador del 2008, en cuanto a la administración pública?**

Mucho ()

Poco ()

Nada ()

15. **¿Cómo es la actitud de las personas que laboran en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, hacia la comunidad?**

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

Excelente ()

Pésimo ()

16. **¿Qué legislación orienta al cumplimiento de sus deberes y obligaciones como servidor público?**

Constitución de la República ()

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) ()

Ley Orgánica del Servicio Público ()

Otra,

indique,.....

17. **¿En qué nivel es valorado el desarrollo profesional del talento humano de la institución?**

Muy Importante ()

Poco importante ()

Nada importante ()

18. **¿Cuál sería el efecto del diseño y aplicación de un código de conducta en el desarrollo de sus habilidades y destrezas, directamente vinculadas con su trabajo?**

Efecto Positivo ()

Efecto Negativo ()

Ningún Efecto ()

19. **¿En su opinión como servidor público, se debería escoger al personal de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, a través de concurso de méritos y oposición?**

Si () No ()

20. **¿Cree usted que con el diseño y aplicación de un código de conducta, mejorara el conocimiento de la Ley Orgánica del Servidor Público. (LOSEP)?**

Si () No ()

¡Gracias, por su colaboración!

Elaborado por: Barbará Alejandra PivaquePivaque

ANEXO N° 4. Preguntas para las y los ciudadanos del Cantón Salinas

**UNIVERSIDAD ESTATAL
“PENÍNSULA DE SANTA ELENA”
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA LAS Y LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN
SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción que tendrá el diseño y aplicación de un Código de Conducta, con la finalidad de que se brinde una mejor calidad de servicio en la institución.

Presentación: Buenos días, mi nombre es Barbará Alejandra Pivaque Pivaque, egresada de la Carrera Administración Publica de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, me encuentro recopilando información de la ciudadanía del cantón Salinas, para la realización de mi proyecto de tesis, le agradezco conteste las siguientes preguntas.

DATOS GENERALES

Provincia.....**Cantón**.....

.....

Fecha.....

.....

Sexo: Masculino () Femenino ()

Tema del Proyecto. “Diseño y Aplicación de un Código de Conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014”.

Indicaciones: marque con una (X) la respuesta.

- 1. ¿Qué importancia usted le da al diseño y aplicación de un código de conducta para los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?**

Muy Importante ()

Poco importante ()

Nada importante ()

2. ¿Cómo usted califica el comportamiento de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

Excelente ()

Pésimo ()

3. ¿Cree usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas debe invertir en el desarrollo de sus servidores y servidoras públicos?

Si () No ()

4. ¿Cómo califica usted el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

Bueno ()

Malo ()

Regular ()

Excelente ()

Pésimo ()

5. ¿Qué opina usted sobre la organización institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

Es buena ()

Es Mala ()

Es Regular ()

Es Excelente ()

Es Pésima ()

6. ¿Cómo calificaría usted, la atención brindada al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas por parte de los servidores públicos?

Bueno ()
Malo ()
Regular ()
Excelente ()
Pésimo ()

7. ¿Considera usted que el diseño y aplicación de un código de conducta mejoraría la cultura organizacional de la administración del sector público?

Si () No ()

8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la actitud adoptada por las servidoras y servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas en cuanto a la atención al público?

Muy Satisfactorio ()
Nada Satisfactorio ()
Poco Satisfactorio ()

9. ¿Qué importancia le da usted como ciudadano, al esfuerzo y habilidades del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, para la prestación de servicios?

Muy Importante ()
Poco importante ()
Nada importante ()

10. ¿Cómo cree usted que influye en la calidad de servicio la no selección del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas a través de méritos y oposición?

Positivo ()
Negativo ()
Ninguno ()

¡Gracias, por su colaboración!

Elaborado por: Barbará Alejandra Pivaque Pivaque

ABREVIATURAS

Art.: Artículo

I.N.E.C.: Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos

I.V.A: Impuesto al Valor Agregado

LOSEP: Ley Orgánica del Servidor Público

M.R.L.: Ministerio de Relaciones Laborales

Obj. : Objetivo

pág.: Página

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ❖ **Administración:** es el proceso por el cual se planifica, organiza, direcciona y controla los recursos de una organización.
- ❖ **Autonomía:** es la potestad que se le da a una institución del sector público u otro organismo para que maneje sus recursos en el bien de la misma y de su entorno en el bien colectivo.
- ❖ **Servidores:** en la administración son quienes prestan un servicio ya sea público o privado a terceras personas.
- ❖ **Política administrativa:** métodos y técnicas de los objetivos de las organizaciones donde se señalan las normas de conducta para conseguir los fines propuestos.
- ❖ **Financiero:** recursos con el que cuentan las organizaciones para el cumplimiento de sus objetivos.
- ❖ **Competencias:** exclusividad que el Estado otorga a través de normas legales a ciertas entidades y organismos públicos para el ejercicio, en el bien colectivo.
- ❖ **Descentralizados:** organismos dependientes en cuanto a la toma de decisiones y en el sentido más común de la administración.
- ❖ **Institución:** órgano con una estructura administrativa.
- ❖ **Ley:** norma legal que permite manda y prohíbe la realización de alguna acción.