



Gobierno
Autónomo
Descentralizado
Municipal del Cantón
LA LIBERTAD



*i Siempre juntos
por La Libertad !*

DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

La Libertad, 03 de Mayo del 2016
Oficio N° 897-GADMCLL/DTH-16

Ingeniero

José Villao Viteri, MBA.

**DECANO (E) DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA.**

Presente.-

De mis consideraciones:

Reciba usted un cordial saludo de quienes conformamos el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, la presente tiene por objeto avalizar el Desarrollo del trabajo de Titulación, con el tema: **“FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015”** Propuesto por el Sr. **TOMALÁ BAQUE JUAN CARLOS**, con cedula N° **0915967830** estudiante de la Carrera de Administración Pública.

Este GAD MUNICIPAL Apoyó el desarrollo de la investigación contribuyendo con la información necesaria y la apertura para poder ser tomado en cuenta como un futuro proyecto en beneficio de los libertenses. El Sr. **TOMALA BAQUE JUAN CARLO**, con la respectiva aceptación de la Universidad, dispondrá de una copia de la Investigación que se llevo a cabo, al respectivo Departamento que brindó la ayuda necesaria; así mismo se autoriza hacer uso de la Información obtenida para los fines pertinentes y para que el trabajo de Investigación en su totalidad sea publicado en el portal de la pagina web de la Universidad Estatal Peninsula de Santa Elena.



Atentamente,

Ing. Lucy Méndez Vera

DIRECTORA DE TALENTO HUMANO (E)



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

“FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN
DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO
2015”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

JUAN CARLOS TOMALÁ BAQUE
PROFESOR GUIA: ING. JOSÉ ADRIÁN VALENCIA M. MBA.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

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

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

“FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN
DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO
2015”

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

JUAN CARLOS TOMALÁ BAQUE

PROFESOR GUIA: ING. JOSÉ ADRIÁN VALENCIA M. MBA.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, diciembre del 2015

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación, “FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015”, elaborado por el Sr. JUAN CARLOS TOMALÁ BAQUE, egresado de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Ing. José Adrián Valencia M. MBA.
PROFESOR GUÍA

La Libertad, diciembre del 2015

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente Trabajo de Titulación, “FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015”, elaborado por quien suscribe la presente, declara que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este proyecto de investigación son de exclusiva propiedad, responsabilidad legal y académica del autor. No obstante es patrimonio intelectual de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Atentamente

Juan Carlos Tomalá Baque

C.C. N°: 0915967830

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación lo dedico a Dios, por permitirme vivir e iluminar con su sabiduría, todo este período académico.

A mi amada esposa, por estar a mi lado todo este tiempo y apoyarme en cada paso que doy para cristalizar esta etapa de estudiante; a mis seis hijos, porque me han dado toda su confianza para convertirme en profesional.

A mis padres y familiares en general, porque han estado siempre apoyándome desde el inicio de este proyecto de mi vida como estudiante.

Juan Carlos Tomalá Baque

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme el discernimiento y la fe para culminar esta etapa de mi vida como estudiante.

A mi esposa Jessenia Muñoz Cochea, por dedicar su tiempo, compañía y amor en todo este trayecto de mi vida y compartir mis triunfos, de igual manera a mis seis hijos por no darles el tiempo necesario en compartir su etapa como niños.

A los docentes que con paciencia estuvieron guiándome para la realización y culminación del proyecto de investigación.

Gracias a todas las personas que estuvieron a mi lado ayudando directa e indirectamente en la realización de mi proyecto.

Juan Carlos Tomalá Baque

TRIBUNAL DE TITULACIÓN

Ing. José Villao Viteri, MBA.
DECANO DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Ing. Linda Núñez Guale MBA.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Ing. José Adrián Valencia M. MBA
PROFESOR GUÍA

Ing. Jairo Cedeño Pinoargote. MSc
PROFESOR DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

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

“FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015”

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque.
Profesor guía: Ing. José A. Valencia. MBA.

RESUMEN

Este proyecto tiene como objetivo analizar la relación entre el fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad y el desempeño actual mostrado por parte de los servidores públicos. Se utilizó un estudio cuantitativo debido a las encuestas realizadas a la población objeto de investigación. La población está constituida por dos conjuntos bien definidos en el estudio, donde los servidores públicos, por conocerse la cantidad exacta de ellos, pertenecen al conjunto finito conformado por 3 autoridades y los usuarios por no conocerse una cantidad exacta de ellos, pertenecen al conjunto infinito escogidos de una población innumerable. El cálculo de la muestra permitió considerar el tamaño de la misma mediante la población infinita de 384 usuarios. La carencia de informes anuales fueron parte de los resultados encontrados en la Dirección y recursos humanos que sirven para diseñar estrategias necesarias para incrementar el desempeño de los servidores públicos y mejorar la calidad de servicio. La situación actual en relación a la administración pública, está enmarcada por varias disconformidades tales como la falta de programas administrativos, formación profesional, carencia de tecnología, capacitación técnica, entre las más importantes; limitando la posibilidad de ofrecer un buen servicio, que proporcionen a la ciudadanía resultados que reflejen el progreso social. Dichos contrastes en la Dirección de Justicia y Vigilancia son extensos, impidiéndoles que puedan alcanzar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
CONTRAPORTADA	ii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
TRIBUNAL DE TITULACIÓN	vii
RESUMEN.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xii
ÍNDICE DE CUADROS	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1.1. Tema.....	2
1.2. Antecedentes	2
1.3. Planteamiento del problema.....	4
1.4. Formulación del problema	5
1.5. Justificación.....	5
1.6. Objetivos	7
1.6.1. Objetivo General	7
1.6.2. Objetivos específicos	8
1.7. Hipótesis.....	8
1.7.1. Identificación de variables	8
1.7.2. Operacionalización de variables	9

CAPÍTULO II	11
MARCO REFERENCIAL	11
2.1. Marco Teórico	11
2.2. Marco legal.....	16
2.2.1. Constitución Política de la República:	17
2.2.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD).....	21
2.2.3. Ordenanza del Estatuto Orgánico por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.	28
2.3. Marco contextual.....	33
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA	36
3.1. Diseño de la investigación	36
3.2. Tipos de investigación.....	37
3.3. Métodos de investigación.....	38
3.4. Técnicas e instrumentos de investigación	39
3.5. Población y muestra	40
CAPÍTULO IV	44
RESULTADOS	44
4.1. Particularidades de la entrevista aplicada al fortalecimiento administrativo en la dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón La Libertad	44
4.2. Particularidades de la encuesta aplicada al fortalecimiento administrativo en la dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón La Libertad	52
4.3. Validación de la Hipótesis	63
4.3.1. Descripción de la Hipótesis.....	63
4.4.2. Procedimiento del cálculo de la Hipótesis	64

CAPÍTULO V	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	67
5.1. Contexto de la novedad científica	67
5.2. Conclusiones	67
5.3. Recomendaciones.....	68
Bibliografía	70
Glosario	86
Abreviaturas	88

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Fortalecimiento administrativo.....	16
Gráfico N° 2. Marco Institucional.....	35
Gráfico N° 3. Diseño de la investigación.....	36
Gráfico N° 4. ¿Cree usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser conforme a las actividades que realiza?.....	53
Gráfico N° 5. ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es el correcto?.....	54
Gráfico N° 6. ¿Considera usted que con la debida evaluación del desempeño administrativo se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz?.....	55
Gráfico N° 7. ¿Cree usted que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad de servicio?.....	56
Gráfico N° 8. ¿Cree usted que las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente?.....	57
Gráfico N° 9. ¿Cree usted que las decisiones tomadas en la unidad del Recursos Humanos es la adecuada?.....	58
Gráfico N° 10. ¿Considera usted que los instrumentos aplicados en la atención a los usuarios son los adecuados?.....	59
Gráfico N° 11. ¿Considera usted que con una mayor comunicación entre los servidores públicos de la Dirección de Justicia y Vigilancia se mejorará la calidad de servicio?.....	60
Gráfico N° 12. ¿Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativo de los servidores públicos?.....	61
Gráfico N° 13. ¿Cree usted que para alcanzar las metas de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse los resultados logrados?.....	62

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Población general entrevistas.....	41
Cuadro N° 2. Población muestral entrevistas	42
Cuadro N° 3. Población muestral encuestas	43
Cuadro N° 4. ¿Cree usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser conforme a las actividades que realiza?.....	53
Cuadro N° 5. ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es el correcto?.....	54
Cuadro N° 6. ¿Considera usted que con la debida evaluación del desempeño administrativo se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz?.....	55
Cuadro N° 7. ¿Cree usted que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad de servicio?.....	56
Cuadro N° 8. ¿Cree usted que las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente?.....	57
Cuadro N° 9. ¿Cree usted que las decisiones tomadas en la unidad del Recursos Humanos es la adecuada?.....	58
Cuadro N° 10. ¿Considera usted que los instrumentos aplicados en la atención a los usuarios son los adecuados?.....	59
Cuadro N° 11. ¿Considera usted que con una mayor comunicación entre los servidores públicos de la Dirección de Justicia y Vigilancia se mejorará la calidad de servicio?.....	60
Cuadro N° 12. ¿Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativo de los servidores públicos?.....	61
Cuadro N° 13. ¿Cree usted que para alcanzar las metas de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse los resultados logrados?.....	62
Cuadro N° 14. Tabla de Contingencia	65
Cuadro N° 15. Pruebas de Chi-cuadrado	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Población Infinita	73
Anexo 2. Matriz de Consistencia	74
Anexo 3. Entrevista dirigida al Director de Justicia y Vigilancia.....	75
Anexo 4. Entrevista dirigida a la Comisaria I.....	76
Anexo 5. Entrevista dirigida al Comisario II	77
Anexo 6. Encuesta dirigida a los usuarios	78
Anexo 7. Entrevista realizada al Director de Justicia y Vigilancia.....	79
Anexo 8. Entrevista realizada a la Comisaria I.....	80
Anexo 9. Entrevista realizada al Comisario II	81
Anexo 10. Encuestas realizadas a los usuarios	82
Anexo 11. Encuestas realizadas a los usuarios	83
Anexo 12. Diseño de la investigación.....	84
Anexo 13. Diseño de la investigación.....	85

INTRODUCCIÓN

La administración pública es una entidad conformada por varios organismos estatales, su propósito es efectuar labores sociales cumpliendo con las normativas legales expuestas en la Constitución de la República del Ecuador y demás leyes tales como las ordenanzas de los procesos de los G.A.D Municipales, para satisfacer sin fines de lucro los requerimientos de la ciudadanía. Con el paso del tiempo estas instituciones han sido renovadas debido a las continuas imposiciones expuestas por el Estado o por cambios institucionales, ignorando los diversos problemas sociales de la ciudadanía.

La Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón, La Libertad forma parte de estas instituciones de gobierno creados para el servir a la ciudadanía, con el propósito de contribuir al desarrollo social de esta región. Sin embargo se ha observado que los servidores públicos de esta institución no brindan un servicio de calidad al usuario, también se ha observado que los procesos administrativos en esta institución son deficientes; es por eso que el objetivo de la investigación fue analizar la relación entre el desempeño de los servidores públicos y los procesos administrativos de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón, La Libertad.

En el Capítulo I, se encuentran los datos referentes a los problemas administrativos de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del cantón La Libertad, estableciendo los objetivos de la investigación para comprender la problemática desde el punto de vista de causas y efectos. En el Capítulo II, se estableció el marco referencial que comprende las definiciones científicas que brindan estabilidad a la fundamentación de la investigación. En el Capítulo III, se establece la metodología empleada en el presente proyecto. En el Capítulo IV, se presentan los resultados que comprende: las particularidades de las entrevistas a las autoridades y las encuestas aplicadas a los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del Cantón La libertad. En el Capítulo V, se presentan las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I.

EL PROBLEMA.

1.1.TEMA.

“FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015”

1.2. ANTECEDENTES.

El Fortalecimiento administrativo viene enmarcado en los variados cambios y modificaciones obligadas en las instituciones públicas para mejorar el servicio de atención hacia los usuarios, hace que esté sea un factor determinante para alcanzar la excelencia en gestiones administrativas.

En el transcurso de los años, la administración pública ha tenido deficiencias exclusivamente en su etapa de atención a los usuarios. La ciudadanía en general, frecuentemente expresa su malestar debido a la escasa calidad en la prestación de los servicios públicos, presentando un ambiente de ineficiencia, desinterés y poca transparencia al efectuar trámites en una entidad pública. A esto se suman los problemas que se vienen dando en las entidades públicas para servir a los fines combinados en una sociedad muy dividida como la actual. Además, en esta sociedad el crecimiento administrativo se mide en sentido de competencia y el éxito en la calidad de los servicios públicos, fortaleciendo las actividades de individualización en el recibimiento de servicios de extensa selección entre múltiples opciones, estableciendo presiones novedosas que encierran el sector público.

Se manifiesta un contexto en donde un sector exige el respeto a la igualdad y el bienestar común y, por otro lado, la respuesta individual de las demandas puntualizadas por parte de la comunidad. Lo cual concluye que la administración pública está inmersa en una tensión por ejecutar reglamentos que todos pretenden romper y adecuar con respecto a sus necesidades, creando una deslegitimación poderosa; además, existen otros componentes presentes en la actual crisis fiscal, tales como, el déficit democrático ligado al sorprendente medio de representación y la correcta toma de decisiones.

En la actualidad, toda administración pública busca nuevos medios de gestión pública apoyados en fundamentos en los cuales el estado pasa de la imposición de normativas al reconocimiento de varias diferencias, entre estas tenemos a convocatoria al encuentro con la ciudadanía, de la ponencia igualadora a promover la regulación, del beneficio general a mediar entre beneficios particulares.

Esto ocasiona un cambio primordial en las actitudes de los usuarios; de tal forma la calidad del servicio público se convierte en un requisito para la gestión y legitimización de este sector.

