



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA
PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

KATTY MARIBEL CATUTO RODRÍGUEZ

PROFESOR GUÍA: ING. WILLIAM NÚÑEZ DE LA CRUZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2016

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**“INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA
PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015”**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previa a la obtención del Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

KATTY MARIBEL CATUTO RODRÍGUEZ

PROFESOR GUÍA: ING. WILLIAM NÚÑEZ DE LA CRUZ, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2016

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación “INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015” elaborado por la Srta. KATTY MARIBEL CATUTO RODRÍGUEZ, egresada de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber orientado, estudiado y revisado, la Aprueba en todas sus partes.

Atentamente

Ing. William Núñez De la Cruz, MSc.
PROFESOR GUÍA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente Trabajo de Titulación “INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 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

Katty Maribel Catuto Rodríguez
C.C. N° 0915968309

DEDICATORIA

A mis padres, quienes estuvieron siempre apoyándome para alcanzar mis objetivos, y brindándome cariño sincero e incondicional.

Y a todas las personas, que, con sus consejos oportunos, me permitió demostrarle, que con esfuerzo y sacrificio se pueden alcanzar las metas.

Katty Maribel

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a Dios, porque ha sabido guiarme por el camino del bien, dándome sabiduría, inteligencia para culminar con éxito una etapa más de mi vida, y poder servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país, el de mi familia y el mío en particular.

A la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por haber brindado el soporte académico durante mi formación profesional.

A mi tutor por los consejos, a mis amigos quienes me han ofrecido su amistad sincera, y demás personas que colaboraron para este trabajo.

Katty Maribel

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Ing. William Núñez De La Cruz, MSc.
PROFESOR GUÍA

Econ. Hugo Álvarez Plua, MSc.
PROFESOR DEL ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

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

**“INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015”**

Autora: Katty Maribel Catuto Rodríguez
Profesor Guía: Ing. William Núñez De la Cruz, MSc.

RESUMEN

El código de ética es un instrumento que sirve para la aplicación de principios morales y valores éticos en la conducta de una persona que labora en el sector público, la sociedad exige a las empresas una conducta moral que va más allá de lo establecido en las leyes, se debe instaurar una cultura organizacional en los servidores públicos, porque el comportamiento debe resaltar en cada una de las acciones y actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, para el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Para identificar estos problemas, se efectuó el diagnóstico, planteamiento, fundamentación teórica, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución, análisis y conclusiones sobre la viabilidad de la propuesta; en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta, evaluación tanto del proceso como de sus resultados, además la investigación tiene un enfoque cualitativo porque descubre la realidad del problema mediante las encuestas para ofrecer una solución al objeto de estudio. Con el objetivo principal de evaluar la influencia de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos, mediante la aplicación de técnicas establecidas en el diseño y elaboración de un Código de Ética para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena. La importancia es de aplicarlo como una norma que regule el comportamiento laboral del servidor y que se le dé cumplimiento con la aplicación de principios y valores éticos que ayude al comportamiento, formación personal, mejorar aptitudes, capacidad en brindar con honestidad y lealtad sus servicios para la satisfacción de la ciudadanía, la imagen de la institución; y, que esté apto y preparado en todos los ámbitos laborales para poder enfrentar adecuadamente lo solicitado por el usuario exigente.

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACION DEL PROFESOR GUÍA.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
TRIBUNAL DE GRADO	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii
ÍNDICE DE GRAFICOS	xiv
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1

SECCIÓN I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 TEMA	4
1.2 ANTECEDENTES.....	4
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.3.1 Sistematización del problema	7
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
1.5 JUSTIFICACIÓN	8
1.6 OBJETIVOS	11

1.6.1. Objetivo General	11
1.6.2. Objetivos Específicos	11
1.7. HIPÓTESIS.....	12
1.7.1 Identificación de variables.....	12
1.7.2. Operacionalización de variables.....	13

SECCIÓN II

MARCO TEÓRICO.....	15
2.1.1 CÓDIGO DE ÉTICA	15
2.1.1.1 Definiciones	15
2.1.1.2 Componentes del código de ética.....	20
2.1.1.3 Principios y Valores	26
2.1.1.4 Conducta	28
2.1.1.5 Cultura organizacional	29
2.1.1.4 Relaciones Laborales	31
2.1.1.5 Nivel profesional.....	33
2.1.1.6 Talento Humano.....	34
2.1.2 DESEMPEÑO LABORAL.....	36
2.1.2.1 Calidad del servicio.....	40
2.1.2.2 Cumplimiento de objetivos	41
2.1.2.3 Funciones y responsabilidades.....	42
2.1.2.5 Actividad laboral.....	44
2.2 MARCO LEGAL.....	45
2.2.1 Según la Constitución de la República.....	45
2.2.2 Según la Ley Orgánica del Servicio Público.....	46

2.2.3 Según el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir 2013-2017	47
2.2.4 Según Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	49
2.2.5 Según la Ley Orgánica de Educación Superior LOES	50
2.3 MARCO CONTEXTUAL	50

SECCIÓN III

METODOLOGÍA	54
3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	54
3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	55
3.4 TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	57
3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA.....	61
3.5.1 Población.....	61
3.5.2 Muestra.....	62

SECCIÓN IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	65
4.1. ANÁLISIS DE ENTREVISTA APLICADA A DIRECTIVOS.....	65
4.2. ANÁLISIS DE ENCUESTA APLICADA	68
4.3. VALIDACIÓN (COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS)	88
4.1.1 Descripción de la hipótesis	88
4.4.2 Procedimiento del cálculo de la hipótesis	89

SECCIÓN V

CONTEXTO DE NOVEDAD CIENTIFICA	93
--------------------------------------	----

5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN.....	93
5.2.1 CONCLUSIONES	93
5.2.2 DISCUSIÓN	95
5.2.3 ALCANCES.....	95
5.3 RECOMENDACIONES Y PROSPECTIVAS	96
5.3.1 PROSPECTIVAS.....	97

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Diseño de un código de ética.....	68
Tabla N° 2 Consideran perfil del servidor	69
Tabla N° 3 Capacitación	70
Tabla N° 4 Es necesario el diseño y aplicación de un código.....	71
Tabla N° 5 Socialización del Código de ética.....	72
Tabla N° 6 Es importante el código de ética.....	73
Tabla N° 7 Como influye la relación organizacional.....	74
Tabla N° 8 Efecto de las competencias laborales	75
Tabla N° 9 Influencia de código de ética	76
Tabla N° 10 Satisfacción del usuario	77
Tabla N° 11 Calificación del comportamiento	78
Tabla N° 12 Relación organizacional	79
Tabla N° 13 El GAD Municipal debe invertir en capacitación	80
Tabla N° 14 Es importante el perfil profesional	81
Tabla N° 15 El desempeño laboral	82
Tabla N° 16 Servicio del GAD	83
Tabla N° 17 Cumple con la misión y visión	84
Tabla N° 18 Los servidores públicos aplican las leyes	85
Tabla N° 19 Organización del GAD	86
Tabla N° 20 Los recursos para el desempeño	87

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Código de ética de principios y valores	13
Cuadro N° 2 Desempeño Laboral	14
Cuadro N° 3 Características del Código de ética	18
Cuadro N° 4 Listas de valores.....	28
Cuadro N° 5 Población a investigar	61
Cuadro N° 6 Población	61
Cuadro N° 7 Matriz de tamaños muestrales de servidores públicos.....	63
Cuadro N° 8 Matriz de tamaños muestrales de usuarios	64
Cuadro N° 9 Resumen de contingencia de Servidores públicos	89
Cuadro N° 10 Pruebas de chi-cuadrado	90
Cuadro N° 11 Resumen de contingencia de encuestas a usuarios	91
Cuadro N° 12 Prueba de chi cuadrado	92

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Diseño de un código de ética.....	68
Gráfico N° 2 Consideran perfil del servidor	69
Gráfico N° 3 Capacitación	70
Gráfico N° 4 Es necesario el diseño y aplicación de un código	71
Gráfico N° 5 Socialización del Código de ética	72
Gráfico N° 6 Es importante el código de ética.....	73
Gráfico N° 7 Como influye la relación organizacional.....	74
Gráfico N° 8 Efecto de las competencias laborales	75
Gráfico N° 9 Influencia del código de ética.....	76
Gráfico N° 10 Satisfacción del usuario.....	77
Gráfico N° 11 Calificación del comportamiento	78
Gráfico N° 12 Relación organizacional	79
Gráfico N° 13 El GAD Municipal debe invertir en capacitación	80
Gráfico N° 14 Es importante el perfil profesional	81
Gráfico N° 15 El desempeño laboral	82
Gráfico N° 16 Servicio del GAD	83
Gráfico N° 17 Cumple con la misión y visión	84
Gráfico N° 18 Los servidores aplican las leyes	85
Gráfico N° 19 Organización del GAD	86
Gráfico N° 20 Los recursos para el desempeño	87

ÍNDICE DE ANEXOS

- Anexo N° 1 Modelo de Encuesta
- Anexo N° 2 Modelo de Encuesta
- Anexo N° 3 Modelo de Entrevista
- Anexo N° 4 Matriz de Consistencia
- Anexo N° 5 Fotografías
- Anexo N° 6 Documentos

INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre la incidencia de los principios y valores en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, mediante la aplicación de técnicas establecidas en el diseño y elaboración de un Código de Ética.