Los problemas y beneficios de la ciudadanía en toda administración pública, se basa en el estudio de la calidad de los servicios públicos. En consecuencia, debe ser de prioridad la perspectiva de calidad para satisfacer al usuario, el cual debe estar fomentado dentro del esquema organizacional de las cualidades institucionales. Por otro lado el estilo propio de los sistemas del sector privado provoca un desconcierto. Es decir, debemos de tener en cuenta que la ejecución de los patrones de evaluación de los servicios públicos tiene sus limitaciones en los organismos públicos, esto se debe al correcto ambiente que se produce en los mismos.

1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Se ha evidenciado que la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad no cuenta con un correcto sistema de gestión en los procesos empleados, debido a esto, existe un servicio inadecuado de atención hacia el usuario; además, otros de los problemas presentados en esta institución es el desconocimiento de las competencias designadas en el desempeño de las tareas, esto se debe a la falta de capacitación de los servidores públicos.

La falta de elementos y el desconocimiento de los indicadores para un excelente servicio de gestión administrativa por parte de los servidores públicos de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad, es el problema primordial.

Una de las causas presentes en el desempeño de los empleados de la Dirección de Justicia y Vigilancia es la débil administración en la institución. Existe desburocratización de la administración, ineficiente servicio de atención hacia los usuarios, desmotivación en el servidor público. El ingreso de procesos administrativos inadecuados, implementación de técnicas y tecnologías no acorde a las necesidades; y otros instrumentos que no permiten el perfeccionamiento de esta entidad. Todo esto demuestra una débil administración la cuál necesita fortalecerse para brindar un mejor servicio.

En este sentido, la calidad tiene un rol social, al recobrar la confianza y credibilidad de los usuarios en los múltiples servicios de atención que se brindan en esta institución pública. Por consiguiente sin una perspectiva social se puede ofrecer un mejor servicio, la calidad no sirve. Es decir, que sin credibilidad la calidad no existe.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿El fortalecimiento administrativo de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, se relaciona con el desempeño de sus servidores públicos?

SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.

¿Cómo incide la planificación de estrategias en la calidad del servicio de atención hacia los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad?

¿Cómo incide la organización del trabajo en equipo en la calidad del servicio de atención hacia los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad?

¿Cómo incide el control de los procedimientos administrativos en la calidad del servicio de atención hacia los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad?

1.5. JUSTIFICACIÓN.

En el ambiente interno de los regímenes, éste sistema de transformaciones convergen en lo que se ha llegado a llamar como una nueva gestión pública, significado cuya aplicación involucra ocupar un orden de nociones que definen una nueva manera de pensar de la gestión estatal y la agregación de nuevos patrones de desempeño institucional.

Es preciso señalar que la planificación es la primera ocupación del proceso administrativo, por tanto efectuar una planificación ordenada consiste en tener una apropiada organización y control administrativo formando una institución cien por

ciento efectiva. Por esta razón la entidad debe acomodarse a los nuevos cambios generados.

Toda entidad pública está para prestar servicios a la ciudadanía y se basa en principios de participación, honestidad, transparencia, eficiencia, rendición de cuentas y en especial responsabilidad, con acatamiento al derecho y las leyes, con la finalidad de proporcionar servicios eficientes y eficaces para cubrir las necesidades generadas y alcanzar el desarrollo social, económico y cultural de la sociedad.

La escala de la gestión pública es indiscutible debido a que es la fuente que informa y atiende al sector público y privado. La legalidad de los resultados radica en la calidad que posee toda gestión pública en los diversos extractos sociales, económicos y políticos que son característicos en la vida amplia y productiva presentada en el sector público.

El ánimo de la participación ciudadana, mejor comunicación entre las autoridades y ciudadanos, los pedidos de mayor eficiencia en el desempeño administrativo, sitúan a la gestión pública en un alto nivel de sistemas y deducciones que incitan a perfeccionar la relación comunidad-administración pública.

La excelencia de toda gestión pública depende de las capacidades propias que estas entidades tienen para asegurar su nivel de vida y bienestar. La excelencia se basa en difundir que sin resultados prósperos de la acción, resulta imposible que la ciudadanía goce de la confianza de ésta.

El fortalecimiento administrativo del presente proyecto tiene como objetivo la calidad en la atención a los usuarios accediendo al mejoramiento óptimo y continuo de la utilización de recursos para que la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad, desempeñe a un perfil

profesional permitiendo ligereza y desarrollo, logrando el mejoramiento de sus procedimientos, y por tanto, del servicio de atención a la ciudadanía.

Los motivos particulares por lo que se ha propuesto este proyecto se deben a que el espacio administrativo tiene una alta notabilidad en base a la eficiencia en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia, queriendo conseguir la excelencia siendo necesario un alto nivel de competencia.

Este nivel de competencia no puede lograrse sin la calidad total en toda forma, permitiendo que cada cargo público cuente con el personal adecuado para mejorar los procedimientos internos, buscando mejoras en los servicios que ofrece para alcanzar las perspectivas de la ciudadanía. Este estudio propondrá recursos técnicos y profesionales para el perfeccionamiento administrativo de esta institución pública.

El trabajo de investigación tendrá uso teórico, práctico y metodológico, dichos resultados están orientados para ser aplicados en las instituciones interesadas por este estudio.

1.6. OBJETIVOS.

1.6.1. OBJETIVO GENERAL.

Analizar de que manera el fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena influye en el desempeño de sus servidores públicos.

1.6.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- ❖ Analizar cómo la planificación de las estrategias influye en la calidad del servicio de atención hacia los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad.
- ❖ Establecer cómo la organización del trabajo en equipo mejora la calidad del servicio de atención hacia los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad.
- ❖ Analizar cómo el control de los procedimientos administrativos se relaciona con la calidad servicio de atención hacia los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad.

1.7. HIPÓTESIS.

El fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena se relaciona con el desempeño de sus servidores públicos.

1.7.1. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES.

En el estudio de investigación el fortalecimiento administrativo es la variable independiente y el desempeño de los servidores públicos es la variable dependiente.

1.7.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
El alcance del fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena se realiza a partir del desempeño de sus servidores públicos.	Desempeño de los servidores públicos	El desempeño mide la retroalimentación a los servidores públicos, orientándoles para dirigir sus esfuerzos y minimizar sus deficiencias, logrando en consecuencia una motivación y mayor satisfacción en su labor.	Grado académico Criterios de calidad	Título Desempeño actual Evaluación Cumplimiento Capacitaciones	1.- ¿Cree usted que el título académico de los servidores públicos debe ser conforme a las actividades que realiza? 2.- ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es el correcto? 3.- ¿Considera usted que con la debida evaluación del desempeño administrativo se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz? 4.- ¿Cree usted que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad de servicio? 5.- ¿Cree usted que las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente?	Entrevista Encuestas

Elaborado por: Juan Carlos Tomalá Baque

HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	INSTRUMENTOS
El alcance del fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena se realiza a partir del desempeño de sus servidores públicos.	Fortalecimiento Administrativo	El fortalecimiento institucional supone un conjunto de procesos que pretenden fortificar a la institución, darle la fuerza que garantice el cumplimiento de su misión. Los procesos de fortalecimiento institucional buscan garantizar la fuerza adentro y afuera de la institución para que sea sólida.	Evaluación Interna Evaluación Externa	Decisiones Instrumentos Comunicación Opinión de usuarios Metas	6.- ¿Cree usted que las decisiones tomadas en la unidad del Recursos Humanos es la adecuada? 7.- ¿Considera usted que los instrumentos aplicados en la atención a los usuarios son los adecuados? 8.- ¿Considera usted que con una mayor comunicación entre los servidores públicos de la Dirección de Justicia y Vigilancia se mejorará la calidad de servicio? 9.- ¿Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativo de los servidores públicos? 10.- ¿Cree usted que para alcanzar las metas de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse los resultados logrados?	Entrevista Encuestas

Elaborado por: Juan Carlos Tomalá Baque

CAPÍTULO II.

MARCO REFERENCIAL.

2.1.MARCO TEÓRICO.

El presente proyecto de fortalecimiento administrativo en administración pública, se desarrolló considerando una investigación de campo, tanto cualitativa como cuantitativa, cumpliendo con los paradigmas recomendados en los trabajos de titulación de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Como indica el Diccionario de la Real Academia de la Lengua, el término fortalecimiento señala que “fortalecer” significa hacerse más fuerte y vigoroso; de la misma fuente el “vigor” lo vincula con la fuerza, como segundo significado a la viveza y eficacia de las acciones, en su tercer significado a la capacidad de las leyes y ordenanzas para obligar y, en su cuarto significado señala que es la proyección temporal de las costumbres. De esto, podemos concluir que fortalecer tiene una vinculación muy interesante en razón con la vigencia y realidad de comportamientos sujetos a reglas y a su comportamiento social y temporal, que no deberían tener mayores complicaciones al respecto.

“Mejoramiento administrativo como el proceso de incrementar, adaptar y reformular la aplicación de funciones administrativo-gerenciales por parte de individuos y sus grupos de contactos de trabajo” (IICA, 1981: 35).

La adaptación y reformulación de las funciones administrativas por parte de los funcionarios permite mejoramiento administrativo.

“Los conceptos actuales de gerencia pública valorizan también las capacidades para liderar proyectos que articulen no sólo a recursos y actores de la propia administración, sino también los que se encuentran en el ambiente en que ella opera” (Kliksberg, 1991).

Los administradores públicos deben tener capacidades para liderar proyectos que comprometa a recursos y actores de la misma, incluyendo a los usuarios.

“La efectividad de los programas y proyectos va más allá del diseño de los mismos y depende en buena parte de la efectividad y buen desempeño de las organizaciones que los gestionan” (Letts & Ryan, 1999)

Lo descrito anteriormente señala que para fortalecer efectivamente una institución se debe mantener tal aptitud.

El fortalecimiento administrativo es un término que durante los últimos años ha alcanzado a los proyectos realizados en las instituciones públicas de nuestro país, convirtiéndose en un recurso con escasa precisión en su aplicación práctica en las mismas.

“El reto de construir un buen gobierno (...) implica también contar con servidores públicos con una sólida cultura ética y de servicio a la sociedad, que estén sumamente convencidos de la dignidad e importancia de su tarea” (Martinez, 2004: 160).

Los servidores públicos que estén plenamente convencidos de la importancia de su tarea forjarán una sólida cultura ética y de servicio a la sociedad.

“Desempeño es una acción (o conjunto de acciones) de una persona, dirigida a la obtención de un resultado específico (o conjunto de

resultados), que tienen lugar en un momento particular y está condicionada por un conjunto de factores que conforman su contexto” (Fernando T. , 2002: 30).

El desempeño está condicionado por diversos factores que conllevan a la obtención de un resultado o conjuntos de resultados específicos. Un buen trabajo en conjunto que permita mejorar desde adentro de la institución y consolidarla.

“Filosofía administrativa que califica el desempeño sobre la base del cumplimiento de metas fijadas mediante acuerdo entre el trabajador y la empresa, representada por su jefe o director del área responsable” (Alles, 2008: 38).

El desempeño de los servidores públicos se basa en el cumplimiento de sus metas representadas por el director.

A continuación se definen los conceptos primordiales a ser tomados en cuenta en esta investigación:

- a) **Principios de administración pública:** Esta se maneja en base a principios establecidos en las normas jurídicas que se aplican a las mismas, entre estos tenemos: Principios de eficacia, eficiencia, simplificación, transparencia y coparticipación.
- b) **Principio de Eficacia:** Administrativamente, la eficacia es la efectividad en la prestación de servicios o en requerimientos que se presenten en una institución.
- c) **Principio de Eficiencia:** Eficiencia es “la virtud y facultad para lograr un determinado efecto”. Cualitativamente, esto manifiesta que las acciones y

servicios administrativos que se ofrecen hacia la ciudadanía deben ser óptimos; es decir, eficientes.

- d) **Principio de simplificación:** En este principio los procesos y actividades administrativas, se deben realizar en forma simplificada; es decir sin ningún tipo de complejidad.
- e) **Principio de transparencia:** Este principio debe ser empleado en toda institución pública, empleando procesos diáfanos y transparentes, libres de sospechas y dudas.
- f) **Principio de coparticipación:** Es el vínculo que debe primar en toda institución pública y privada para poder brindar un buen servicio a la ciudadanía.

La dirección se encarga de diseñar las directrices estratégicas y operativas en el área de gestión administrativa de los servidores públicos. A continuación se describen algunos conceptos:

- 1) **Calidad de servicio.-** Es la razón por la cual el sentido de eficacia radica en la capacidad de un organismo para intervenir de acuerdo a las necesidades de los usuarios o beneficiarios. Entre los atributos de los servicios entregados en una institución pública tenemos: oportunidad, accesibilidad, precisión, comodidad y cultura.
- 2) **Trabajo en equipo.-** Consiste en operaciones individuales de los servidores públicos, donde se concretan los objetivos planteados mediante la colaboración para el fortalecimiento del trabajo en equipo.
- 3) **Toma de decisiones.-** Consiste en elegir con certeza para orientar y alcanzar el objetivo en base a diferentes alternativas planteadas. Antes de tomar una decisión se debe proyectar los resultados a ser obtenidos con la

alternativa elegida; además, los efectos por cada alternativa para tomar esta decisión.

- 4) **Objetivos.-** Consiste en el propósito expuesto en una tarea determinada.
- 5) **Liderazgo.-** Es la destreza que posee una persona para motivar a otras y poder llevar a cabo diversas tareas ya sea de forma grupal o por cuenta propia.
- 6) **Medir el desempeño.-** Es un proceso organizado, que permite evaluar el comportamiento, las condiciones y los resultados de los empleados, con el fin de evaluar y mejorar su rendimiento.
- 7) **Comunicación.-** La comunicación son los mensajes intercambiados entre los integrantes de un organismo, y entre ésta y su entorno. El intercambio de opiniones entre los empleados internos y externos de una institución permite obtener una idea concreta y por ende encontrar de forma rápida los objetivos.
- 8) **Motivación.-** La motivación es el impulso que se aplica para lograr un objetivo o resultado.
- 9) **Capacitación.-** Es la principal herramienta de Recursos Humanos, consiste en un procedimiento planificado que intenta mejorar las habilidades de los empleados, como efecto de un proceso de adaptación a nuevas actividades internas y externas.
- 10) **Requerimiento.-** Radica en la imposición abstracta con un alto nivel de atención que proporciona una institución
- 11) **Mejora continua.-** La mejora continua radica en el hecho de no considerar algo por mejorado o terminado definitivamente, sino que debe existir un proceso de desarrollo para mejorar continuamente. El proceso de

vida en constante evolución debe ser aplicado a los empleados e instituciones y las actividades realizadas.

Todos estos aspectos relevantes en el proceso investigativo conllevan al fortalecimiento administrativo, tal como se muestra en el Gráfico N° 1.



Fuente: Propia del trabajo de investigación
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

2.2. MARCO LEGAL.

Entre las fundamentaciones legales que intervienen en este proyecto tenemos: La constitución Política de la República del Ecuador, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), la Ordenanza del Estatuto Orgánico por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad.

2.2.1. Constitución Política de la República:

“La Constitución Política es la ley suprema que regula en el orden jurídico la composición estructural del Estado y sus funciones, el ejercicio del poder y la competencia de las instituciones del sector público, central, dependiente y descentralizado. Es la generadora de los derechos y garantías fundamentales de los gobernados y del derecho público en todas sus ramas, en las que ocupa lugar preferente el derecho administrativo. El estudio se fundamenta en los siguientes artículos:

TÍTULO II. DERECHOS.

Capítulo primero.

Principios de aplicación de los derechos.

Artículo 11.-El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios, entre ellos:

Principio III.- Los derechos y garantías establecidas en la constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte.

Principio V.- En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.

El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios

públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

Capítulo tercero. Sección novena.

Personas usuarias y consumidoras.

Artículo 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Artículo 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Artículo 55.- Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas.

TÍTULO III. GARANTÍAS CONSTITUCIONALES.

Capítulo segundo.

Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana.

Artículo 85.- La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

1. Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.
2. Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.
3. El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

TÍTULO IV. PARTICIPACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL PODER.

Capítulo séptimo. Administración Pública.

Sección Primera. Sector Público.

Artículo 225.- El sector público comprende:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social.
2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado.

3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado.
4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos.

Artículo 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Sección Segunda. Administración pública.

Artículo 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Artículo 228.- El ingreso al servicio público, el ascenso y la promoción en la carrera administrativa se realizarán mediante concurso de méritos y oposición, en la forma que determine la ley, con excepción de las servidoras y servidores públicos de elección popular o de libre nombramiento y remoción. Su inobservancia provocará la destitución de la autoridad nominadora.

Sección tercera. Servidoras y servidores públicos.

Artículo 229.- Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo,

función o dignidad dentro del sector público. Las obreras y obreros del sector público estarán sujetos al Código de Trabajo.

Artículo 234.- El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado” (Asamblea Constituyente, 2008).

Con lo descrito se determina que la administración del dirección de justicia, policía y vigilancia del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón la Libertad, tiene que prestar un servicio público de manera eficiente, tal como se indica en la Constitución de la República que se deberán de aplicar técnicas para medir su desempeño en la gestión administrativa, ya que los usuarios deberán de disponer de bienes y servicios de óptima calidad.

La finalidad del Estado es asegurar el bienestar común de la colectividad; planificar y programar el desarrollo intelectual y físico, acrecentar el espíritu de ciudadanía, promover el desarrollo económico y social de la comunidad.

2.2.2. CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN. (COOTAD).

Capítulo III.

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal:

Sección Primera. Naturaleza Jurídica, Sede y Funciones.

“Artículo 53.- Naturaleza Jurídica.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política,

administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización: y, ejecutiva prevista en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Artículo 54.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal.
- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la Ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad. Accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, participación y equidad.
- h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno.

Artículo 55.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado municipal.

Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

Sección Segunda. Del Concejo Municipal.

Artículo 57.- Atribuciones del concejo municipal.- Al concejo municipal le corresponde:

- a) El ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones;
- b) Regular, mediante ordenanza, la aplicación de tributos previstos en la ley a su favor;
- d) Expedir acuerdos o resoluciones, en el ámbito de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, para regular temas institucionales específicos o reconocer derechos particulares;
- e) Aprobar el plan cantonal de desarrollo y el de ordenamiento territorial formulados participativamente con la acción del consejo cantonal de planificación y las instancias de participación ciudadana, así como evaluar la ejecución de los mismos;

- f) Conocer la estructura orgánica funcional del gobierno autónomo descentralizado municipal;

Capítulo VI.

Del Fortalecimiento Institucional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Artículo 151.- Fortalecimiento institucional.- Con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras.

Artículo 152.- Responsables del fortalecimiento institucional.- El diseño del proceso de fortalecimiento institucional corresponderá al Consejo Nacional de Competencias, en coordinación con las entidades asociativas de los gobiernos autónomos descentralizados correspondientes. Para su ejecución podrá establecer convenios con el organismo público encargado de la formación de los servidores públicos, las asociaciones de gobiernos autónomos descentralizados, universidades, institutos de capacitación de los gobiernos autónomos descentralizados, organizaciones no gubernamentales, los cuales conformarán la red de formación y capacitación.

Para el efecto el Consejo Nacional de Competencias deberá:

- a) Definir y articular las políticas, estrategias, planes y programas encaminados a la capacitación, formación, apoyo y profesionalización del

conjunto de talentos humanos de los gobiernos autónomos descentralizados.

- b) Establecer mecanismos de investigación y monitoreo de la gestión de competencias y servicios para la toma oportuna de decisiones en el ámbito de la capacitación, formación y apoyo a los gobiernos autónomos descentralizados; y,
- c) Articular las demandas locales con los servicios de capacitación ofrecidos por la escuela de gobierno de la administración pública, las asociaciones de los gobiernos autónomos descentralizados y la red de formación y capacitación de los servidores públicos.

Artículo 153.- Presupuesto para el fortalecimiento institucional.- Los recursos para el fortalecimiento institucional de los gobiernos autónomos descentralizados provendrán del presupuesto general del Estado asignados al Consejo Nacional de Competencias; y, del presupuesto de los gobiernos autónomos descentralizados, quienes obligatoriamente destinarán los recursos suficientes para este efecto.

Capítulo III.

La Participación Ciudadana en los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Artículo 302.- Participación ciudadana.- La ciudadanía, en forma individual y colectiva, podrán participar de manera protagónica en la toma de decisiones, la planificación y gestión de los asuntos públicos y en el control social de las instituciones de los gobiernos autónomos descentralizados y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano.

La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

Los gobiernos autónomos descentralizados reconocerán todas las formas de participación ciudadana, de carácter individual y colectivo, incluyendo aquellas que se generen en las unidades territoriales de base, barrios, comunidades, comunas, recintos y aquellas organizaciones propias de los pueblos y nacionalidades, en el marco de la Constitución y la ley.

Las autoridades ejecutivas y legislativas de los gobiernos autónomos descentralizados tendrán la obligación de establecer un sistema de rendición de cuentas a la ciudadanía conforme el mandato de la ley y de sus propias normativas.

Artículo 303.- Derecho a la participación.- El derecho a la participación ciudadana se ejercerá en todos los niveles de los gobiernos autónomos descentralizados a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria.

Las personas, comunidades, pueblos, nacionalidades y colectivos de la circunscripción del gobierno autónomo descentralizado correspondiente, deben ser consultados frente a la adopción de medidas normativas o de gestión que puedan afectar sus derechos colectivos.

La ciudadanía tiene derecho a ejercer la democracia directa a través de la presentación de proyectos de normas regionales, ordenanzas provinciales, distritales o cantonales, acuerdos y resoluciones parroquiales. También tienen derecho a ejercer el control social de los actos de los gobiernos autónomos descentralizados y a la revocatoria del mandato de sus autoridades en el marco de la Constitución y la Ley.

Para efectos de lograr una participación ciudadana informada, los gobiernos autónomos descentralizados facilitarán la información general y particular generada por sus instituciones; además, adoptarán medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad.

Capítulo VI.

Sección Tercera. Servidores Públicos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Artículo 354.- Régimen aplicable.- Los servidores públicos de cada gobierno autónomo descentralizado se regirán por el marco general que establezca la ley que regule el servicio público y su propia normativa.

En ejercicio de su autonomía administrativa, los gobiernos autónomos descentralizados, mediante ordenanzas o resoluciones para el caso de las juntas parroquiales rurales, podrán regular la administración del talento humano y establecer planes de carrera aplicados a sus propias y particulares realidades locales y financieras.

Artículo 356.- De los servidores públicos ejecutivos de los gobiernos autónomos descentralizados.- Los ejecutivos son la máxima autoridad de cada gobierno autónomo descentralizado, cumplirán sus funciones a tiempo completo y no podrán desempeñar otros cargos ni ejercer la profesión, excepto la cátedra universitaria en los términos previstos en la Constitución y la ley.

Artículo 357.- Secretario.- Los órganos legislativos de los gobiernos regionales, provinciales, metropolitanos y municipales, según sus atribuciones, designarán de fuera de su seno, un secretario o secretaria, de una terna presentada por el

respectivo ejecutivo, responsable de dar fe de las decisiones y resoluciones que adopten los órganos de legislación de cada nivel de gobierno. De preferencia será abogada o abogado de profesión” (Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados, 2011).

Este código orgánico en sí nos indica las competencias y funciones de los organismos creados, su fortalecimiento, la participación de la ciudadanía y la aseguración y desempeño de un servicio de excelente calidad de parte de los servidores públicos de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

2.2.3. ORDENANZA DEL ESTATUTO ORGÁNICO POR PROCESOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

TÍTULO VII. NIVEL OPERATIVO.

Capítulo I.

Dirección de Justicia y Vigilancia.

“**Artículo 99.-** Son funciones y atribuciones de la dirección de justicia y vigilancia las siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir las leyes, ordenanzas, reglamentos, acuerdos y resoluciones municipales, dentro de la esfera de sus funciones.
- d) Asignar a las diferentes comisarías los casos para los juzgamientos y sanciones de los infractores y contraventores de la Ley, ordenanzas y reglamentos municipales.
- e) Organizar la vigilancia de control municipal.

- h) Planificar y coordinar la labor a realizar por los inspectores municipales.

Asistente de la Dirección de Justicia Y Vigilancia.

Artículo 100.- Son atribuciones y deberes del asistente de la dirección de Justicia y Vigilancia, lo que establece este estatuto orgánico y lo que determine la Ley:

- a) Cumplir con las actividades planeadas y controlar su ejecución.
 - 1 Aplicar los conocimientos prácticos, destrezas, habilidades técnicas y administrativas, para la recopilación y análisis de la información y procesarlos en resultados del trabajo.
 - 2 Brindar asistencia administrativa sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo como las normas y políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe.
 - 3 Desarrollar las acciones de trabajo, de acuerdo a los nuevos esquemas de la gestión organizacional, y en ajuste a los requerimientos de los usuarios internos (Departamentos, Áreas) y externos (Ciudadanía, otros actores externos).
 - 4 Proponer sugerencias, cambios a los procedimientos de trabajo, optimizando los recursos empleados en las diferentes acciones.
 - 5 Coordinar el trabajo con los demás integrantes de los equipos de trabajo, intercambiando experiencias logrando uniformizar criterios y metodologías.

- 6 Receptar y transmitir información oportuna y confiable, apoyando la gestión de los procesos conforme las necesidades del cliente.
- 7 Ejercer las atribuciones y responsabilidades del rol, con predisposición y aptitud positiva precautelando la imagen del proceso y la institución.
- 8 Administrar y mantener actualizando un sistema de archivo y documentación.
- 9 Realizar informes mensuales de las actividades que cumple, para facilitar el monitoreo y resultados de los diferentes procesos.
- 10 Preparar informes, redactar correspondencia de conformidad con los lineamientos base que recibe y supervisar la tramitación interdepartamental.
- 11 Prestar atención al público y brindarle la información requerida de acuerdo con su competencia.
- 12 Llevar la agenda de trabajo del director de Justicia y Vigilancia.
- 13 Puede corresponderle asistir a reuniones para recopilar información y realizar las actas correspondientes.
- 14 Facilitar la comunicación interna y externa, a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia.
- 15 Responder los oficios y Memorándum interno en un lapso de dos días y la correspondencia externa en un lapso de 8 días.

16 Las demás actividades a fines que le pueda señalar el Director de Justicia y Vigilancia.

De la Comisaría Municipal.

Art. 101.- La comisaría municipal, tiene como gestión principal, juzgar y sancionar a los infractores y contraventores de las normas legales en materia municipal; a través de una correcta y honesta administración de Justicia, respetando el debido proceso y el derecho a la defensa; así como mediar y arbitrar en temas susceptibles de conciliación, en procura del bienestar de la comunidad.

Comisario Municipal.

Art. 102.- Son atribuciones y deberes del comisario municipal, lo que establece este estatuto orgánico y lo que determine la Ley:

- a) Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la dependencia y del personal bajo su cargo.
- b) Establecer las metas y acciones de la comisaría municipal por períodos anuales, conforme el plan estratégico institucional; evaluarlos periódicamente y aplicar correctivos necesarios para alcanzar los objetivos fijados; así como organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades afines a sus funciones y someterlas al conocimiento y aprobación del consejo municipal.
- c) Aplicar el principio de mediación en los actos administrativos.
- h) Coordinar, organizar y vigilar el fiel cumplimiento de actividades por parte del personal de inspectores municipales en la presentación diaria de partes de trabajo para evaluar su rendimiento.

- j) Colaborar en el diseño de ordenanzas, reglamentos que tienen que ver con las actividades del área.
- k) Vigilar el cumplimiento de las ordenanzas reglamentos, relativos a las actividades del área.
- o) Evaluar permanentemente las actividades generales de la dependencia, como aquellas determinadas para el personal bajo su cargo y garantizar a base de procedimientos adecuados de gestión el cumplimiento de objetivos con eficacia y oportunidad.

ASISTENTE DE LA COMISARÍA MUNICIPAL.

Art. 103.- Son atribuciones y deberes del asistente de la comisaría municipal, lo que establece este estatuto orgánico y lo que determine la Ley.