El código de ética en una institución pública es la parte importante en el comportamiento, conducta y disciplina en la aplicación de los principios y valores éticos en las funciones y responsabilidades, donde se fijan normas que regulan los procedimientos de las personas dentro de una empresa u organización, que deben ser de estricto cumplimiento por los funcionarios públicos, especialmente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

La ética profesional como pilar de las características de un servidor público, lo compromete a tener responsabilidad con la sociedad y prestar el mejor servicio, motivo por el cual toda persona que se desenvuelve en estas instituciones, tiene como obligación su constante superación para brindar un servicio de calidad, siendo transcendental considerar que un código de ética sirve para fortalecer una cultura organizacional de comportamiento y servicios, también para alimentar un dialogo reflexivo sobre la ideología de convivencia, integración, inclusión, participación, solidaridad y democracia en las actividades que se realizan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

El comportamiento ético tiene su mayor complejidad en el servicio público por dominar una burocracia, donde el servidor público debe demostrar bondad y solidaridad en los servicios que presta la institución. Se ha considerado un trabajo anterior de la Universidad Autónoma de Nuevo León UANL “Factores que inciden en la aplicación del Código de Ética Profesional en el Desempeño de las funciones del Contador Público”, por la autora Blanca Nora Guadalupe Díaz Ortiz, con el objetivo de identificar los factores, profesional, económico, de actitudes y valores que favorecen o entorpecen el desarrollo del Código de Ética

Profesional, en los contadores públicos para el mejor desempeño de sus funciones. Además el dirigirse con respeto hacia los jefes, guardar la fidelidad a la institución que suministra el trabajo, ejercer disciplina, guardar el secreto profesional, sin chantajes a otros, actuar profesionalmente en la toma de decisiones, sin nepotismo, ni corrupción sacando provecho del puesto o autoridad.

En un marco contextual el propósito de un Código es infundir confianza en el ámbito de la dirección de proyectos y ayudar a las personas a ser mejores profesionales. Para ello, se establece entender los comportamientos apropiados en la profesión, con la credibilidad y reputación de las funciones y responsabilidad en el desempeño laboral forjan sobre la base de la conducta colectiva de cada profesional en una institución pública.

La presente investigación se ha estructurado en las siguientes secciones:

En la Sección I, contiene el problema con su respectiva formulación de cómo inciden los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos, la justificación en la necesidad de un código de ética para mejorar el desempeño laboral. Con el objetivo de evaluar la incidencia de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos, mediante la aplicación de técnicas establecidas en el diseño y elaboración de un Código de Ética para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, planteando la hipótesis general y específica que permitan validar la propuesta, seguido de la operacionalización de las variables.

Sección II, contiene el marco teórico describiendo la variable independiente definiendo el código de ética de principios y valores y la dependiente que es sobre el desempeño laboral, definiendo conceptos, teorías de varios actores con el fin de conceptualizar el diseño de un código de ética. El marco legal fundamentado en la Constitución de la República, la Ley Orgánica del Servicio Público, el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir, el Código Orgánico de Organización

Territorial, Autonomía y Descentralización y la Ley Orgánica de Educación Superior LOES. Incluye el marco contextual referente al cantón Santa Elena que se encuentra situado en la provincia de Santa Elena cuyos limitando son: por el norte con el cantón Puerto López de la provincia de Manabí, al sur con el cantón Playas; y al oeste con el Océano Pacífico. Posee una extensión territorial de 3.669 km² y con una población aproximadamente de 110.000 habitantes.

Sección III, contiene los aspectos de la metodología de investigación, donde intervienen el diseño de una investigación descriptivas, utilizando una exploración bibliográfica y de campo, con los métodos deductivos e inductivos, aplicando la fórmula para el cálculo de la muestra en los universos siendo 350 de servidores públicos que prestan sus servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, además los usuarios urbanos en 39.681 y los usuarios rurales 104.395 con un total 144.076 habitantes a investigar.

Sección IV, contiene el análisis e interpretación de resultados, representándolas en las tablas y gráficos de las encuestas aplicadas a los servidores públicos y a los usuarios que utilizan los servicios que ofrece el objeto de estudio, mediante el programa estadístico SPSS20, donde se combinó las preguntas que involucra a la variable independiente y dependiente, obteniendo la comprobación de la hipótesis usando el cálculo del chip cuadrado, validándola.

Sección V, contiene las conclusiones y recomendaciones en solo contexto, con los temas de discusión y prospectivas del tema “INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015”.

SECCIÓN I

PLANTEAMIENTO

1.1 TEMA

“Incidencia del diseño de un código de ética para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, Año 2015”.

1.2 ANTECEDENTES

Para establecer las normas de comportamientos de acción, en las actividades de una institución, es necesario señalar un código de ética en los actos o trámites que sirve para que un servidor público se desenvuelva de una forma adecuada en las actividades que desempeña, procediendo de un comportamiento correcto haciendo lo bueno, lo justo; un código de ética permite que los individuos alcancen los más altos indicadores de gestión de una determinada acción. Se debe considerar una serie de normas cifradas en el código que funcionan como una guía de comportamiento durante el desempeño laboral y profesional.

Un código de ética está vinculado a la moral y establece lo que es bueno y malo, permitido o deseado referente a una acción o una decisión. Uno de los factores principales para que una institución se fortalezca, es aplicando el Código de Ética que contiene enunciados de valores, principios, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización y que deben ser de estricto cumplimiento por los funcionarios públicos, especialmente del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales son organismos públicos con personería jurídica y con patrimonio propio, cuya misión es la satisfacción de todas las necesidades de la comunidad orientadas al desarrollo o crecimiento de los sectores económicos, sociales y culturales.

Referente a trabajos previos sobre el objeto de estudio existe “Diagnóstico del sistema profesional de carrera y certificación de competencias gerenciales de los servidores públicos en México”, por (Rivas Tovar Luis Arturo-Trujillo Flores Mara, 2013), de la Escuela Superior de Comercio y Administración Santo Tomás, Ciudad de México, cuyo objetivo es una revisión documental sobre el sistema profesional proponiendo un nuevo modelo de competencias para los servidores públicos, que servirá como guía para plantear la investigación.

Por otra parte, la “Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana” de (Arredondo Trapero Florina-De la Graza García Jorge-Villa Castaño Lida, 2014) la Universidad del Valle-Colombia, que sirve de apoyo para la presente investigación, su objetivo está relacionado con la integración y converger la diversidad y heterogeneidad de las diferentes formas de pensar de los servidores públicos.

El comportamiento ético depende de la habilidad de reconocer las connotaciones éticas implícitas en determinadas situaciones y poder hacerles frente de un modo que permita ser calificado como ético. Una respuesta ética puede depender más de la característica de la cultura institucional, que de los atributos de los individuos que integran una organización, de tal manera que se ofrece una calidad en el servicio que se ofrece. Una adecuada aplicación del código de ética implica no divulgar información confidencial, no discriminar a los clientes o los compañeros de trabajo por motivos de raza, nacionalidad o religión y no aceptar sobornos, por ejemplo, son algunos de los postulados que suelen estar incluidos en los códigos de ética, tales como la eficiencia, eficacia, jerarquización entre otros.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es necesario controlar los procesos de evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos para determinar áreas de interés en capacitación, labores técnicas de los empleados así como mejorar las áreas de planificación y

evaluación de gestión. Si no se cuenta con un sistema de seguimiento profesional no se tienen un mecanismo de control en el rendimiento y cumplimiento de metas dentro la organización. El desempeño laboral permite visualizar el punto hasta el cual un empleado puede realizar una actividad que pueden perfeccionar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman.

Considerando la realidad de la organización, los indicadores de desempeño proveerán información de su acción tales como eficiencia, eficacia, calidad; por lo tanto la evaluación es una herramienta necesaria para mejorar las condiciones básicas para el evaluador y el evaluado, para reforzar la cultura organizacional, aplicando una administración eficaz del Talento Humano.

Uno de los reclamos de la sociedad es el servicio que se ofrece, sobre todo en estos tiempos de cambios, es la atención que debe recibir sin coimas y cohesión. Dicha atención se manifiesta a través de la satisfacción de las demandas de la comunidad política, así como, de una mayor expectativa en el nivel de vida de los ciudadanos. Esta situación ha generado que las demandas ciudadanas hayan rebasado la capacidad de respuesta de los gobiernos y que las instituciones públicas sean vistas como lentas, ineficaces e ineficientes, lo que a su vez genera que la ciudadanía pierda la confianza en su gobierno.

Cualquier mejora en la operación de los organismos públicos, apoyadas en técnicas e innovaciones hacia una mayor eficiencia y responsabilidad, tendrá mayor posibilidad de éxito si se acompaña de principios y valores éticos. Al ser las instituciones de carácter público, es importante contar con personal integro por lo que la ética es vital pues tiene un impacto activo en el personal que a su vez se manifiesta en la marcha y desarrollo de las instituciones.