- a) Cumplir las actividades planeadas y controlar su ejecución
- b) Aplicar los conocimientos prácticos, destrezas, habilidades técnicas y administrativas, para la recopilación y análisis de la información y procesarlos en resultados de trabajo.
- c) Brindar asistencia administrativa sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo como las normas políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe.
- m) Llevar la agenda de trabajo del Comisario Municipal.

- q) Las demás actividades a fines que le pueda señalar el comisario municipal” (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad, 2012).

Esta ordenanza expresa las competencias y atribuciones de cada funcionario público de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad conforme a las leyes citadas anteriormente.

2.3. MARCO CONTEXTUAL.

La Provincia de Santa Elena comprende tres cantones; Santa Elena, Salinas y La Libertad. Entre las parroquias que conforman esta provincia tenemos: 2 urbanas (Santa Elena y Ballenita) y 6 rurales (Ancón, Colonche, Chanduy, Atahualpa, Simón Bolívar y Manglaralto).

El Cantón La Libertad posee una población aproximada de 95.942 habitantes, esto según el censo del año 2010, es la ciudad más poblada de la Provincia de Santa Elena. Se encuentra ubicada en la Costa Ecuatoriana, al occidente del Ecuador. Al igual que Ballenita, Santa Elena, Salinas y José Luis Tamayo se encuentra formando parte del conglomerado urbano de la puntilla de Santa Elena.

El Cantón La Libertad alberga múltiples instituciones sociales, financieras, administrativas, culturales y comerciales; por lo que es considerado como centro económico de la provincia.

Toponimia.

Antiguamente la población era llamada “La Agujereada”, debido al irregular relieve que se presentaba en el sitio. En el año 1918 sus habitantes hicieron una petición al Municipio de Santa Elena para cambiarla de nombre, y fue el 9 de Febrero de 1918 que pasó a llamarse la Libertad.

Límites.

Al Norte: Comprende desde la carretera que una la Represa Velasco Ibarra con el sector llamado Punta Suche, por la línea costera hacia el Este, hasta la población de Ballenita en la desembocadura del Estero Murciélago.

Al Sur: Comprende desde los ríos Pinargoti y Hondo, en la línea de latitud Oeste, atravesando los campamentos mineros Achallán y San Francisco, alcanzando los carreteros que conectan el sector Punta de Suche, con la Represa Velasco Ibarra y Punta Carnero.

Al Este: Comprende desde el Estero Murciélago, en su parte más alta, hasta sus vertientes en la línea imaginaria al Sur, hasta llegar a los afluentes de los ríos Pinargoti y Hondo

Al Oeste: Comprende desde la carretera hacia el Norte hasta llegar al sector Punta Suche en la Bahía de Santa Elena.

Al término del siglo XIX y comienzos del siglo XX, su población se encontraba conformada en mayor parte por pescadores artesanales.

La empresa norteamericana Anglo Ecuadorian Oilfields (AEO) se instaló en la península de Santa Elena, con la finalidad de exportar el petróleo existente en este sector. Esta empresa se encargó de construir el muelle y las viviendas del barrio “Puerto Rico” que por muchos años sirvieron como residencia tanto para obreros nacionales y extranjeros, logrando rápidamente un crecimiento poblacional.

Como resultado de este crecimiento poblacional, el 11 de Diciembre de 1935 La Libertad fue asignada como parroquia rural del Cantón Santa Elena. En 1937 Salinas se convirtió en Cantón pasando La Libertad a ser su parroquia rural.

El ritmo de crecimiento poblacional debido a la explotación de petróleo en la Península de Santa Elena forjó para que La Libertad se convierta en Cantón de la Provincia del Guayas el 14 de Abril de 1993, dejando de lado la opción ser parroquia urbana del Cantón Salinas.

Este proyecto se realizara para la “Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad”, institución encargada de receptor denuncias y tramites de permisos en general, específicamente el abordaje se realizará en las oficinas departamentales de dicha institución ubicadas en el Municipio de La Libertad frente al Centro Comercial “Paseo Shopping”.

El marco institucional (Gráfico N° 2) está conformado por el Director de Justicia y Vigilancia, con su respectivo asistente y secretario, dos comisarios con sus respectivos asistentes, 3 inspectores generales y 40 inspectores de campo.

Gráfico N° 2



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

En los registros de la institución consta que en un mes se ha llegado a atender hasta 276 usuarios, teniendo un promedio diario de 9 usuarios.

CAPÍTULO III.

METODOLOGÍA.

3.1.DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

Para definir el diseño de la investigación, se utilizó un enfoque metodológico mixto, debido a que en este se recolecta, analiza e interpreta los resultados de los datos cualitativos y cuantitativos del estudio investigativo para responder al planteamiento del problema.

Gráfico N° 3



Fuente: Propia del trabajo de investigación

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Este proyecto conduce a diagnosticar, definir y establecer mejoras para el fortalecimiento administrativo de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Por el propósito.

Se realizó mediante investigación aplicada, resolviendo los problemas relevantes tales como; el desconocimiento de los factores e indicadores determinantes para una acertada gestión ejercida por los servidores públicos de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad; además, se evidencia la falta de capacitación para orientar a todo el personal administrativo.

Por el nivel de estudio.

El estudio es de tipo descriptivo, usado para determinar la relación que existe entre las dos variables: variable independiente “Desempeño de los servidores públicos” y variable dependiente “El fortalecimiento administrativo”.

Por el lugar.

Estas se presentan de dos formas; documental bibliográfica y de campo.

Investigación Documental Bibliográfica.- La aplicación de este método estuvo orientada a la administración, calidad de atención de los servicios públicos y primordialmente a la base legal que sustenta la presente investigación.

Investigación de Campo.- Este método se utilizó mediante un estudio por encuestas, recopilando datos de los grupos de usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad.

Estudio Descriptivo.

Mediante el estudio descriptivo se pudo obtener las situaciones reveladoras de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, se especifican los inconvenientes manifestados por los usuarios y otras situaciones encontradas sometidas a análisis. Se pudo evaluar las variables; “Desempeño de los servidores públicos” y “El fortalecimiento administrativo”.

3.3. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.

Método Inductivo.

Este método consiste en un procedimiento analítico sintético, mediante el cual se estudian las causas, para conocer las circunstancias particulares que dieron origen al problema, descubriendo un principio en base al trabajo con hechos reales que interpretan el contexto. Es decir, se pueden observar las causas y efectos particulares emitiendo claras conclusiones sobre la falta de gestión administrativa en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad. Entre los pasos a seguir en este método tenemos: La observación, experimentación, comparación y generalización.

Método Deductivo.

Este método permite identificar las causas presentes en el problema en cuestión para así diseñar un buen modelo administrativo. Su aplicación se basa en los siguientes pasos: Aplicación, comprensión y demostración.

Método Explicativo.

Este método permite comprobar la hipótesis mediante las causas que conllevan a contribuir al adelanto del conocimiento científico, constituyéndose en un

instrumento solido imprescindible para el diagnóstico y elaboración de esta investigación.

La comprobación de la hipótesis de tercer grado permite identificar y analizar las causas (variables independientes) para expresarlas en hechos (variables dependientes). Por esta razón se debe definir las variables con alto grado de complejidad y obtener resultados que contribuyan al conocimiento científico.

3.4.TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.

La entrevista.

La entrevista es un reporte expresado por una persona, cuya finalidad es conseguir información primaria acerca de sus experiencias. Se la realiza de manera personal permitiendo aclarar la información. Se la puede comparar con una conversación mantenida entre dos personas para obtener información.

Las entrevistas estuvieron dirigidas a las autoridades de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del GAD del Cantón La Libertad, el mismo que contó de ocho preguntas, aplicadas en las instalaciones del GAD del Cantón La Libertad diagonal al Paseo Shopping.

Todos estos conceptos descritos de varios autores, dan origen a una idea clara de la entrevista como medio principal de recolección de información en un proceso investigativo.

Esta técnica de investigación, fue utilizada aplicando un enfoque cualitativo con respecto a los resultados investigativos, dirigidos hacia las 3 autoridades principales de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad; siendo estos el Sr. Director Abogado Milton Hugo

Ricaurte, a la Sra. Comisaria I. Abogada Olga Yépez Ramírez y al Sr. Comisario II. Abogado Wilson Laínez Quiroz.

La encuesta.

Es la técnica que mediante el empleo de preguntas, se puede recabar información de las variables en estudio; además, se pueden medir las opiniones generadas y los aportes en base a los conocimientos y actitudes de las personas. La diversa información obtenida servirá de gran ayuda para relacionar las variables. Esta encuesta abarcará una parte representativa mediante la población muestral.

Las encuestas fueron dirigidas a los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del GAD del Cantón La Libertad, mediante un cuestionario de 10 preguntas, aplicadas en las instalaciones del GAD del Cantón La Libertad diagonal al Paseo Shopping.

Las encuestas se formulan teniendo en claro los objetivos a alcanzar en el objeto de estudio. La revisión de las perspectivas de cada autor referente al tema en cuestión, es de mucha ayuda, permite obtener una idea más clara para el análisis de similares temas de discusión. Después de conocer los antecedentes teóricos y experimentales sobre el tema de estudio y decidido el tipo de encuesta a ser usado podemos realizar el diseño de la muestra. El cuestionario debe contener preguntas acordes al objetivo previsto. También se puede realizar un análisis cualitativo a través de entrevistas para afinar en el contenido de las preguntas.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.

Población.

La población está constituida por dos conjuntos bien definidos en el estudio, donde los servidores públicos, por conocerse la cantidad exacta de ellos,

pertenecen al conjunto finito conformado por 3 autoridades y los usuarios por no conocerse una cantidad exacta de ellos, pertenecen al conjunto infinito escogidos de una población innumerable.

Los elementos de la población objeto para la entrevista de esta investigación son: el Director, Comisaria I, Comisario II y usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad.

Cuadro N° 1

POBLACIÓN TOTAL ENTREVISTAS	
Director de Justicia, Policía y Vigilancia	1
Comisaria I	1
Comisaria II	1
Total	3

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

En el cuadro N° 1 se puede observar la población finita para las entrevistas (autoridades) en estudio de este proyecto.

Muestra.

Se refiere a una parte representativa de la población en estudio; es decir, un subconjunto del conjunto población. Esta muestra puede poseer dos enfoques; uno cualitativo y otro cuantitativo.

La muestra es el siguiente paso a seguir después de la metodología de la investigación, donde debemos incluir el número específico de la población para que no se pueda ver afectado el proceso.

Tipos de Muestras.

Muestra probabilística: Se utilizó este tipo de muestra en el cuál todos los componentes de la población tienen iguales probabilidades para ser elegidos.

Fórmula estadística de la muestra.

Cuadro N° 2

POBLACIÓN MUESTRAL ENTREVISTAS	
Director de Justicia, Policía y Vigilancia	1
Comisaria I	1
Comisaria II	1
Total	3

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque.

El cuadro N° 2 muestra la población finita (autoridades) a ser entrevistada conformadas por el Director de Justicia, Policía y Vigilancia, la Comisaria I y el Comisario II.

Cuando el tamaño de la muestra es desconocida o la población es infinita:

$$N = \frac{Z^2 * p * (1-p)}{e^2} \quad (\text{Ecuación 1})$$

donde,

N= Población o Universo

p = Posibilidades a favor

Z = Distribución de Gauss

(1 - p) = Nivel de confianza

e= error admisible

$$N = \frac{Z^2 * p * (1 - p)}{e^2}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 * 50 * (1 - 0,5)}{(0,5)^2}$$

$$N = 384$$

En la población infinita, se estimó el cálculo de los usuarios a ser encuestados obteniendo 384 usuarios (ver Anexo A1) con un nivel de confianza del 95 %, una distribución de 1,96, probabilidad de ocurrencia 50 % y un margen de error del 5 %.

Cuadro N° 3

POBLACIÓN MUESTRAL ENCUESTAS	
Usuarios	384
Total	384

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque.

En el cuadro N° 3 se muestran 384 usuarios, como la población a ser encuestada en el proyecto.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PARTICULARIDADES DE LA ENTREVISTA APLICADA AL FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

Entrevista realizada al Director de Justicia, Policía y Vigilancia.

1.- ¿Considera usted que los programas que actualmente se ejecutan en la unidad administrativa funcionan correctamente?

Al referirse a esta pregunta manifestó, que no existía un funcionamiento adecuado, dado que los miembros de los departamentos no estaban completos, y dichos espacios no son los apropiados para desarrollar sus actividades, en la dirección las dos comisaria no tienen secretaria particular y los establecimiento donde se llevan las audiencias no son de acorde a los hechos como se suscitan dentro de cada uno de las comisarias.

2.- ¿Cree usted que se debe implementar planes y proyectos que conlleven a un buen sistema administrativo?

Es importante una planificación basada en el respeto hacia los usuarios enmarcadas en las ordenanzas, la ley y en la Constitución de la República.

3.- ¿En la institución que usted dignamente dirige existen programas administrativos que orienten a los servidores públicos de cada departamento?

No existen programas que orienten, programas administrativos con esa función, es decir que logren que los servidores públicos desarrollen sus actividades de manera eficaz, considerando que existe personal nuevo y antiguo.

4.- ¿Considera usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser acorde a las actividades que realiza?

Cada servidor público debe laborar en el área donde se especializaron, de esta manera se puede brindar un mejor servicio, engrandeciendo a la institución.

5.- ¿Considera usted que los servidores públicos deben capacitarse continuamente para actuar de una manera eficaz y eficiente en la atención a los usuarios?

Eso es lo que se considera que debe ser lo apropiado, sin embargo no es así, considerando que las capacitaciones son imprescindibles para mejorar el servicio y ampliar los conocimientos de los servidores.

6.- ¿Cree usted que al fortalecer el actual programa de Gestiones Administrativas ayudará a fomentar la solución del problema?

Indiscutiblemente que fortalecerá, se mejora el sistema administrativo interno, toda la institución, comisarías y dirección de justicia y vigilancia se fortalecerá con la implementación del programa adecuado.

7.- ¿Considera usted que la fomentación y el adecuado manejo de los recursos y aumentando la eficiencia de los procesos administrativos se mejorará la calidad de servicio?

Si existiera personal que direcciona las tareas específicas, se podría lograr la eficiencia en los procesos, brindando un servicio de atención adecuado a los usuarios.

8.- ¿Participaría directamente en la aplicación de propuestas para fortalecer el actual programa de Gestiones administrativas y mejorar la atención hacia los usuarios?

Indiscutiblemente porque sirve para mejorar la situación de servicios en la institución.

Entrevista realizada a la Comisaria I.

1.- ¿Considera usted que los programas que actualmente se ejecutan en la unidad administrativa funcionan correctamente?

Refiriendo sobre mi labor como Comisaria Municipal puedo decir que si se está ejecutando y debidamente como nosotros trabajamos día a día.

2.- ¿Cree usted que se debe implementar planes y proyectos que conlleven a un buen sistema administrativo?

Por supuesto los planes y proyectos que conlleva se realizan siempre a futuro para un buen desempeño.

3.- ¿En la institución que usted dignamente dirige existen programas administrativos que orienten a los servidores públicos de cada departamento?

Las orientaciones en la Comisaría Municipal se dan en cada salida e inspección de los compañeros.

4.- ¿Considera usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser acorde a las actividades que realiza?

Manifestó que cada profesional tiene que desempeñar su trabajo acorde ha estudiado.

5.- ¿Considera usted que los servidores públicos deben capacitarse continuamente para actuar de una manera eficaz y eficiente en la atención a los usuarios?

Por supuesto las capacitaciones son diarias ya que todos los días se aprende algo nuevo del tema y si la institución nos da capacitaciones generales sería apropiado, de esta manera se podrá brindar buena atención a los usuarios.

6.- ¿Cree usted que al fortalecer el actual programa de Gestiones Administrativas ayudará a fomentar la solución del problema?

El fortalecimiento de las gestiones siempre será positivo del tema para solución del mañana.

7.- ¿Considera usted que con la fomentación y el adecuado manejo de los recursos y aumentando la eficiencia de los procesos administrativos se mejorará la calidad de servicio?

Si se completa el personal para colaborar con cada una de las autoridades y se dota de equipos mejoraría la calidad en todos los procesos administrativos tanto de la dirección como las comisarias.

8.- ¿Participaría directamente en la aplicación de propuestas para fortalecer el actual programa de Gestiones administrativas y mejorar la atención hacia los usuarios?

En la Comisaría I, la capacitación directamente la hacemos cada vez que salimos al campo antes de revisar una función y trabajo en acción siempre conversamos con los compañeros de esta manera hacemos participación diaria en esta las funciones que realizamos.

Entrevista realizada al Comisario II.

1.- ¿Considera usted que los programas que actualmente se ejecutan en la unidad administrativa funcionan correctamente?

Los planes a aplicar a todo municipio, considero que funcionan de manera correcta.

2.- ¿Cree usted que se debe implementar planes y proyectos que conlleven a un buen sistema administrativo?

Considerando que la Dirección de Justicia y Vigilancia es un ente que direcciona a dos comisarías municipales, sustentadas en la COOTAD y en la ordenanza municipal, manifiesta que se debe implantar más planes y proyectos que generen un adecuado sistema administrativo.

3.- ¿En la institución que usted dignamente dirige existen programas administrativos que orienten a los servidores públicos de cada departamento?

Bueno lo que yo he visto que existen compañeros y compañeras que están capacitados en su área pero si sería necesario actualizar conocimientos en la atención del usuario interno usuario externo sería también conveniente que cada dirección se capacite en relación al servicio que se da entonces si se debe aplicar programas administrativo para que los campaneros servidores públicos de cada departamento oriente más al usuario interno usuario externo.

4.- ¿Considera usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser acorde a las actividades que realiza?

Claro que si considero acá como dije aplicar algo como el refrán popular zapatero a su zapato cada profesional de be estar en su área el servidor público también creo que si hay una generalidad como servidor público o como Título Académico de servidor público debe ser acorde a la actividad que realiza obviamente se puede especializar en tal área en razón que el usuario tenga una correcta atención y que el servidor público de una orientación buena y que los expediente o la solicitud del contribuyente usuario del municipio tenga una correcta atención en este caso tengamos un usuario agradecido un usuario bien atendió un usuario que se aplique correctamente lo que necesita.

5.- ¿Considera usted que los servidores públicos deben capacitarse continuamente para actuar de una manera eficaz y eficiente en la atención a los usuarios?

Por supuesto como decía anteriormente las preguntas están correlacionada el servidor público y no solamente servidor público el funcionario el director todo los que hacemos una institución pública en esta caso el municipio de La Libertad debemos capacitarnos como te decía en derecho más aun en la dirección de justicia y vigilancia que se aplica ordenanzas, leyes se hace un discernimiento legal debe actualizar los conocimientos debe haber una capacitación constante de todos los compañeros y compañeras.

6.- ¿Cree usted que al fortalecer el actual programa de Gestiones Administrativas ayudará a fomentar la solución del problema?

Al estar más capacitados podrían dar mejor atención y hacer uso de un mejor tiempo.

7.- ¿Considera usted que con la fomentación y el adecuado manejo de los recursos y aumentando la eficiencia de los procesos administrativos se mejorará la calidad de servicio?

Efectivamente con el incremento de personal capacitado para que realicen las tareas encomendadas, se disminuiría los retrasos en los procesos administrativos para dar un servicio de calidad y calidez.

8.- ¿Participaría directamente en la aplicación de propuestas para fortalecer el actual programa de Gestiones administrativas y mejorar la atención hacia los usuarios?

De acuerdo con la aplicación de propuestas en pro del fortalecimiento de la gestión, sustentada en el cumplimiento de las leyes y ordenanzas, se debe tomar en cuenta algún tipo de experiencia del día a día que se lleva aquí en la dirección justicia y vigilancia y en las Comisarías porque tenemos los procedimientos necesarios pero más aún que la práctica diaria nos hace entender que una cosa es

las directrices que se dan y otra cosa es el vivir el día a día con el usuarios en la vía pública en fin de todas las áreas y responsabilidad que tiene la dirección de justicia y vigilancia que obviamente es aplicar, ejecutar planes y estrategia del G.A.D. Municipal de La Libertad y obviamente cumplir leyes y ordenanzas así que estaría dispuesto en poder aportar lo poco que tengo como experiencia sería interesante también que se tome en cuenta mi participación.

4.2.PARTICULARIDADES DE LA ENCUESTA APLICADA AL FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD.

La encuesta realizada a los 384 usuarios tomados como muestra para esta investigación, se la realizó con el debido respeto y educación, recibiendo una excelente colaboración por parte de la ciudadanía.

1.- ¿Cree usted que el título académico de los servidores públicos debe ser conforme a las actividades que realiza?

Cuadro N° 4

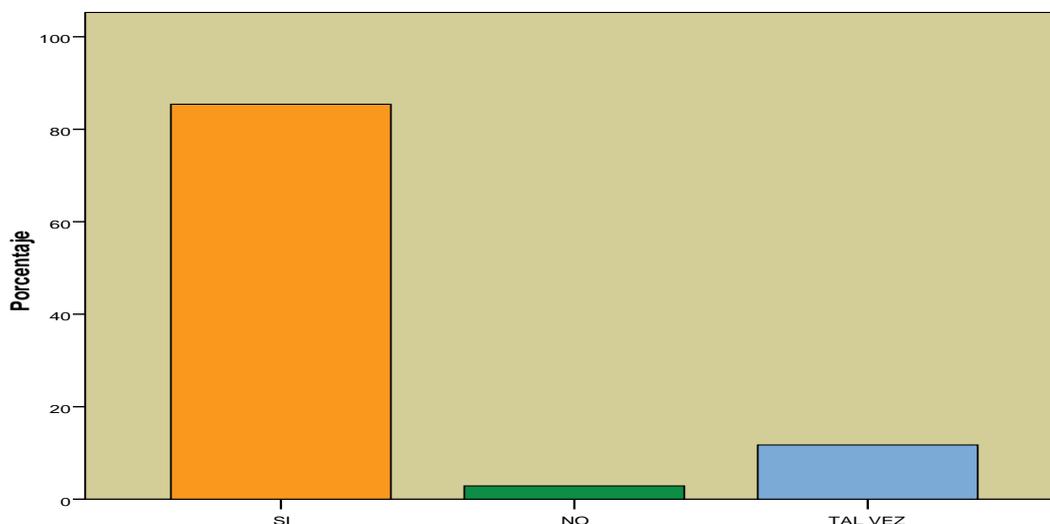
<i>INDICADORES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	<i>328</i>	<i>85%</i>
<i>NO</i>	<i>11</i>	<i>3%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>45</i>	<i>12%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 4

1.- ¿Cree usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser conforme a las actividades que realiza?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

Del análisis total de la muestra verificada se demuestra que los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia SI consideran que el título académico de los servidores públicos influye en las actividades que realiza; mientras tanto 11 usuarios encuestados que representan un porcentaje mínimo sostienen que el Título Académico de los servidores públicos NO influye en las actividades que realiza; y por ultimo 45 usuarios que representan un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ influya.

2.- ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es el correcto?

Cuadro N° 5

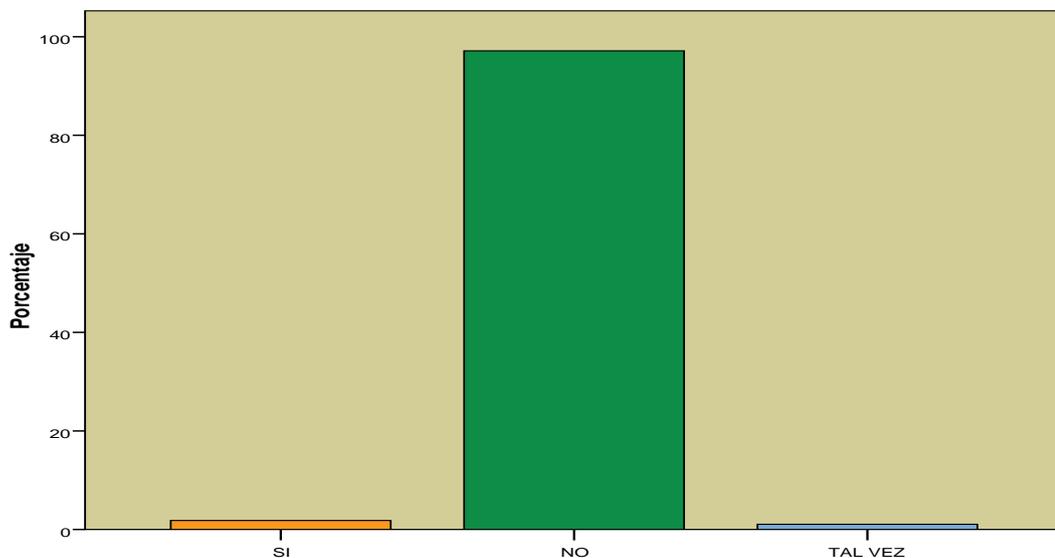
<i>INDICADORES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	<i>7</i>	<i>2%</i>
<i>NO</i>	<i>373</i>	<i>97%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>4</i>	<i>1%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 5

2.- ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es el correcto?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

Según las estadísticas encontramos que 7 usuarios que representa un porcentaje mínimo consideran que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos SI es el correcto; mientras tanto 373 usuarios encuestados que representa el porcentaje máximo sostienen que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos NO es el correcto; y por ultimo 4 usuarios que representa un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ sea el correcto.

3.- ¿Considera usted que con la debida evaluación del desempeño administrativo se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz?

Cuadro N° 6

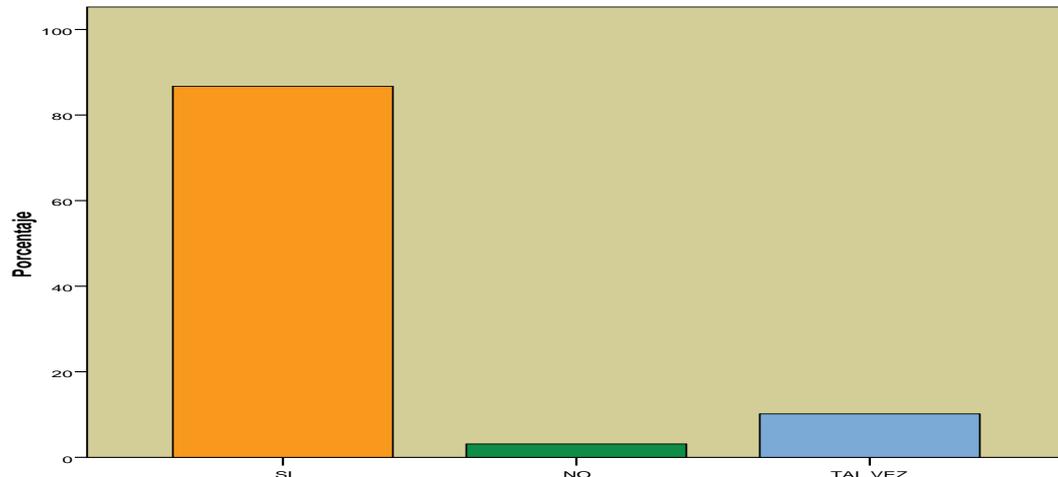
INDICADORES	FRECUENCIA	%
<i>SI</i>	<i>333</i>	<i>87%</i>
<i>NO</i>	<i>12</i>	<i>3%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>39</i>	<i>10%</i>
TOTAL	384	100%

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 6

3.- ¿Considera usted que con la debida evaluación del desempeño administrativo se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

De acuerdo a esta interrogante se determina que 333 usuarios que representa el porcentaje máximo consideran que con la debida evaluación del desempeño administrativo SI se fomentará un servicio más eficiente y eficaz; mientras tanto 12 usuarios encuestados que representa un porcentaje mínimo sostienen que con la debida evaluación del desempeño administrativo NO se fomentará un servicio más eficiente y eficaz; y por ultimo 39 usuarios que representa un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ se fomente un servicio más eficiente y eficaz.

4.- ¿Cree usted que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad de servicio?