La Constitución de la República del Ecuador año 2008, establece un nuevo orden jurídico donde las conductas de las servidoras y servidores públicos deben reflejar en su esencia la expresión de los mandatos constitucionales, donde la

responsabilidad y obligación social en el desempeño de la gestión pública, constituye un pilar de la construcción del nuevo Estado Plurinacional, por lo tanto, se incide en la implementación de un Código de Ética para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, con el objetivo de promover y establecer principios de conducta, con valores éticos morales traducidos en acciones de las ciudadanas y ciudadanos en el ejercicio del servicio público, mediante normas, principios y valores de nuestra sociedad.

Para fomentar la calidad, la calidez, la responsabilidad, la solidaridad y el compromiso entre las y los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, es necesario diseñar un Código de Ética para la institución que determine los principios y los valores que rigen el servicio público para el efectivo desarrollo profesional y personal de sus servidores, promoviendo el desarrollo institucional.

1.3.1 Sistematización del problema

✚ ¿Cuál es la incidencia de los principios y valores éticos en la conducta de los servidores públicos?

✚ ¿Cuál es el aporte de un código de ética para el mejoramiento del desempeño laboral?

1.3.2 Evaluación del problema

1.3.2.1 Claro

El problema se ha identificado en una forma clara porque se determina el desempeño laboral de las actividades que realizan los servidores públicos en su lugar de trabajo como es el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

1.3.2.2 Evidente

Durante el estudio de la propuesta se evaluarán algunos procesos de la calidad de servicio que se ofrece, durante un adecuado comportamiento organizacional, siendo las relaciones laborales que ejecutan con responsabilidad los funcionarios públicos.

1.3.2.3 Medible

Es medible la propuesta porque mediante las encuestas y las entrevistas se pueden cuantificar los criterios que perciben los funcionarios y servidores públicos.

1.3.2.4 Factible

Es factible porque mediante el estudio de los principios y valores éticos que se aplican para verificar el desempeño laboral que realizan los servidores públicos.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el código de ética de principios y valores en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena año 2015?

1.5.JUSTIFICACIÓN

Un Código de Ética es fundamental para la aplicación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, siendo parte esencial en la convivencia de los hombres y la regulación de una sociedad; hablar de ética es abordar los principios y los valores propios que posee un individuo, pero así también es un tema sumamente subjetivo difícil de cuantificar, es por esa razón constituye un reto consolidar el presente trabajo investigativo, sirviendo

para optimizar el desempeño laboral del servidor público y así lograr el mejoramiento de las relaciones humanas entre el usuario y funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, para verificar las falencias existentes en el ambiente laboral, esta información se obtendrá de la investigación de campo como: la fundamentación bibliográfica de varios actores, las entrevistas y encuestas que se realizará tanto al cliente interno como externo.

La ética es uno de los pilares importante para la institución, porque enseña a sus servidores el sistema de valores que permite discernir conductas de diversa jerarquía o rango moral. Ubicar en un extremo, las que se consideran obligatorias e imprescindibles; las que se consideren óptimas o deseables; y en otro extremo las que se consideran prohibidas o reprobables porque degradan o perjudican al servidor, a la institución o a la sociedad.

En la aplicación de los conocimientos conjuntamente con los valores, respeto, y con todo el andamiaje moral con el único fin, el bienestar al cliente. Por lo tanto, el desarrollo de esta investigación se justifica debido a la necesidad de diseñar un Código de Ética para el fortalecimiento del talento humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

Con la implementación de un código de ética para los servidores públicos, en el establecimiento de la enseñanza ética mediante la capacitación de los servidores durante el ejercicio de la actividad profesional porque la costumbre es la parte moral de las personas, los valores y principios que sobrelleva la actividad de las mismas, en el desempeño de una acción u omisión.

Una vez obtenido la información, se llevará a cabo el debido procedimiento de investigación sobre la incidencia de la aplicación de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos, determinando al direccionamiento del diseño de un Código de Ética para el Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena para la satisfacción de usuarios interno y externo.

La práctica de la investigación es importante debido a la necesidad de formular un Código de Ética institucional evaluando el desempeño laboral de los servidores públicos, dando a conocer el significado de los principios y valores que son términos importantes de la calidad y que se convierte en el elemento determinante para valorar el comportamiento de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, que permitirá los cambios en la formación de los servidores, requeridos por los usuarios que buscan obtener una mejor atención, compromiso y lealtad en el servicio que brinden los funcionarios del sector público.

Lo más importantes de la investigación, fue analizar el universo para establecer la muestra a través de una formula estadística de investigación descriptiva, además de las entrevistas directa con los funcionarios, dialogo con los involucrados, para finalmente realizar las encuestas a los servidores públicos. Se llevará a cabo el análisis documental vinculado con la incidencia del “código de ética de principios y valores” (Variable Independiente), y en la medición del “desempeño laboral” (Variable Dependiente).

Esta investigación, permitió evaluar si con la aplicación de un Código de Ética el servidor público estará capacitado y preparado en todos los ámbitos laborales, para poder enfrentarse a los problemas que se presenten y brindar una inmediata solución al usuario exigente; y sin cometer errores por cohecho por falta de desconocimiento de las leyes que lo prohíben.

La aplicación de un modelo ético en otras instituciones públicas de la provincia, será de beneficio para la organización propiamente dicha, para los funcionarios y usuarios.

Esta propuesta para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, mejorará la ética del servidor público y la calidad de servicio que solicitan los usuarios de nuestro entorno.

1.6.OBJETIVOS

1.6.1. Objetivo General

Evaluar la incidencia de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, mediante la aplicación de métodos, técnicas e instrumentos de recopilación de información confiable y relevante en el diseño de un Código de Ética.

1.6.2. Objetivos Específicos

- ✚ Argumentar teóricamente los criterios y definiciones en base a las razones de autores reconocidos conceptualizando las variables identificadas.
- ✚ Identificar la incidencia de la cultura organizacional en el comportamiento de los servidores públicos para el cumplimiento de los objetivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, mediante entrevistas a las autoridades, encuestas a usuarios y servidores públicos de la institución.
- ✚ Comprobar el efecto de la incidencia de un código de ética para el mejoramiento del desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

1.7. HIPÓTESIS

Hi = El código de ética de principios y valores mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, año 2015.

Ho = El código de ética de principios y valores no mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, año 2015.

1.7.1 Identificación de variables

Variable independiente:

- ✚ Código de Ética de principios y valores.

Variable dependiente:

- ✚ El desempeño laboral de los servidores públicos.

1.7.2. Operacionalización de variables

Cuadro N° 1 Código de ética de principios y valores

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS
La incidencia de los principios y valores mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, Año 2015.	Código de Ética de principios y valores	Son los principios de las reglas o normas de conducta que orientan la acción de un ser humano, considerados dentro de su cultura Organizacional en el desempeño laboral . Los valores representan la base de la evaluación del talento humano de una organización y se emplean para juzgar situaciones, actos, objetos, personas. Reflejan las metas reales, aplicando su nivel profesional dentro del ámbito laboral.	Código de ética Componentes del código de ética Principios y valores Conducta Cultura Organizacional Relaciones laborales Nivel profesional Talento humano	Ética Ética Profesional Eficacia Eficiencia Calidad Jerarquía Desconcentración Descentralización Coordinación, Participación Planificación, Transparencia Evaluación Formación y desarrollo Comportamiento Contrato de Trabajo Derechos Obligaciones Competencias Productividad Perfil Conocimiento	Servidor Público 1. ¿Considera usted que con el diseño de un Código de Ética mejoraría su formación y desarrollo personal? 2. ¿Conoce usted si se está considerando el perfil del servidor público en las competencias de sus funciones? 3. ¿Ha sido usted capacitado para la aplicación de sus conocimientos en la institución? 4. ¿Considera usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de ética, para su rendimiento laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena? 5. ¿Considera usted importante la socialización del código de ética entre el personal directivo, ejecutivo y operativo de la institución? 6. ¿Considera que es importante un código de ética? 7. ¿De qué manera considera usted que influye la relación organizacional en el interior del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena? 8. En caso de que se diseñe y aplique un código de ética. ¿Cuál considera usted que sería el efecto en el cumplimiento de sus competencias laborales? 9.- ¿Considera usted que un Código de Ética incide en el desempeño laboral de sus actividades como servidor público? 10. ¿De qué manera cree usted que un código de ética influirá en la satisfacción del usuario?	Recolección de información documental Biblioteca Virtual Encuestas Entrevistas a servidores públicos, obreros y a usuarios

Fuente: Observación directa
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez

Cuadro N° 2 Desempeño Laboral

HIPÓTESIS	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	INSTRUMENTOS
La incidencia de los principios y valores mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, Año 2015.	Desempeño laboral	Es la calidad de servicio que un empleado público ofrece, para el cumplimiento de los objetivos de la institución en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades de su cargo aplicando un código de ética , para el cumplimiento de su actividad laboral .	<p>Calidad de servicio</p> <p>Cumplimiento de objetivos</p> <p>Funciones y responsabilidades</p> <p>Actividad laboral</p>	<p>Rendimiento laboral.</p> <p>Satisfacción del usuario.</p> <p>Misión y visión.</p> <p>Metas</p> <p>Manual</p> <p>Normas o reglamentos</p> <p>Habilidades</p> <p>Recursos</p>	<p>Usuario</p> <p>1. ¿Cómo usted califica el comportamiento de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?</p> <p>2. ¿Qué importancia usted le da a la relación organizacional que mantienen los servidores públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena?</p> <p>3. ¿Considera usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena debe invertir en capacitación continua de los servidores públicos?</p> <p>4. ¿Considera usted importante el perfil profesional de un funcionario para desempeñar un cargo público en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?</p> <p>5. ¿Cómo evalúa la competencia laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?</p> <p>6. ¿Cómo califica el servicio que presta Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?</p> <p>7. ¿Considera Usted que se está cumpliendo con la misión y visión el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?</p> <p>8. ¿Considera usted, que los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, están aplicando las leyes constitucionales y normativas generales que les competen?</p> <p>9. ¿Qué opina usted sobre la organización del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?</p> <p>10. ¿Considera usted importante que los servidores públicos cuenten con suficientes recursos técnicos y administrativos para mejorar su desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?</p>	<p>Bibliografía</p> <p>Biblioteca Virtual</p> <p>Encuestas</p> <p>Entrevistas</p>

Fuente: Observación directa
 Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez

SECCIÓN II

MARCO TEÓRICO

2.1.1 CÓDIGO DE ÉTICA

2.1.1.1 Definiciones

Ética

Para definir la palabra ética en primer lugar se deriva del latín ethikos, voz que proviene a su vez de ethos que originalmente se refiere a las prácticas y costumbres habituales. Es por ello que definir términos que tienen una larga historia no es sencillo; a lo largo de los años sus usuarios los han ido enriqueciendo con diferentes matices, e intentar ubicarlos en una definición resulta imposible.

Por otra parte Nuño Vizcarra F (2004) manifiesta que la ética:

“No tiene por objeto dirigir la vida de los hombres, sino explicar el concepto de los actos morales. Tampoco intenta establecer y determinar lo que es correcto o incorrecto y mucho menos tiene por meta presentar una lista de derechos y obligaciones. La ética es en realidad normativa solo en cuanto al concepto de conciencia, no determina lo que es, sino lo que debe ser”. Pág. 9

Barquero Corrales A (1993) manifiesta que la ética:

“Como ciencia de la conducta, tiene como fin el estudio del problema del bien y el mal y de la felicidad del hombre, como ser racional que actúa en libertad”. Pág. 35

Con las consideraciones anteriores se define la Ética como: aquellos principios que orientan a las personas en cuanto a la concepción de la vida, el hombre, los juicios, los hechos y la moral.

La ética estudia la conducta humana, sus normas, deberes y derechos relacionados con la sociedad en que ocurre, e indica lo que "debe" o "no debe" hacerse en una sociedad determinada. La conducta ética es aquella que la sociedad acepta como "correcta" o "buena" con referencia al código moral vigente.

Ética personal: se refiere a las reglas conforme a las cuales un individuo conduce su vida personal.

Ética contable: alude al código que guía la conducta profesional de los contadores o profesionales en una actividad.

Ética empresarial: tiene que ver con la verdad y la justicia, y posee muchos aspectos, como las expectativas de la sociedad, la competencia leal, la publicidad, las relaciones públicas, las responsabilidades sociales, la autonomía de los consumidores y el comportamiento de las empresas tanto en su país de origen como en el extranjero.

Ética profesional

La ética profesional puede ser concebida como:

“El arte de ejercer la profesión, que permite adecuar el trabajo profesional a la singular dignidad humana tanto en su dimensión personal como social. En lo individual cada profesional se construye a sí mismo y en lo social contribuye a la conformación de la identidad de la comunidad profesional” (Profesionales en Ciencias Económicas de la República de Argentina, 2010).

Para conceptualizar código de ética el Dr. José Román, es como “el conjunto de normas que establecen la diferencia entre lo correcto y lo incorrecto. Su finalidad es crear una conciencia de responsabilidad personal en la forma de actuar frente a la sociedad”(Román José, 2008).

El Código de Ética

Son aquellos principios, valores, normas o cualidades que conforman el mismo, no tienen vigencia real por su mera sanción, sino que habrán de cobrar vida cuando sean adoptadas por la comunidad de colegas, aceptándose y convirtiéndose en hábitos colectivos, alcanzando un alto rango de funcionamiento y otorgando una suerte de identidad común.

Estructura del código

Según (García, 1996) No existen reglas fijas para configurar un código ético. Todo código ético debe, más bien, adaptarse a las singularidades del objetivo de la empresa y a las características del entorno en la que ésta se mueva o vaya a moverse. Aun así, en los estudios que se ha realizado de un gran número de estos códigos, sí que se puede encontrar algunas secciones diferenciadas que casi todos poseen, aunque titulen de diferente forma. Pág. 26.

De ahí que, siguiendo una propuesta del Prof. García Echevarría, para diferenciar los tres componentes básicos del diseño de un moderno sistema de dirección y organización empresarial, se pudo diferenciar dentro de todo código ético entre filosofía, cultura y política empresarial.

- ✚ Filosofía empresarial: definición de la empresa, de su objetivo y del lugar económico y social que quiere ocupar. Grado de compromiso con la calidad.
- ✚ Cultura empresarial: conjunto de normas generales y valores que definen que desarrollan el proyecto común que es la empresa. Posibilita la identificación corporativa de todos sus miembros y punto de referencia para la toma de decisiones.
- ✚ Política empresarial: Concreción de los objetivos generales, normas y valores en estrategias y líneas de actuación ante sus propios miembros, y ante el mercado, el estado y la sociedad en general.

- ✚ Balance social: elaboración, análisis e interpretación del cumplimiento por parte de la empresa de los compromisos adquiridos que definen su responsabilidad social.

Cuadro N° 3 Características del Código de ética

Generación	Características de los códigos de ética
1ª generación	Centrados en los conflictos de interés este tipo de códigos tiene como objetivo proteger a la empresa de las decisiones poco acertadas tomadas por los empleados. El código de ética más que seguir principios éticos busca la supervivencia en el mercado y el beneficio de los accionistas.
2ª generación	Estos códigos están centrados en mostrar cómo desde los principios éticos transparencia, honestidad, responsabilidad, entre otros, se fundamentan las relaciones entre las personas que trabajan dentro de la organización. El código de conducta se constituye en una guía para la acción correcta al interior de la organización
3ª generación	Amplio reconocimiento de los grupos de interés, lo que implica que las empresas que siguen este tipo de códigos, saben que sus acciones tienen efectos al interior y al exterior de su entorno. El concepto de gerencias es amplio ya que se involucran temas necesarios en el ámbito empresarial, por ejemplo. Los derechos humanos.
4ª generación	En este tipo de códigos la empresa tiene en cuenta el medio ambiente, los stakeholders directos y la comunidad. Son las empresas que tienen grandes impactos sobre el medio ambiente, como por ejemplo las minerías y las petroleras, las que utilizan estos códigos de ética para regular las acciones, en procura de no impactar dramáticamente este ámbito, al igual que a la comunidad próxima a excavaciones.
5ª generación	Utilizados por empresas multinacionales y transnacionales. Son las más exigentes en tanto además involucran la cadena de valor de la empresa y el modo como se debe invertir en cada país. De acuerdo con Porter y Kramer(2006) este tipo de códigos incorporan de manera estratégica los derechos laborales, el medio ambiente, la publicidad y el mercado de impacto en el desarrollo y la transparencia. En este sentido, Longinos, Arcas, Martínez, Olmedo (2013) mencionan que hay cierto tipo de códigos de conducta que hacen referencia a las transparencias, entendida como la claridad con la que la organización expone los resultados de su gestión a los diversos grupos de interés.

Fuente: Adaptación de Villa (2011)
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez

Se indica que a cada profesional se le exigen tres obligaciones:

- a) La concurrencia de un conocimiento especializado,
- b) La capacidad técnica para resolver un problema en su área de trabajo, y
- c) Una conducta que le permita discernir cuales son los límites éticos de su actuación.

Los códigos de ética tienen la finalidad de ser una herramienta de trabajo que funciona mediante normas y principios sobre un marco de referencia para el comportamiento ético y supone la elaboración, el consentimiento y la aceptación de las normas que el código contiene por parte de los colaboradores en un ambiente laboral.

La importancia de un código de ética

El tema de la ética en la mayoría de las empresas en la actualidad, más que un asunto de principios igualmente es de naturaleza estratégica, porque se vincula con la sobrevivencia de las mismas, y con la convivencia de las personas que trabajan en ellas.

La ética profesional debe ser uno de los objetivos del servidor público, si bien el estudio resulta ser la consecuencia de una imposición práctica de la realidad, destinada a la atención de los asuntos que le son a diario encomendados al profesional, debe llevarlos a cabo con diligencia, competencia, genuina preocupación por los legítimos intereses que le son encomendados y actuar con integridad, veracidad, objetividad e independencia de criterio, manejando debidamente la confidencialidad, y estableciendo límites al ofrecimiento de sus servicios.

En definitiva, la ética tiene por objeto alcanzar que el individuo sea reflexivo de los actos que realiza que estén en su dominio de sí mismo para actuar en favor de la comunidad.