Cuadro N° 7

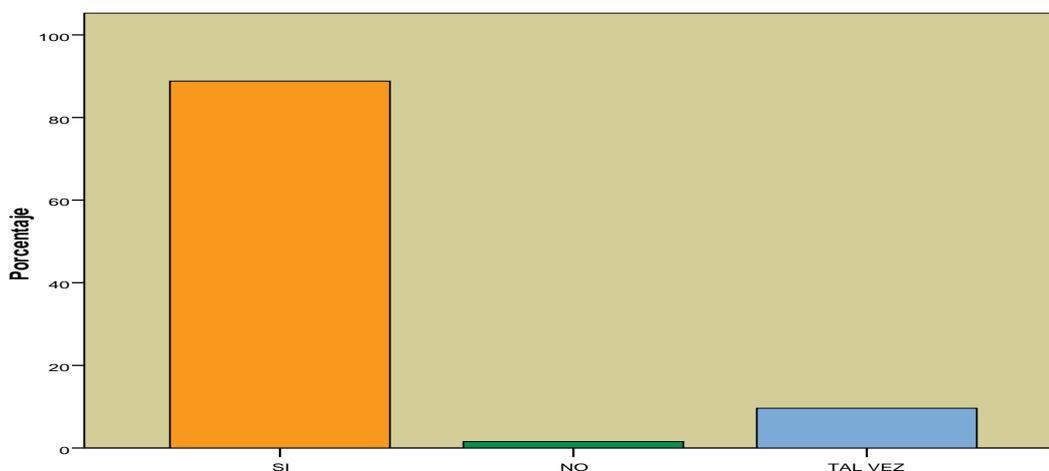
INDICADORES	FRECUENCIA	%
<i>SI</i>	<i>341</i>	<i>89%</i>
<i>NO</i>	<i>6</i>	<i>2%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>37</i>	<i>9%</i>
TOTAL	384	100%

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 7

4.- ¿Cree usted que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad de servicio?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

En relación a esta pregunta se establece que 341 usuarios que representa el porcentaje máximo consideran que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos SI mejorará la calidad de servicio; mientras tanto 6 usuarios encuestados que representa un porcentaje mínimo sostienen que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos NO mejorará la calidad de servicio; y por ultimo 37 usuarios que representa un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ mejorará la calidad de servicio.

5.- ¿Cree usted que las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente?

Cuadro N° 8

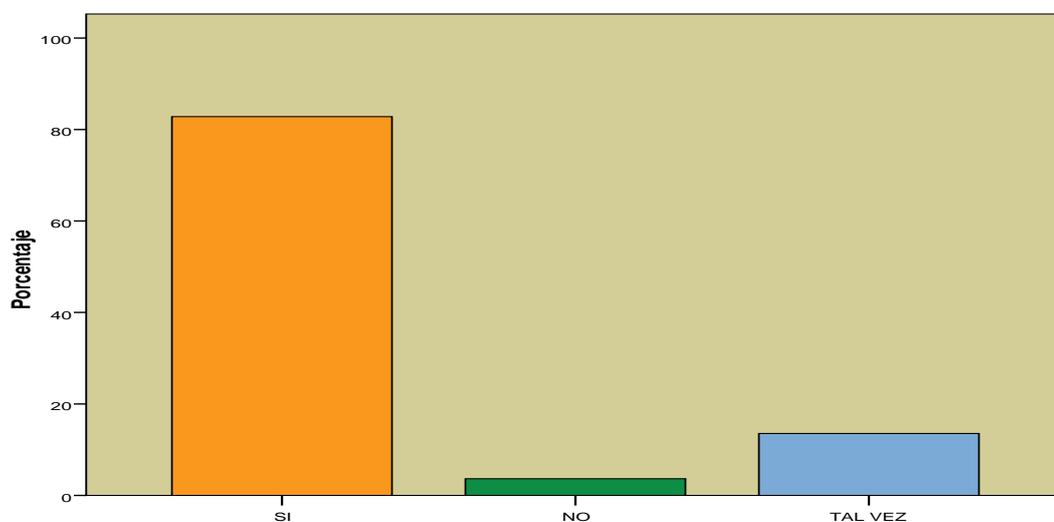
INDICADORES	FRECUENCIA	%
<i>SI</i>	<i>318</i>	<i>83%</i>
<i>NO</i>	<i>14</i>	<i>4%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>52</i>	<i>13%</i>
TOTAL	384	100%

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 8

5.- ¿Cree usted que las capacitaciones de los servidores públicos se deben realizar frecuentemente?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

En relación a la pregunta cinco, 318 usuarios que representa el porcentaje máximo manifiestan que las capacitaciones de los servidores públicos SI se deben realizar frecuentemente; mientras tanto 14 usuarios encuestados que representa un porcentaje mínimo sostienen que las capacitaciones de los servidores públicos NO se deben realizar frecuentemente; y por ultimo 52 usuarios que representa un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ se deban realizar frecuentemente.

6.- ¿Cree usted que las decisiones tomadas en la unidad del Recursos Humanos es la adecuada?

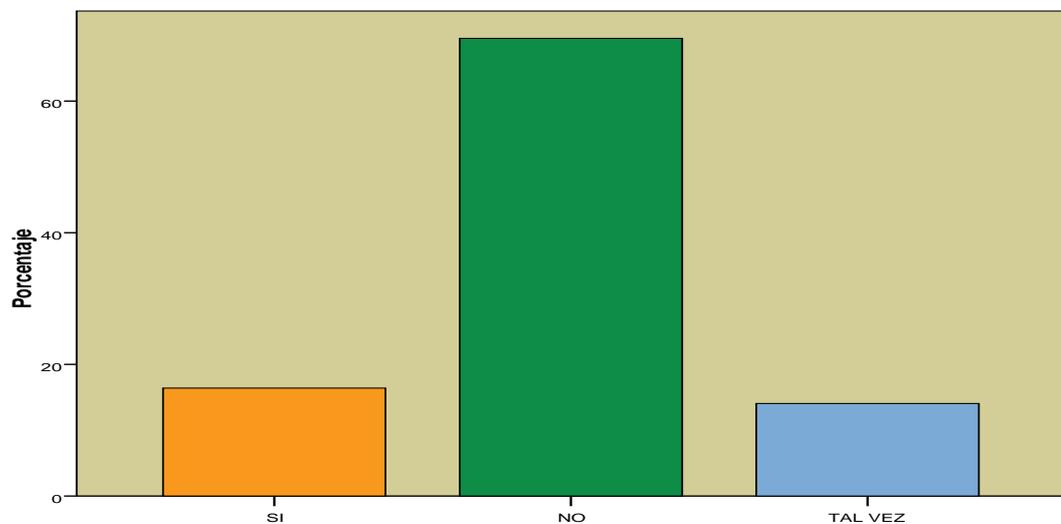
Cuadro N° 9

<i>INDICADORES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	<i>63</i>	<i>16%</i>
<i>NO</i>	<i>267</i>	<i>70%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>54</i>	<i>14%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 9

6.- ¿Cree usted que las decisiones tomadas en la unidad del Recursos Humanos es la adecuada?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

De acuerdo a la pregunta seis, 63 usuarios que representa un porcentaje mínimo creen que las decisiones tomadas en la unidad de recursos humanos SI es la adecuada; mientras tanto 267 usuarios encuestados que representa el porcentaje máximo sostienen que las decisiones tomadas en la unidad de recursos humanos NO es la adecuada, y por ultimo 54 usuarios que representa un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ sea la adecuada.

7.- ¿Considera usted que los instrumentos aplicados en la atención a los usuarios son los adecuados?

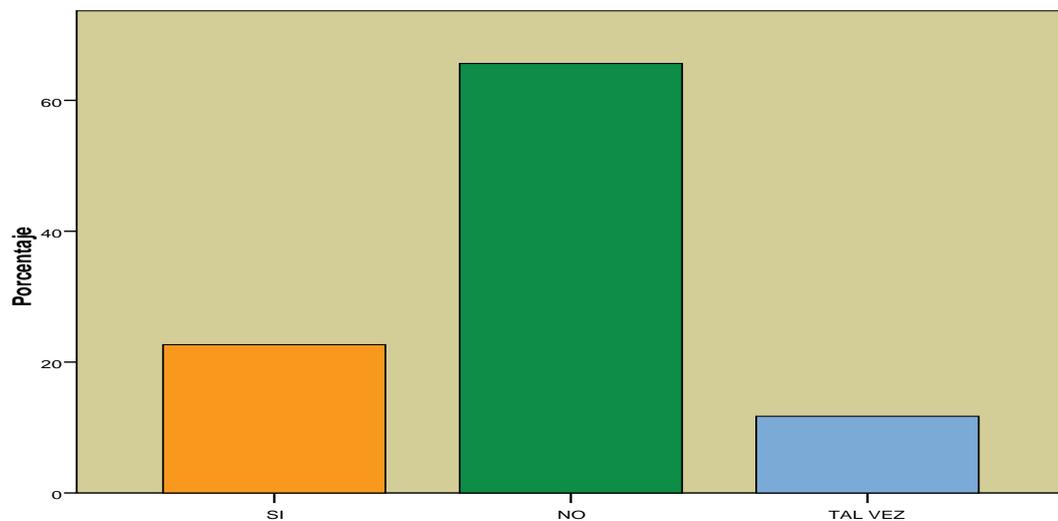
Cuadro N° 10

INDICADORES	FRECUENCIA	%
<i>SI</i>	<i>87</i>	<i>22%</i>
<i>NO</i>	<i>252</i>	<i>66%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>45</i>	<i>12%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 10

7.- ¿Considera usted que los instrumentos aplicados en la atención a los usuarios son los adecuados?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

En relación a la pregunta siete, se establece que 87 usuarios que representa un porcentaje mínimo consideran que los instrumentos aplicados en la atención a los usuarios SI son los adecuados; mientras tanto 252 usuarios encuestados que representa el porcentaje máximo sostienen que los instrumentos aplicados en la atención a los usuarios NO son los adecuados, y por ultimo 45 usuarios que representa un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ sean los adecuados.

8.- ¿Considera usted que con una mayor comunicación entre los servidores públicos de la Dirección de Justicia y Vigilancia se mejorará la calidad de servicio?

Cuadro N° 11

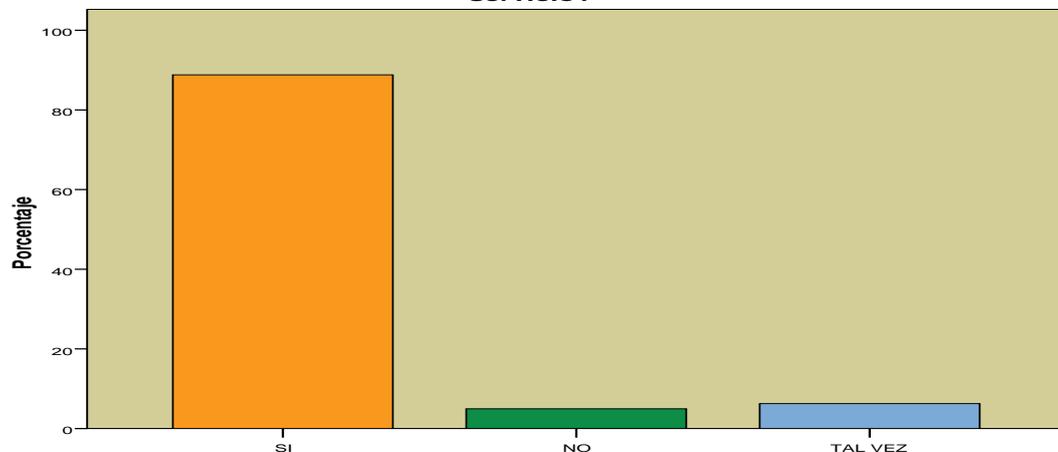
<i>INDICADORES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	<i>341</i>	<i>89%</i>
<i>NO</i>	<i>19</i>	<i>5%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>24</i>	<i>6%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 11

8.- ¿Considera usted que con una mayor comunicación entre los servidores públicos de la Dirección de Justicia y Vigilancia se mejorará la calidad de servicio?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

De acuerdo a la pregunta ocho se puede determinar que 341 usuarios que representa el porcentaje máximo consideran que con una mayor comunicación entre los servidores públicos SI se mejorará la calidad de servicio; mientras tanto 19 usuarios encuestados que representa un porcentaje mínimo sostiene que con una mayor comunicación entre los servidores públicos NO se mejorará la calidad de servicio, y por ultimo 24 usuarios que representa un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ mejorará la calidad de servicio.

9.- ¿Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativo de los servidores públicos?

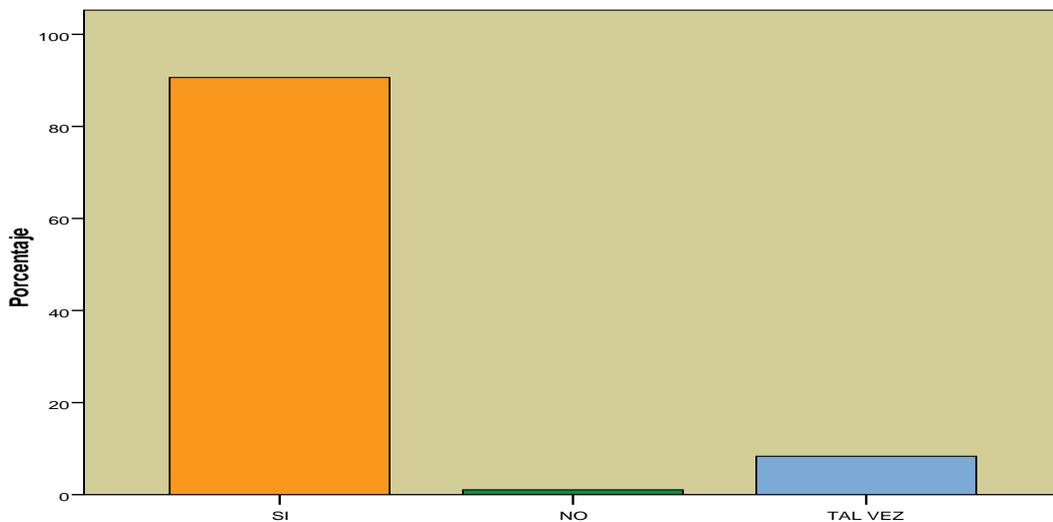
Cuadro N° 12

<i>INDICADORES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	<i>348</i>	<i>91%</i>
<i>NO</i>	<i>4</i>	<i>1%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>32</i>	<i>8%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 12

9.- ¿Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativo de los servidores públicos?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

De acuerdo a la pregunta nueve se determina que 348 usuarios que representa el porcentaje máximo consideran que con la opinión de los usuarios SI se contribuiría al fortalecimiento administrativo de los servidores públicos; mientras tanto 4 usuarios encuestados que representan un porcentaje mínimo sostiene que con la opinión de los usuarios NO se contribuiría al fortalecimiento administrativo de los servidores públicos, y por ultimo 32 usuarios que representa un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ contribuiría.

10.- ¿Cree usted que para alcanzar las metas de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse los resultados logrados?

Cuadro N° 13

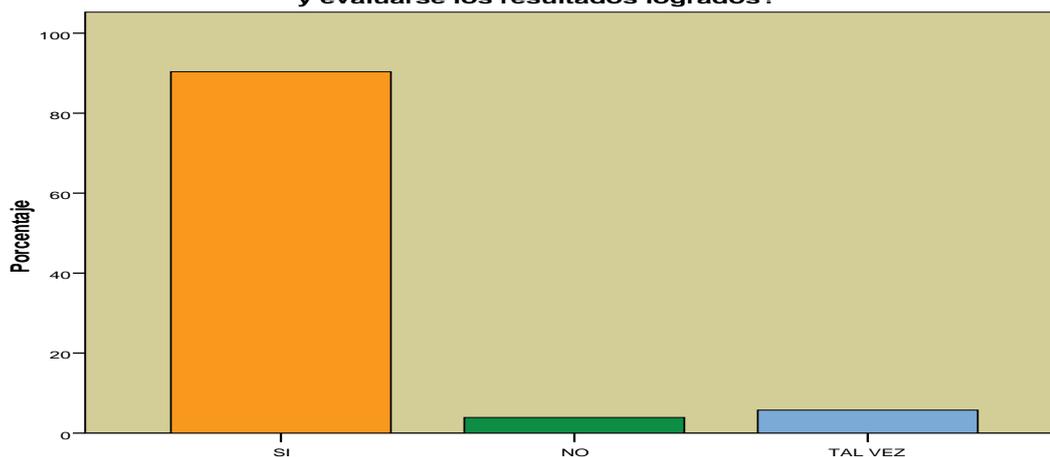
<i>INDICADORES</i>	<i>FRECUENCIA</i>	<i>%</i>
<i>SI</i>	<i>347</i>	<i>90%</i>
<i>NO</i>	<i>15</i>	<i>4%</i>
<i>TAL VEZ</i>	<i>22</i>	<i>6%</i>
<i>TOTAL</i>	<i>384</i>	<i>100%</i>

Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Gráfico N° 13

10.- ¿Cree usted que para alcanzar las metas de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse los resultados logrados?



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Análisis:

De los 384 usuarios tomados como muestra para responder las encuestas, 347 que representa el porcentaje máximo creen que para alcanzar las metas SI se deben elaborar, ejecutar y evaluar los resultados obtenidos; mientras tanto 15 usuarios que representa un porcentaje mínimo consideran que para alcanzar las metas NO se deben elaborar, ejecutar y evaluar los resultados obtenidos, y por ultimo 22 usuarios que representa un porcentaje mínimo están en duda y piensan que TAL VEZ se deban.

4.3.VALIDACIÓN DE LA HIPÓTESIS.

La validación de la hipótesis permite certificar a través de la comprobación del modelo de desarrollo de sus distintos niveles, la opinión de los expertos, la evaluación de los objetivos y la comprobación de las variables.

Esta hipótesis se basa en los antecedentes reunidos mediante estudios previos en el área del proyecto y permite certificar la validación de las variables y el modelamiento a seguir para conformar una integración razonable que abarque todos los recursos indispensables y permita solucionar el problema.

4.3.1. DESCRIPCIÓN DE LA HIPÓTESIS.

La hipótesis planteada en el presente proyecto de investigación fue:

H1: “El fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena se relaciona con el desempeño de sus servidores públicos”.

H0: “El fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena no se relaciona con el desempeño de sus servidores públicos”.

La evaluación de los resultados se guían, mediante los criterios de eficiencia, eficacia y la calidad de servicio proporcionadas en la Constitución de la República del Ecuador.

La hipótesis se encuentra en función del desarrollo de la vocación administrativa, recursos humanos, modelo tecnológico y la gestión pública; que permitirán favorecer la integración para el fortalecimiento administrativo.

4.3.2. PROCEDIMIENTO DEL CÁLCULO DE LA HIPÓTESIS.

La prueba de hipótesis, es una herramienta estadística que está íntimamente relacionada con los intervalos de confianza. Los intervalos de confianza, son parámetros desconocidos para la población, proporcionándolos con los límites de confianza que depende de la muestra aleatoria de la población de interés.

Las pruebas de Hipótesis se las puede realizar mediante muchos medios estadísticos: formulas, hojas de cálculo Excel y programas destinados para tal finalidad.

$$\left\{ \begin{array}{l} H_0 : \Theta = \Theta_0 \\ H_1 : \Theta \neq \Theta_0 \end{array} \right.$$

Para la presente investigación se utilizó el programa estadístico SPSS, donde se comprobará la hipótesis mediante tablas de resultados del contraste. Los valores que se muestran en estas tablas son:

“El valor del estadístico calculado con los datos muestrales.- Dicha columna aparece encabezada por el nombre que indica el estadístico utilizado o, en su defecto, su distribución de probabilidad.

Los grados de libertad del estadístico.- La abreviatura (gl) indican los valores de esta columna.

El p-valor o probabilidad que el valor del estadístico deja por la cola.- Esta cantidad se especifica con la palabra Sig o Sig (bilateral) en el caso de que corresponda a la probabilidad que el valor del estadístico y su simétrico en la distribución dejan por las colas. Este valor permite tomar la decisión de rechazar o no la hipótesis nula mediante su comparación con el nivel de significación α . Si el p-valor es menor que α indica que el valor del estadístico se sitúa en la región

crítica (o región de rechazo). Por el contrario, si es mayor indica que se encuentra dentro de la región de aceptación” (César).

Todas las tablas estadísticas son idénticas. La tabla de resultados indica los extremos del intervalo de confianza; además, otros valores que permiten el cálculo manual del estadístico.

Muestras para las pruebas de hipótesis.

2.- ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es el correcto?

9.- ¿Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativo?

Cuadro N° 14
Tabla de Contingencia

		2.- ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es el correcto?			TOTAL
		SI	NO	TAL VEZ	
9.- Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativo?	SI	7	339	2	348
	NO	0	4	0	4
	TAL VEZ	0	30	2	32
TOTAL		7	373	4	384

Fuente: Programa estadístico SPSS
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

Cuadro N° 15
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,871a	4	0,043
Razón de verosimilitudes	6,211	4	0,184
Asociación lineal por lineal	5,972	1	0,015
N de casos válidos	384		

6 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,4.

Fuente: Programa estadístico SPSS

Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

El cuadro N° 15 muestra los datos estadísticos de prueba de hipótesis mediante el programa SPSS, donde el valor del Chi-cuadrado de Pearson es de 9,871^a y el valor de significancia “p” es de 0,043 que es menor a α , lo que indica que estadísticamente se acepta la hipótesis alternativa (H1) y se rechazaría la hipótesis Nula (Ho), encontrándose en el nivel de aceptación por lo tanto su respuesta es válida.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.CONTEXTO DE LA NOVEDAD CIENTÍFICA.

Dentro del contexto de la investigación la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia Municipal del Cantón La Libertad se encuentra conformada por el Director de Justicia, ente principal de este organismo, la Comisaria I y el Comisario II.

La situación actual en relación a la administración pública, está enmarcada por varias disconformidades tales como la falta de programas administrativos, formación profesional, carencia de tecnología, capacitación técnica, entre las más importantes; limitando la posibilidad de ofrecer un buen servicio, que proporcionen a la ciudadanía resultados que reflejen el progreso social. Dichos contrastes en la Dirección de Justicia y Vigilancia son extensos, impidiéndoles que puedan alcanzar y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Una vez realizado el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante las entrevistas a las autoridades y encuestas a los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad se han obtenido las siguientes conclusiones y recomendaciones.

5.2. CONCLUSIONES.

- ❖ El fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad, si influye en el desempeño actual mostrado por parte de los servidores públicos.

En la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del Cantón La Libertad, no ha existido un proyecto de investigación para el fortalecimiento administrativo, por lo cual las estrategias planteadas en el presente proyecto servirán como referencia para su posterior aplicación en esta y en demás instituciones públicas que deseen encaminar sus expectativas para su fortalecimiento.

- ❖ La carencia de informes anuales son los resultados encontrados en la Dirección y recursos humanos los cuales sirven para diseñar estrategias necesarias para incrementar el desempeño de los servidores públicos y mejorar la calidad de servicio. La falta de trabajo en equipo por parte de los servidores públicos de la Dirección de Justicia y Vigilancia para realizar actividades adicionales a las empleadas fue otra debilidad encontrada.
- ❖ En la evaluación del desempeño no se obtuvieron los aportes y logros esperados de los servidores públicos. Además se pudo evidenciar la carencia de capacitación al personal evaluado.
- ❖ En los controles de procedimientos se pudo constatar el bajo nivel de adaptación por parte de los servidores públicos debido a una incorrecta valoración de la experiencia del trabajador.

5.3. RECOMENDACIONES.

- ❖ Se deben presentar informes anuales, con la finalidad de diseñar estrategias necesarias para mejorar el desempeño de los servidores públicos y la calidad de servicio. Se debe evaluar y diagnosticar el desempeño de los servidores públicos, para aplicar medios correctivos focalizando lo que se espera de ellos. Los servidores públicos deben desarrollar habilidades y destrezas necesarias para lograr eficiencia y

eficacia en la ejecución de su labor. Además, deben tomar las decisiones acertadas y organizar el trabajo grupal. Existiendo una mayor comunicación entre los servidores públicos de las diversas áreas.

- ❖ Con la aplicación de las estrategias planteadas en el presente proyecto de investigación para la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, se proyecta que los procesos para el fortalecimiento administrativo deberán ser ejecutados acorde lo establecido en las Leyes y demás normativas que se señalan en las mismas, permitiendo el desarrollo de la institución con total transparencia en los procesos de atención a los usuarios que serán empleados en la misma para su beneficio
- ❖ Los servidores públicos son beneficiados al desarrollar un mejor clima laboral donde puedan desenvolverse, enfocados a su desempeño como punto de medición de la calidad de atención al usuario. Se brinda un mejor servicio a los usuarios por parte de los servidores públicos, incidiendo en su desarrollo personal y social. La sociedad esta beneficiada al tener una institución que presta servicios con eficiencia y eficacia, partiendo de la visión para ser reconocida por la misma.
- ❖ Se implementaran controles y nuevas técnicas para el mejor funcionamiento de los servicios públicos. Se evaluará periódicamente a los servidores para obtener un mejor rendimiento de cada uno de ellos. Se debe capacitar en competencias empresariales a los servidores de la institución.

BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2008: 38). *Desempeño por competencias 260*. Argentina: Editorial Garnica S.A.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Alles, M. (2008: 38). *Desempeño por competencias 260*. Argentina: Editorial Garnica S.A.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Montecristi.
- Balestrini, M (1998). *Como se elabora un proyecto de Investigación*. Caracas. Editorial Consultores y Asociados.
- Bunge, M. (2004). *La Investigación Científica. Siglo XXI*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión de Talento Humano*. Mexico. Editorial Mc Graw-Hill
- Espín, G. Tesis. *Análisis y seguimiento de los resultados de la evaluación del desempeño de la dirección de administración de recursos humanos*.
- Fernando, G. (1993).
- Galindo. (1998). *Técnicas de Investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Mexico.
- Garcés, H. (2000). *Investigación científica*. Ecuador . Ediciones Adya-Yala.
- Guerrero, O. (1997). *principios de administración pública*. Colombia. Unidad de publicaciones ESAP
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad. (2012). *Ordenanza del Estatuto Orgánico por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad*. La Libertad.
- Grasso. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Argentina. Grupo Encuentro
- Hernández. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Gran-Hill.