Socialización

A continuación la socialización se define:




Según (Rodríguez N. , 2006), la socialización es universal en el tiempo y en el espacio. La socialización no es un proceso solo de inicio y aprendizaje de los roles sociales fundamentales en la familia y escuela. Sino que todos los ciudadanos de sociedades desarrolladas adaptan sus conductas a nuevos elementos dando lugar de trabajo, en las relaciones sociales, en el ocio, en la política. El proceso de socialización es un aprendizaje social que dura toda la vida de la persona y proporciona a la persona las pautas de conducta que permiten que se adapte la sociedad. Pág. 52.

La socialización tiene relación con la sinergia que significa trabajo en grupo; es un proceso de aprendizaje que adopta el individuo en el transcurso de su vida y que se sienta apto para socializarse hacia otras personas.

2.1.1.2 Componentes del código de ética

La ética muestra los distintos comportamientos existentes en el ser humano lo que permite forjar el carácter al mostrar los diferentes caminos para actuar, ya sea de manera correcta o errónea. La ética enseña que se encuentra en poder de cada individuo hacer lo conveniente o lo nocivo. Tanto la virtud como el vicio están en nuestro poder. En efecto, siempre que está en nuestro poder el hacer, lo está también el no hacer, y siempre que está en nuestro poder el no, lo está el sí está en nuestro poder el obrar cuando es bello, lo estará también cuando es vergonzoso, y si está en nuestro poder el no obrar es bello, lo estará, así mismo, el no obrar cuando es vergonzoso.

Estos pueden ser:

-  Eficacia
-  Eficiencia
-  Calidad

- ✚ Jerarquía
- ✚ Desconcentración
- ✚ Descentralización
- ✚ Coordinación,
- ✚ Participación
- ✚ Planificación,
- ✚ Transparencia
- ✚ Evaluación

Donde se citará algunos conceptos de los seleccionados.

Eficacia y Eficiencia

Para eficacia y eficiencia en el esclarecimiento según:

El Diccionario esencial de la lengua española, de la Real Academia Española (RAE) no hace, diferente alguna entre palabras “eficacia” y “eficiencia”, según se desprende de su definición: Eficacia. Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera. Eficiencia. Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Estas dos palabras tienen relación en sí, porque se necesita de una persona o de un objeto para que se ejecute un servicio de calidad, utilizando adecuadamente los recursos cumpliendo los tiempos requeridos en la actividad.

Calidad

Según (Rosero Aguirre M, 2013) manifiesta:

“La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a partir de metas preestablecidas, mismas que deberían estar alineadas con los fines y propósitos superiores del país, a base de resultados cuantificables, relevando la importancia de todas las partes interesadas, la sostenibilidad y la corresponsabilidad social”.

Además se conoce como Calidad Total a un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de Mejora Continua.

Los principios fundamentales de este sistema de gestión son los siguientes:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la Dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una Gestión de Calidad Total.
- Toma de decisiones de gestión basada en datos y hechos objetivos sobre gestión basada en la intuición. Dominio del manejo de la información.

La calidad es satisfacer una necesidad ajustada a las exigencias de los clientes e inclusive sus expectativas en donde se comprueba la eficiencia de un servicio.

Jerarquía

El autor (Nunes Paulo, 2010), define la jerarquía como:

“una forma de organización de diversos elementos de un determinado sistema, en el que cada uno es subordinado del elemento posicionado inmediatamente por encima (con excepción, claro está, del primero que no está subordinado a ninguno de los demás)”.

Es un mando, donde una persona es la autoridad y dirige una organización. Es en la jerarquía en donde la desconcentración puede presentarse con mayor nitidez, en atención a que la hace parcial, esto es, el órgano superior mantiene todos los atributos jerárquicos solamente en la parte en que el inferior sigue dependiendo de dicho vínculo.

Desconcentración y Descentralización

Según (Fraga Gabino, 2010)precisa con respecto a la descentralización lo siguiente:

“Al lado del régimen de centralización existe otra forma de organización administrativa: la descentralización, la cual consiste en confiar la realización de algunas actividades administrativas a órganos que guardan con la administración central una relación que no es la de jerarquía”.

Al consultar la doctrina observamos que para el jurista español, De la Vallina Velarde, la desconcentración es

“aquél principio jurídico de organización administrativa en virtud del cual se confiere con carácter exclusivo una determinada competencia a uno de los órganos encuadrados dentro de la jerarquía administrativa, pero sin ocupar la cúspide de la misma”.

Se denomina desconcentración (Fraga Gabino, 2010)al expresar que:

"la etapa mínima de descentralización se configura cuando a un órgano subordinado jerárquicamente se le confieren ciertos poderes de administración para que los ejerza a título de competencia propia bajo determinado contralor del órgano superior"

Se distingue la descentralización de la desconcentración, ya que ésta consiste en atribuir facultades de decisión a algunos órganos de la administración que, a pesar de recibir tales facultades, siguen sometidos a los poderes jerárquicos de los superiores. La descentralización y la desconcentración son formas jurídicas en que se organiza la administración y en las dos el poder central transmite parte de sus funciones a determinados órganos u organismos.

Existe la diferencia esencial en que los órganos de la primera están fuera de la relación jerárquica del poder central y los organismos de la segunda están sujetos al poder jerárquico.

Coordinación

Según (Fayol Henry, 2010), la coordinación “es una de las etapas que debe cumplir una empresa para poder desarrollar cualquier tipo de trabajo, y esta es la que va armonizar la información”.

La coordinación es un complemento, incluso un equilibrio, para la división del trabajo y la especialización laboral.

Participación

En el manual de educación que publica Amnistía Internacional se habla de la participación desde dos puntos de vista.

“El primero de ellos, se vincula con los derechos humanos y postula el derecho que tiene cualquier persona de intervenir en la toma de decisiones y en la realización de las metas políticas, económicas, sociales y culturales de la sociedad”.

La participación es importante que se aplique dentro de una organización o de un entorno social, como voz de representación para la toma de decisiones entre la institución y la sociedad sobre los proyectos a ejecutarse.

Planificación

La planificación es un proceso para la toma de decisiones que nos lleva a prever el futuro de cualquier organización, usando los recursos necesarios tanto humanos como materiales para el logro de los objetivos que se desean alcanzar de una manera más eficiente y económicamente posible. (Molina, Morales y Bonilla; 2006).

Harold Koontz ha determinado algunos pasos que deben seguirse en la planificación, a saber:

- ✚ Detección de una oportunidad.
- ✚ Establecimiento de objetivos.
- ✚ Consideración de las premisas de planificación.
- ✚ Identificación de las alternativas.
- ✚ Comparación de alternativas de acuerdo a los objetivos y las metas.
- ✚ Elección de una alternativa.
- ✚ Elaboración de los planes de apoyo.
- ✚ Elaboración del presupuesto.

Entre las etapas formales de la planificación estratégica se encuentran:

- ✚ Identificación de las estrategias actuales.
- ✚ Identificación de las metas estratégicas potenciales.
- ✚ Selección de metas estratégicas.
- ✚ Evaluación y ejecución de las estrategias.

En el aspecto de la planificación sirve como un **proceso de establecer metas** y escoger la mejor manera de alcanzarlas, y una vez se tenga todo claro pueda emprenderse la acción.

Transparencia

“La transparencia es una condición del Estado de derecho, no tanto porque el concepto descansa en ese elemento específico, sino porque su funcionamiento general pasa por la obtención de información...(y) el incremento de la disponibilidad de información aumenta en la calidad de la información de la ciudadanía y, aumenta así las posibilidades de control de los actos del poder público. Adicionalmente, facilita el conocimiento de cómo actúan esos órganos, lo que, a su vez, aumenta la calidad de las prestaciones otorgadas y tenderá a impedir que, por la vía de la corrupción, se tomen decisiones alejadas de los parámetros de otorgamiento de bienes o servicios” (Sabino, 1991)

La transparencia es entendida como una acción deliberada de las autoridades institucionales, ya que hacen pública sus decisiones o proyectos. Es indispensable las normas que la garanticen y se requiera que exista también voluntad política.

Evaluación

Proceso continuo, integral y participativo –a su vez, parte integrante del proceso de planeación- que permite identificar una problemática, analizarla y explicarla mediante información relevante, cuyos juicios de valor sustentan la consecuente toma de decisiones. La evaluación es un proceso de gran importancia dentro de cualquier organización, ya que es a través de este recurso que se pueden detectar las fallas administrativas o de servicio, entre otras.

2.1.1.3 Principios y Valores

Principios

Son aquellos valores gestores de la administración pública, se caracteriza por aplicar y los da a conocer a los demás a través de sus productos o servicios que se ofrecen como una imagen principal de la institución. Además se encuentran mencionados en la Constitución de la República en el Capítulo de la administración pública.

En primer lugar se debe definir Principios y valores corporativos Según (Francés, 2006):

“Los valores plantean el marco ético-social dentro del cual la empresa lleva a cabo sus acciones. Los valores forman parte de la cultura organizacional y establecen los límites en los cuales debe enmarcarse la conducta de los individuos pertenecientes a ella, tanto en el plano organizacional como en el plano personal”. Pág. 44.

Los valores son atributos de las personas, y de los grupos de personas como son las empresas, que guían su conducta y se consideran deseables en sí mismos, más allá de su utilidad para alcanzar determinados fines u objetivos. En otra época bastaba proclamar con que las empresas cumplieran con las leyes vigentes en los países donde operaban para declarar que su conducta era éticamente intachable. No obstante, ha quedado demostrado que es posible cumplir con las leyes al pie de la letra y, sin embargo, cometen abusos considerables contra las personas y el medio ambiente. Actualmente, la sociedad exige a las empresas una conducta moral que va más allá de lo establecido en las leyes. La opinión pública se ha sensibilizado ante la conducta de las empresas, y las organizaciones de consumidores, ambientalistas y grupos minoritarios se han sumado a los gremios y sindicatos como vigilantes de la conducta empresarial.

Los inversionistas han comenzado a tomar en cuenta consideraciones éticas, en adición a las economías, a la hora de comprar acciones, a la vez que presionan a las empresas cuyas acciones detentan para que mantengan normas éticas de conducta.

Las expectativas de la sociedad son cambiantes, por lo cual los valores corporativos evolucionan constantemente.

Según (Francés, 2006) los cambios sociales han llevado a las empresas a definir un código de conducta, basado en valores socialmente aceptables, y atenerse a él en sus actuaciones. Los valores mismos han cambiado. Hace algunas décadas el respeto al medio ambiente, al entorno cultural, a los derechos de los consumidores, a los derechos laborales de las minorías y a los derechos de los animales no eran valores importantes para la sociedad. Hoy en día lo son y, a menudo, están protegidos legalmente, sobre todo en los países más desarrollados. Pág. 44.

Un número creciente de empresas y otras organizaciones seleccionan y declaran públicamente los valores que estiman esenciales. Generalmente la empresa selecciona aquellos que se consideran de mayor importancia en función de la naturaleza de su actividad.

Según (Francés, 2006) “las empresas suelen incluir en su lista de valores aquellos que son de carácter moral, como honestidad, no discriminación y transparencia, con otros de carácter instrumental, que apoyan la misión y visión, como son mejoramiento continuo, trabajo en equipo, calidad y eficiencia”. Pág. 44 -45.

Cuadro N° 4 Listas de valores

VALORES FRECUENTES MENCIONADOS		
Equidad	Trasparencia	Disciplina
Justicia	No discriminación	Bienestar
Igualdad	Confianza	Eficacia
Integridad	Lealtad	Eficiencia
Respeto	Conservación	Calidad
Honestidad	Seguridad	Mejoramiento continuo

Fuente:(Francés, 2006)

Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez





2.1.1.4 Conducta

Las empresas pueden definir un código de conducta adoptando un conjunto de valores y aplicándolos a las tareas de conducta pertinentes. Estas se determinan en función de las relaciones de la empresa con sus “dolientes” (stakeholders).

En el ejemplo Banco de Venezuela/Grupo Santander se encuentra una amplia gama de valores. Algunos de ellos, como la excelencia y el trabajo en equipo, son de carácter instrumental, válidos en la medida en que contribuyan a alcanzar los fines de la empresa.

Los verdaderos valores son aquellos que son instrumentales, tienen validez por sí mismos.

Áreas de conducta en relación con:

-  Consumidores
-  Trabajadores
-  Competidores
-  Proveedores

- ✚ Comunidad
- ✚ Medio ambiente.
- ✚ Otros.

Formación y desarrollo

Según (Imbernon, 2007), unir la formación (que significa dar forma a alguna cosa e implica, en contraposición a adiestrar, introducir un componente artístico, cultural e intencional a la acción) al desarrollo de la profesión no es un fenómeno reciente. Se trata de ver la formación como un aprendizaje constante, acercando ésta al desarrollo de actividades profesionales y a la práctica profesional. Pág. 11.

Las personas se van formando profesionalmente dentro de sus actividades, adquiriendo experiencias en el desarrollo laboral diario. Es fundamental que las personas necesiten formarse en los estudios para que adquieran conocimientos necesarios para poder desenvolverse en la sociedad o para un trabajo; en sí, la formación tiene vinculación con el desarrollo porque se trata de crecer, mejorar, aprender y enfrentar nuevos retos en las diferentes actividades sea: económico, social, cultural, político y lo más resaltante relacionado a esta temática, es lo laboral.

2.1.1.5 Cultura organizacional

La cultura organizacional contiene aspectos que están interrelacionados. Puede entenderse que es un reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas. Esto significa que pueden existir subculturas dentro de una misma cultura.

Según (Pezo, 2005), la cultura organizacional es una variable importante que está relacionada con el comportamiento empresarial. Se concibe como la configuración de la conducta aprendida y de los resultados de dicha conducta, cuyos elementos se comparten y transmiten a los miembros de una sociedad. Por otra parte, permite que los micro motivos de los actores: necesidad, creencias, valores, reglas, símbolos, entre otros, formen un macro comportamiento. Pág. 54.

La cultura cumple, según (Pezo, 2005) varias funciones en el ámbito de una organización:

- ✚ Define, los límites, es decir, los comportamientos diferenciales de unos y otros.
- ✚ Transmite, sentido de identidad a sus miembros.
- ✚ Facilita, la creación de un compromiso personal con algo más amplio que los intereses egoístas del individuo.
- ✚ Incrementa, la estabilidad del sistema social.
- ✚ Vincula, y ayuda a mantener unidad la organización al proporcionar normas adecuadas sobre lo que deben hacer y decir los empleados.

Sin embargo (Zabala, 2005) menciona que “la cultura organizacional está constituida por los siguientes componentes: el credo, la misión, la visión, el modelo referencial, los objetivos socio-económicos básicos y la estructura organizacional formal”. Pág. 68.

Referente a la cultura organizacional los servidores deben tener una capacitación y formación sobre los objetivos estratégicos institucionales.

Comportamiento

Según (Robbins, 2004), el comportamiento organizacional es “un campo de estudio en el que se investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos a la mejora de la eficacia de tales organizaciones”. Pág. 8.

Para (Alles, 2013), el comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas en el ámbito de las organizaciones, desde su máxima conducta hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implican el comportamiento de las personas que integran una organización, como ya se dijo, de cualquier tipo y tamaño. Pág. 19.

Las personas que forman una organización, siempre estarán involucradas en la cultura o comportamiento que demuestre en cada una de sus actividades establecidas en la estructura de la organización; donde permite identificar la manera de actuar de las personas individualmente o en grupos, con el objetivo de medir las causas, falencias o eficacia en que pueden o no contribuir en la buena marcha de la institución.

2.1.1.4 Relaciones Laborales

Según (Kohler & Martín, 2007), de forma más genérica:

“las relaciones laborales “comprenden las instituciones, reglas y normas que regulan la vida social en la empresa y la economía en general, la interacción entre actores individuales (empresario-empleado) y colectivos (asociaciones patronales, sindicales, con la intervención del Estado)”. Pág. 56.

Con esta definición quedan poco determinadas las fronteras, los límites de las relaciones laborales. Hay que excluir, al menos, dos tipos de relaciones sociales económicas del análisis:

- ✚ Interrelaciones personales rutinarias en el trabajo, entre otros, es decir, relaciones meramente personales que no influyen significativamente en el carácter de las relaciones estructurales del empleo (con esto no quedan excluidos las relaciones informales de poder).
- ✚ Las decisiones estrictamente empresariales, sin intervención de los empleados, sobre inversiones, contabilidad, estrategias de producto y mercado, emplazamientos (es una demarcación muy vaga ya que todas estas decisiones afectan a las relaciones laborales de alguna manera y podrían ser objeto de negociación con los empleados, es decir, convertirse en relación laboral).

Contrato de trabajo

Según (Ferrer, 2011), el contrato por obra o servicio determinado es el que se concierta para la realización de una obra o la prestación de un servicio determinados, con autonomía y sustantividad propias dentro de la actividad de la empresa y cuya ejecución, aunque limitada en el tiempo es, en principio, de duración incierta. Pág. 72.

En toda institución cuando se requiere de los servicios de una persona, es indispensable la elaboración de un contrato donde se legalice formalmente la prestación de servicios y la relación laboral entre el Empleador y el Empleado, en donde se estipule cláusulas donde resalta lo más importante: las normas a cumplir, remuneración, período de gestión y las actividades a realizar.

Derechos

Referente a la definición de derechos Según (De Buen, 2001):

“El derecho laboral se estructura sobre una pirámide invertida. La constitución marca los derechos mínimos (salario mínimo, descanso semanal, protección a las mujeres y a los menores; responsabilidad empresarial por los riesgos de trabajo, entre otros) y las obligaciones máximas de los trabajadores (particularmente en la duración de la jornada), con los principios fundamentales de la irrenunciabilidad de los derechos de los trabajadores y de la nulidad, en su caso, de las renunciaciones. Pág. 5

Las leyes, normas, reglamentos, Códigos y la Constitución son aplicadas en las instituciones como una obligación a ser ejercidas en las funciones y actividades de las personas que laboran en ella. Sus derechos son irrenunciables y deben ser aplicadas dentro de la institución. Es importante que el servidor tenga conocimientos de sus derechos estipulados en la Ley; pero también debe cumplir con sus deberes y obligaciones.

Obligaciones

Referente a la definición de obligaciones:

Según (Jiménez, 2014), no cabe duda que hablar de obligaciones del trabajador es hacer referencia al contenido funcional de la prestación, es decir, al grupo profesional al cual el trabajador está adscrito. Y ello porque el trabajador es contratado para realizar una determinada prestación, y dicha delimitación del objeto del contrato primeramente se realiza mediante la clasificación profesional. Pág. 64.