- Hernández Sampieri, F. C. (2010). Metodología de la investigación. Mc Graw-Hill.*
- Hillermann, B. (2012). Fortalecimiento institucional y desarrollo de capacidades. Guatemala.*
- IICA. (1981: 35). Fortalecimiento institucional en planificación y administración para el desarrollo rural. Costa Rica.*
- Kliksberg, B. (1991). ¿Como será la gerencia en la década del 90?. Mimeo.*
- Klinger, D. (2001). La administración del personal en el sector público. Mexico. Mc Graw-Hill. Cuarta Edición.*
- Letts, C., & Ryan, W. &. (1999). Foundations and evaluation. Estados Unidos. Jossey Bass*
- Martinez, L. (2004: 160). Controles y responsabilidades. Mexico.*
- Méndez, C. (1997). Metodología: Guía para la elaboración de diseños de investigación. Bogotá. Mc Graw-Hill.*
- Ministerio de Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. (2011). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Quito: V&M Gráficas.*
- Montesano, JR. (1999). Manual del protocolo de investigación. Mexico. Editorial Auroch.*
- Narváez, J. (2006). La investigación aplicada. Caracas. Editorial Rumor.*
- Ospina, S.. (2001). Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano. Caracas.*
- Pardinas. (2009). Metodología y técnicas de investigación en ciencias sociales. Mexico. Siglo Veintiuno.*
- Porras, V. H. (2008, 55-56).*
- Robbins, S. & Colter, M. (2005). Administración. Mexico. Editorial Prentice Hall.*
- Sabino. (1992: 116). El proceso de la investigación. Caracas: Panapo.*
- Sánchez, J. (2001). la administración pública como ciencia. Mexico. Editores Plaza y Valdes.*

ANEXOS

ANEXO 1

Población Infinita

		p				Probabilidad de ocurrencia				0,5			
		Confianza	99%	97%	95%	90%			Confianza	99%	97%	95%	90%
		Valor de Z	2,58	2,17	1,96	1,64			Valor de Z	2,58	2,17	1,96	1,64
Margen de error	1,00%	16641	11772	9604	6724	Tamaño de muestra	70000	0,49%	0,41%	0,37%	0,31%	Margen de error	
	1,50%	7396	5232	4268	2988		67000	0,50%	0,42%	0,38%	0,32%		
	2,00%	4160	2943	2401	1681		64000	0,51%	0,43%	0,39%	0,32%		
	2,50%	2663	1884	1537	1076		61000	0,52%	0,44%	0,40%	0,33%		
	3,00%	1849	1308	1067	747		58000	0,54%	0,45%	0,41%	0,34%		
	3,50%	1358	961	784	549		55000	0,55%	0,46%	0,42%	0,35%		
	4,00%	1040	736	600	420		52000	0,57%	0,48%	0,43%	0,36%		
	4,50%	822	581	474	332		49000	0,58%	0,49%	0,44%	0,37%		
	5,00%	666	471	384	269		46000	0,60%	0,51%	0,46%	0,38%		
	5,50%	550	389	317	222		43000	0,62%	0,52%	0,47%	0,40%		
	6,00%	462	327	267	187		40000	0,65%	0,54%	0,49%	0,41%		
	6,50%	394	279	227	159		37000	0,67%	0,56%	0,51%	0,43%		
	7,00%	340	240	196	137		34000	0,70%	0,59%	0,53%	0,44%		
	7,50%	296	209	171	120		31000	0,73%	0,62%	0,56%	0,47%		
	8,00%	260	184	150	105		28000	0,77%	0,65%	0,59%	0,49%		
	8,50%	230	163	133	93		25000	0,82%	0,69%	0,62%	0,52%		
	9,00%	205	145	119	83		22000	0,87%	0,73%	0,66%	0,55%		
9,50%	184	130	106	75	19000	0,94%	0,79%	0,71%	0,59%				
10,00%	166	118	96	67	16000	1,02%	0,86%	0,77%	0,65%				
Cálculos personalizados													
	5,00%	666	471	384	269		384	6,58%	5,54%	5,00%	4,18%		

ANEXO 2

Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES
"FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015"	El desconocimiento de los factores e indicadores de una buena gestión administrativa por parte de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del cantón La Libertad.	Analizar cómo el fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena influye en el desempeño de sus servidores públicos.	El fortalecimiento administrativo en la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D Municipal del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena se relaciona con el desempeño de sus servidores públicos.	X: Desempeño de los servidores públicos Y: Fortalecimiento Administrativo	X1: Capacitación y Motivación X2: Conocimiento de las actividades realizadas X3: Evaluación Y1: Decisiones Y2: Comunicación Y3: Metas
	No existe un apropiado procedimiento en los procesos, por lo que, se puede apreciar un servicio deficiente hacia el usuario. Falta de capacitación en orientación al personal administrativo para que brinde un servicio de calidad.	Analizar cómo la planificación de las estrategias influye en la calidad del servicio de atención hacia los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad. Establecer cómo la organización del trabajo en equipo mejora la calidad del servicio de atención hacia los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad. Analizar cómo el control de los procedimientos administrativos se relaciona con la calidad servicio de atención hacia los usuarios de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad.			

ANEXO 3

Entrevista dirigida al Director de Justicia y Vigilancia

<p>UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>	
<p>TEMA: “FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015”</p>	
<p>ENTREVISTA DIRIGIDA AL AB. MILTON HUGO RICAURTE, DIRECTOR DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD</p>	
<p>Objetivo: Conocer los criterios sobre el fortalecimiento administrativo en la dirección de Justicia, Policía y vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad</p>	
<p>Responder las siguientes preguntas:</p>	
<p>1.- ¿Considera usted que los programas que actualmente se ejecutan en la unidad administrativa funcionan correctamente?</p> <p>_____</p>	
<p>2.- ¿Cree usted que se debe implementar planes y proyectos que conlleven a un buen sistema administrativo?</p> <p>_____</p>	
<p>3.- ¿En la institución que usted dignamente dirige existen programas administrativos que orienten a los servidores públicos de cada departamento?</p> <p>_____</p>	
<p>4.- ¿Considera usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser acorde a las actividades que realiza?</p> <p>_____</p>	
<p>5.- ¿Considera usted que los servidores públicos deben capacitarse continuamente para actuar de una manera eficaz y eficiente en la atención a los usuarios?</p> <p>_____</p>	
<p>6.- ¿Cree usted que al fortalecer el actual programa de Gestiones Administrativas ayudará a fomentar la solución del problema?</p> <p>_____</p>	
<p>7.- ¿Considera usted que con la fomentación y el adecuado manejo de los recursos y aumentando la eficiencia de los procesos administrativos se mejorará la calidad de servicio?</p> <p>_____</p>	
<p>8.- ¿Participaría directamente en la aplicación de propuestas para fortalecer el actual programa de Gestiones administrativas y mejorar la atención hacia los usuarios?</p> <p>_____</p>	

ANEXO 4

Entrevista dirigida a la Comisaria I

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
TEMA: "FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015"	
ENTREVISTA DIRIGIDA A LA AB. OLGA YEPEZ RAMIREZ, COMISARIA MUNICIPAL I DEL G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD	
Objetivo: Conocer los criterios sobre el fortalecimiento administrativo en la dirección de Justicia, Policía y vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad	
Responder las siguientes preguntas:	
1.- ¿Considera usted que los programas que actualmente se ejecutan en la unidad administrativa funcionan correctamente? _____	
2.- ¿Cree usted que se debe implementar planes y proyectos que conlleven a un buen sistema administrativo? _____	
3.- ¿En la institución que usted dignamente dirige existen programas administrativos que orienten a los servidores públicos de cada departamento? _____	
4.- ¿Considera usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser acorde a las actividades que realiza? _____	
5.- ¿Considera usted que los servidores públicos deben capacitarse continuamente para actuar de una manera eficaz y eficiente en la atención a los usuarios? _____	
6.- ¿Cree usted que al fortalecer el actual programa de Gestiones Administrativas ayudará a fomentar la solución del problema? _____	
7.- ¿Considera usted que con la fomentación y el adecuado manejo de los recursos y aumentando la eficiencia de los procesos administrativos se mejorará la calidad de servicio? _____	
8.- ¿Participaría directamente en la aplicación de propuestas para fortalecer el actual programa de Gestiones administrativas y mejorar la atención hacia los usuarios? _____	

ANEXO 5

Entrevista dirigida al Comisario II

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
TEMA: “FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015”	
ENTREVISTA DIRIGIDA AL AB. WILSON LAINEZ QUIROZ, COMISARIO MUNICIPAL II DEL G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD	
Objetivo: Conocer los criterios sobre el fortalecimiento administrativo en la dirección de Justicia, Policía y vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón La Libertad	
Responder las siguientes preguntas:	
1.- ¿Considera usted que los programas que actualmente se ejecutan en la unidad administrativa funcionan correctamente? -----	
2.- ¿Cree usted que se debe implementar planes y proyectos que conlleven a un buen sistema administrativo? -----	
3.- ¿En la institución que usted dignamente dirige existen programas administrativos que orienten a los servidores públicos de cada departamento? -----	
4.- ¿Considera usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser acorde a las actividades que realiza? -----	
5.- ¿Considera usted que los servidores públicos deben capacitarse continuamente para actuar de una manera eficaz y eficiente en la atención a los usuarios? -----	
6.- ¿Cree usted que al fortalecer el actual programa de Gestiones Administrativas ayudará a fomentar la solución del problema? -----	
7.- ¿Considera usted que con la fomentación y el adecuado manejo de los recursos y aumentando la eficiencia de los procesos administrativos se mejorará la calidad de servicio? -----	
8.- ¿Participaría directamente en la aplicación de propuestas para fortalecer el actual programa de Gestiones administrativas y mejorar la atención hacia los usuarios? -----	

ANEXO 6

Encuesta dirigida a los usuarios

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA					
TEMA: "FORTALECIMIENTO ADMINISTRATIVO EN LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, PERIODO 2015"					
ENCUESTA REALIZADA A LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA, POLICÍA Y VIGILANCIA DEL G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN LA LIBERTAD					
Objetivo: Conocer la perspectiva que tienen los usuarios en cuanto a la atención prestada por la unidad administrativa de la dirección de Justicia, Policía y vigilancia del G.A.D. Municipal-Cantón La libertad					
Escoja la opción marcando una x en las siguientes preguntas:					
1.- ¿Cree usted que el Título académico de los Servidores Públicos debe ser conforme a las actividades que realiza?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
2.- ¿Cree usted que el desempeño actual mostrado por los servidores públicos es el correcto?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
3.- ¿Considera usted que con la debida evaluación del desempeño administrativo se fomentaría un servicio más eficiente y eficaz?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
4.- ¿Cree usted que al evaluar el cumplimiento de las tareas individuales de los servidores públicos mejorará la calidad de servicio?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
5.- ¿Cree usted que las capacitaciones de los servidores públicos se la debe realizar frecuentemente?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
6.- ¿Cree usted que las decisiones tomadas en la unidad del Recursos Humano es la adecuada?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
7.- ¿Considera usted que los instrumentos aplicados en la atención a los usuarios es el adecuado?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
8.- ¿Considera usted que con una mayor comunicación entre los servidores públicos de la Dirección de Justicia y Vigilancia se mejorará la calidad de servicio?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
9.- ¿Considera usted que la opinión de los usuarios contribuirá al fortalecimiento administrativo de los servidores públicos?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>
10.- ¿Cree usted que para alcanzar las metas de la Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad deben elaborarse, ejecutarse y evaluarse los resultados logrados?					
SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	TAL VEZ	<input type="checkbox"/>

ANEXO 7

Entrevista realizada al Director de Justicia y Vigilancia



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

ANEXO 8

Entrevista realizada a la Comisaria I



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

ANEXO 9

Entrevista realizada al Comisario II



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

ANEXO 10

Encuestas realizadas a los usuarios



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

ANEXO 11

Encuestas realizadas a los usuarios



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque



Fuente: Dirección de Justicia, Policía y Vigilancia G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad
Autor: Juan Carlos Tomalá Baque

ANEXO 12

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA							
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS							
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA							
							
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE LOS ESTUDIOS EMPIRICOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CONTROL Y LA ESTRATEGIA							
Estudio de investigación	Método	Muestra seleccionada	Variables de control	Operacionalización de la estrategia	Variable dependiente	variable independiente	Fuentes de Medida
Ospina, S. (2001)	Método	Muestra seleccionada	Variables de control	Operacionalización de la estrategia	Variable dependiente	variable independiente	Fuentes de Medida
El reto de construir un buen gobierno implica también contar con servidores públicos con una sólida cultura ética y de servicio a la sociedad, que estén sumamente convencidos de la dignidad e importancia de su tarea.	Cuestionario aplicado a los Usuarios	242 usuarios de la dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal del Cantón La Libertad	El alcance de las respuestas otorgadas por los usuarios	Las mejoras de la calidad de servicio		Desempeño de los servidores públicos	El promedio de respuesta a la innovación de 10 preguntas

ANEXO 13

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA							
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS							
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA							
							
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN DE LOS ESTUDIOS EMPIRICOS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE CONTROL Y LA ESTRATEGIA							
Estudio de investigación	Método	Muestra seleccionada	Variables de control	Operacionalización de la estrategia	Variable dependiente	variable independiente	Fuentes de Medida
Martínez, L. (2004)	Método	Muestra seleccionada	Variables de control	Operacionalización de la estrategia	Variable dependiente	variable independiente	Fuentes de Medida
El fortalecimiento institucional supone un conjunto de procesos que pretenden fortificar a la institución, darle la fuerza que garantice el cumplimiento de su misión. Los procesos de fortalecimiento institucional buscan garantizar la fuerza adentro y afuera de la institución para que sea sólida.	Cuestionario aplicado a las autoridades principales de la dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal de Cantón La Libertad	Director, Comisario I y Comisario II de la dirección de Justicia, Policía y Vigilancia del G.A.D. Municipal de Cantón La Libertad	El establecimiento de objetivos y la retroalimentación interna de calidad	Fortalecer la administración pública	Fortalecimiento Administrativo		Criterios de las autoridades 8 preguntas

GLOSARIO

CALIDAD.- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una persona o cosas que permiten preciarla con respecto a las restantes de su especie.

CAPACITACIÓN.- Es una herramienta fundamental para la administración de recursos humanos, es un proceso planificado, sistemático y organizado que busca modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del personal nuevo o actual, como consecuencia de su natural proceso de cambio, crecimiento y adaptación a nuevas circunstancias internas y externas.

EFICIENCIA.- Logro de los mejores resultados con los insumos disponibles; Es la utilización racional de los recursos disponibles, a un menor costo para obtener el máximo resultado en igualdad de condiciones de calidad y oportunidad.

EFICACIA.- Superar o alcanzar los resultados esperados. Relación entre los servicios y resultados generales con la ejecución del proyecto y los objetivos y metas programadas.

ESTRATEGIAS.- Son decisiones fijadas en un determinado contexto o plano, que nos ayudara a cumplir los objetivos de la organización, con la utilización de acciones generales y alternativas para el logro de objetivos.

LIDERAZGO.- El liderazgo consiste en la capacidad o habilidad que tiene una persona para influir, inducir, animar o motivar a otros a llevar a cabo determinados objetivos, con entusiasmo y por voluntad propia.

OBJETIVO GENERAL.- Son los que constituye la aproximación real de la visión y la misión de la organización.

OBJETIVO ESPECIFICO.- Son aquellos que apuntan a contribuir al acercamiento del objetivo general.

PLAN ESTRATÉGICO.- Es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo.

USUARIO.- Son todas las personas sobre quienes repercuten nuestros procesos, servicios y productos y que conforme al concepto de calidad del servicio deben quedar plenamente satisfechos.

ABREVIATURAS

AEO.- Anglo Ecuadorian Oilfields

COOTAD.- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y
Descentralización

G.A.D.- Gobierno Autónomo Descentralizado