Las obligaciones son las normas que se establecen en el interior de un sistema de actividades, que el trabajador esta forzado a realizar durante el ejercicio de sus funciones y responsabilidad.

2.1.1.5 Nivel profesional

Hay diversas concepciones acerca del perfil profesional. (Camargo, 2005), es una descripción de las características que se requieren del profesional para abarcar y solucionar las necesidades sociales. Este profesional se formará después de haber participado en el sistema de instrucción.

El perfil profesional de un aspirante debe de tener todas las cualidades que una organización requiere para que ponga en práctica sus habilidades y conocimientos en las actividades a realizar según las funciones y responsabilidades que le competen en el puesto.

Competencias

Según (Antón & Busquets, 2000), la competencia profesional es inseparable de la responsabilidad. La competencia profesional descansa sobre conceptos de sabiduría, practica, experiencia y habilidad. La formación permanente es elemento indispensable de la competencia, comprende la formación en el diagnóstico de las situaciones de cuidados formación en las diversas formas de aplicar los cuidados y la formación sobre las formas de mantener y aumentar la capacidad autónoma de las personas respecto a su salud. Pág. 35.

La competencia profesional es aplicada en una institución, con el fin de conocer la capacidad de las personas, sus habilidades, su formación, su desempeño laboral. Evaluarlo para conocer si es apto al perfil que se requiere; competencia vista como una oportunidad, para ver la capacidad de resolver o solucionar problemas laborales, inclusive capacitarlo y entrenarlo para el puesto que va a desempeñar en el tiempo requerido por la institución, para el cumplimiento de los objetivos y metas.

Productividad

Referente a la definición de productividad:

Según (Lopez, 2013), la productividad “es una capacidad de producción o creación, y tienen un costo por tiempo de operación, para crear riqueza y beneficios. La productividad también se puede interpretar como un nivel actuación, individual, empresarial, institucional y como país”. Pág. 17

La productividad obtenida en una institución, se ve reflejada por el buen desempeño de las actividades realizadas por parte de los individuos que integran la organización, incrementando la eficiencia y calidad en la prestación de los servicios, cuyos resultados se verán reflejados durante el período contable o de gestión de la empresa o institución.

2.1.1.6 Talento Humano

(Lledó Pablo, 2011), él afirma que “el talento humano tienen un enfoque de aplicación y práctica de las actividades más importantes dentro de la organización o empresas siendo la gestión del talento humano un pilar fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos, pues al final las personas son las responsables de ejecutar las actividades, porque los proyectos no se desarrollan por si solos”.

El talento humano dentro de una institución, es el pilar fundamental para el cumplimiento de las metas, donde ponen en práctica los proyectos, planes, servicios, obras y estrategias que deben cumplirse para el logro de los objetivos institucionales, el recursos humano es considerado también como el motor principal para la realización de los proyectos en una institución.

Perfil

Según (Aguirre, 2000), en un sentido general el perfil se concibe como “el conjunto de actitudes, conocimientos, destrezas y habilidades, características de un profesional. Otro enfoque más estricto considera que el perfil es la relación detallada de elementos de conducta que componen un trabajo”. Pág. 20.

Es importante saber elegir a la persona idónea con un perfil que tenga relación al trabajo que va realizar dentro de la institución, que sea acorde a su profesión. Porque se evitaría capacitarlo o evaluarlo, ya que la persona tiene experiencia y conocimiento del trabajo a ejecutar.

Conocimiento

Según (Morales, 2010), el conocimiento “es el factor clave en el que soporta el cambio y la innovación; y tiene un valor estratégico para las organizaciones; por lo que es fundamental gestionarlo con acierto”. Pág. 203.

El conocimiento es una actividad esencial de los seres humanos para obtener nueva información, desarrollar su vida y obtener certeza de la realidad. Todo discernimiento requiere forzosamente de una relación en la cual aparecen dos elementos vinculados entre sí: el sujeto y el objeto; esta relación implica una actividad cuyo objetivo es establecer un enlace recíproco entre ambos.

2.1.2 DESEMPEÑO LABORAL

Para las organizaciones, el desempeño laboral no ha sido una actividad debido a que el individuo ha mantenido desde hace tiempo una relación con su trabajo. De tal forma, el desempeño laboral se puede entender como el mérito que puede mejorar tanto a las organizaciones como al personal que las conforman.

Alles M (2008) manifiesta que el análisis del desempeño de una persona:

“Es un instrumento para gerenciar, dirigir y supervisar personal. Entre sus objetivos podemos señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejora permanente de resultados de la organización y el aprovechamiento adecuado de los recursos humanos”. Pág. 262

Desempeño laboral de los servidores públicos:

Según (Banco Interamericano de Desarrollo, 2005), el desempeño laboral es un proceso complejo en el cual intervienen varios factores que, bajo determinadas circunstancias de trabajo, cobran más relevancia unos que otros. Estos factores pueden variar aún en una misma jornada, dándole un matiz diferente al desempeño humano. Este aspecto es más comprensible desde el punto de vista de los determinantes del desempeño. Pág. 6.

Es importante tener en cuenta que en materia de desempeño, muchos empleados capaces fracasan en sus puestos de trabajo por falta de recursos adecuados o por problemas de orden organizacional y administrativo.

Cuando se hace referencia a los aspectos ambientales y a la provisión de los recursos, los determinantes del desempeño cobran un carácter exterior.

Según (Whetten, 2004), para evitar pecar de simplistas, los diagnósticos mal informados de problemas en el desempeño laboral, los directores necesitan un modelo o marco para guiar su proceso de indagación. Varios académicos como Gerhart, Porter, Vroom han resumido las determinantes del desempeño laboral como sigue:

Desempeño = habilidad * motivación (esfuerzo)

Donde:

✚ **Habilidad** = aptitud * entrenamiento * recursos

✚ **Motivación** = deseo * compromiso

De acuerdo con estas fórmulas, el desempeño es el producto de la habilidad multiplicada por la motivación, la habilidad es el producto de la aptitud multiplicada por el entrenamiento y recursos, y la motivación es el producto del deseo y el compromiso.

La función multiplicadora en estos términos sugiere que todos los elementos son esenciales. Por ejemplo, los trabajadores que tienen 100% de la motivación y 75% de la habilidad requerida para desempeñar una actividad pueden rendir en una proporción superior que la promedio.

Sin embargo, si estos individuos tienen solo 10% de la habilidad requerida, ninguna cantidad de motivación les permitirá desempeñarse de manera satisfactoria, siendo el compromiso de trabajo para obtener los objetivos institucionales.

Según (Whetten, 2004) la aptitud se refiere a las habilidades y destrezas innatas que la persona aporta a un trabajo. Estas entrañan capacidades mentales y físicas, pero para muchos trabajos orientados a la persona también implican características de la personalidad. La mayor parte de las habilidades inherentes pueden ser mejoradas mediante la educación y el entrenamiento. De hecho, la mayor parte de lo que se llama habilidad natural en los adultos puede rastrearse a experiencias previas de mejoramiento de éstas, como el modelado de las habilidades sociales de los parientes o de los hermanos mayores.
Pág. 300.

Sin embargo, es útil considerar el entrenamiento como un componente separado de la habilidad, dado que representa un mecanismo importante de mejoramiento del desempeño de los empleados.

Ahora bien desempeño laboral, es cuando ocurre en un contexto laboral, rodeado y regulado por normas, restricciones, expectativas de otros, exigencias, incentivos y probablemente recursos o ayudas necesarias para asegurar la calidad desempeño-resultado. La habilidad debe evaluarse durante el proceso de ubicación al trabajo mediante la selección de candidatos contra los requerimientos de habilidades y competencias del trabajo.

Si un candidato tiene deficiencias menores en la aptitud de habilidades, pero muchas otras características deseables, se puede utilizar un programa intensivo de entrenamiento para incrementar las calificaciones del candidato para desempeñar el trabajo.

Evaluación del desempeño

Según (Noe, 2005), es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando éstos existen en una organización, el enfoque de la ED en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual. Sin importar el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos. Pág. 252.

El sistema de evaluación en las instituciones, sirve para definir las falencias o la productividad que está brindando el personal, que se tomaría decisiones de cambios si fuera necesario para valorar el desempeño de los empleados y reubicarlos a las áreas en el cual se podría desempeñar mejor.

Gestión del desempeño

Referente a la gestión del desempeño:

Según (Noe, 2005) La gestión del desempeño consiste en todos los procesos organizacionales terminan qué tan bien se desempeñan los empleados, los equipos y, finalmente, la organización. Cada función de Recursos Humanos contribuye a este desempeño. El proceso incluye la planeación de RH, el reclutamiento y la selección de personal, CyD, la planeación, el desarrollo de carrera y programas de compensación. Pág. 252.

La evaluación del desempeño es especialmente decisiva para su éxito. Una organización debe tener algún medio para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipos con el propósito de elaborar las funciones y responsabilidades adecuadas de desarrollo.

Aunque la evaluación es sólo un elemento del departamento del talento humano, quien es el encargado de realizar periódicamente el seguimiento del desempeño de cada colaborador, es vital en tanto que refleja directamente el plan estratégico de la organización.

Servidores públicos

Según (Camargo, 2005), servidores públicos “es el término que se utiliza para denominar a todas aquellas personas naturales que prestan sus servicios a las organizaciones públicas, y que están vinculadas por procedimientos reglamentarios, contractuales o por elección o cargos establecidos previamente”. Pág. 14.

Todo servidor público a más de prestar sus servicios a la institución al cual pertenece, también debe brindar un buen servicio a la comunidad con calidad, honradez y disciplina para la satisfacción del usuario y la buena marcha de la organización.

La actuación del servidor público está sujeta por las disposiciones reglamentarias, las leyes y la Constitución; así como también tendrán sus derechos y obligaciones estipuladas en la Ley Orgánica de Servicio Público-LOSEP que es de su competencia como servidor público.

2.1.2.1 Calidad del servicio

Según (Publicaciones Vertice, 2008), la gestión de la calidad del servicio debe centrarse en la relación; persona que genera el servicio y método a través del que se ofrecen convirtiéndose esta en un factor fundamental”. Pág. 46.

Es satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, como a la vez, mejora el servicio que brinda la institución a través de sus empleados. La calidad en ocasiones es la imagen que proyecta una institución, mediante los objetivos y metas que se persiguen para ofrecer un buen servicio.

Rendimiento Laboral

Son muchos los autores que han analizado la relación existente entre satisfacción laboral y rendimiento del individuo.

Según (González, 2006), Unos autores establecen que, el aumento o disminución del rendimiento de un individuo está condicionado al grado de satisfacción que pueda tener éste dentro de la organización. Por lo tanto la satisfacción es considerada como la causa del rendimiento del trabajador (a mayor satisfacción, mayor rendimiento). Otros autores postulan, que más que una causa, la satisfacción es un efecto del rendimiento del individuo. Si un individuo obtiene éxito por haber realizado con esfuerzo una tarea, éste se sentirá altamente satisfecho (a mayor rendimiento, mayor satisfacción). Pág. 121.

Hay que tener en cuenta que tanto el rendimiento como la satisfacción, aparte de relacionarse entre sí, también lo hacen con otros elementos existentes en la organización, y que pueden ser influenciados de manera efectiva por estos últimos.

Satisfacción del usuario

Según (Rojas, 2005), la satisfacción del usuario “es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad. Dado que la satisfacción del usuario influye de tal manera en su comportamiento, es una meta muy valiosa”. Pág. 44.

La satisfacción del usuario puede influir en:

- ✚ El hecho de que el usuario procure o no procure atención.
- ✚ El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios.
- ✚ El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios.
- ✚ El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios
- ✚ El hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.
- ✚ El lugar al cual acuda para recibir atención

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

2.1.2.2 Cumplimiento de objetivos

Misión

Según (Publicaciones Vértice, 2004) la misión de la empresa es el punto de partida de la actividad de la empresa cuya definición tiene mucho que ver con el negocio (actividad productiva y comercial) de la misma. La misión de la organización establece la vocación de la empresa para enfrentar unos retos determinados y relaciona el aspecto racional de la actividad de la organización con el aspecto emocional o moral de la actuación de la misma. Pág. 40.

En una institución la Misión es una razón de ser, es un presente en que todos los que la integran deben de cumplir sus metas para mejorar las actividades de la organización, para las necesidades de una población.

Visión

Según (Publicaciones Vértice, 2004), la visión de la empresa constituye el conjunto de representaciones, tanto efectivas como racionales, que un individuo o un grupo de individuos asocian a una empresa o institución como resultado neto de las experiencias, creencias, actitudes, sentimientos e informaciones de dicho grupo de individuos, como reflejo de la cultura de la organización en las percepciones del entorno. Pág. 39.

La visión es el futuro que la institución desea realizar, ser visionario y motivador para que se siga ejecutando el trabajo o proyecto para el logro de los objetivos empresariales.

Metas

Según (Cry & Gray, 2004), las metas “son los resultados a largo plazo que usted quiere para su negocio”. Pág. 16.

Las metas son consideradas como resultados alcanzados en los proyectos deseados fijándose plazos determinados, cuyos responsables deben tener las habilidades y competencias para desempeñar las funciones que ayuden a conseguir las metas propuestas por la institución.

2.1.2.3 Funciones y responsabilidades

En este caso se plantea la siguiente definición: Según (Palomino & Sánchez, 2007):

“Las funciones son tareas que correspondan realizar a una persona. Pueden ser delegadas. Responsabilidad es el cargo u obligación moral que se le ha atribuido a esa persona sobre el resultado en la realización de determinadas tareas, las cuales han podido llevarse a cabo por esa persona o por otra. Las responsabilidades no se delegan”. Pág. 125.

Con lo anterior citado se define que las funciones y responsabilidades son tareas que todos quienes conforman la institución, deben ejecutarlas individual o conjuntamente. Son deberes y responsabilidades escritas en la Ley competente para aplicarla y practicarlas durante la actividad de producción o servicio que se ofrece a un usuario o cliente.

Manual

El autor Terry, G. (2012) manifiesta:

Son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución; concentran información amplia y detallada acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad, responsabilidad, funciones y actividades y estos reflejan a la empresa de manera general.

Con lo anterior se deduce entonces que es una herramienta de comunicación muy útil entre la empresa y el personal, manteniéndolo al tanto de lo que se desea alcanzar y de qué manera; permitiendo el manejo y control de la información.

Normas o Reglamentos

Un reglamento es una norma jurídica de carácter general dictada por la Administración pública y con valor subordinado a la Ley.

En resumen, un reglamento es un documento que especifica normas para regular todas las actividades de los miembros de una comunidad.

Consiste en sentar bases para la convivencia y prevenir los conflictos que se pueden generar entre los individuos. Lo que significa que la norma reglamentaria, al estar sometida jerárquicamente a la Ley, aunque sea posterior no puede derogar

o modificar el contenido de las normas con rango de ley y, por el contrario, éstas tienen fuerza derogatoria sobre cualquier reglamento.

2.1.2.5 Actividad laboral

Según (Enrique Toledo, 2006):

“la actividad laboral es a la vez interacción inmediata o mediata entre sujetos, el cara a cara en la actividad productiva sigue existiendo, pero no es una condición necesaria de los procesos productivos actuales. Cabría mejor hablar de una comunidad simbólica del trabajo que puede todavía tener lazos materiales más o menos fuertes. De esta forma el sentirse parte de esta comunidad del trabajo no depende ya del cara a cara sino de la intensidad subjetiva y material de los lazos. Esta manera de ver la interacción laboral podría llevarnos más adelante a transformar conceptos superficiales de identidad que parecieran venir de una antropología de las comunidades preindustriales”. Pág. 16.

Es la acción de realizar un trabajo que sea productivo para la institución.

Habilidades

Para (Cabezas, 2008), la habilidad es:

“un sistema complejo de acciones conscientes las cuales posibilitan la aplicación productiva o creadora de los conocimientos y hábitos en nuevas condiciones en correspondencia con su objetivo.”

Es la capacidad adquirida por el hombre, de utilizar creadoramente sus conocimientos y hábitos tanto en el proceso de actividad teórica como práctica.

Recursos

Referente a los recursos:

“Se denomina recursos a aquellos elementos que aportan algún tipo de beneficio a la sociedad”.(Real Academia Española, 2001)

Son todos aquellos elementos que se requieren para que una empresa pueda lograr sus objetivos.

Se clasifican en recursos humanos, recursos financieros, recursos materiales y recursos técnicos o tecnológicos.

- ✚ Materiales: todos los bienes tangibles tales como edificios, maquinaria, insumos.
- ✚ Financieros: es el recurso monetario con el que la empresa funcionará.
- ✚ Humanos: conformado por todo el personal que labora en la empresa. Este es el elemento más importante dentro de la organización.
- ✚ Técnico-administrativos: compuesto por el conjunto de procedimientos y sistemas aplicables en una empresa, por ejemplo, el sistema de contabilidad, técnicos de inducción, técnicos de evaluación del desempeño, entre otros.

El desarrollo de personas se preocupa y ocupa por educar al talento humano, con la finalidad de potenciar habilidades, capacidades y destrezas necesarias que permitan el progreso y bienestar en su vida personal desde que desempeña su cargo con responsabilidad y detalle de las funciones.

2.2 MARCO LEGAL

2.2.1 Según la Constitución de la República

La CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA, TÍTULO I ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DEL ESTADO, capítulo primero Principios Fundamentales en su artículo 3 numeral 4, establece como deber primordial del Estado “garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico”.

Que en el TÍTULO II DERECHOS, capítulo noveno responsabilidades, artículo 83, en sus numerales 8, 11, 12 y 17, respectivamente, establece como deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos “Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y

combatir los actos de corrupción”, “Asumir las funciones públicas como un servicio a la colectividad y rendir cuentas a la sociedad y a la autoridad, de acuerdo con la ley”, “ejecutar la profesión u oficio con sujeción a la ética”, “Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país, de manera honesta y transparente”.

En el art. 264.- otorga las competencias a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, en dicho marco prestar servicio, ejecutar la obra pública municipal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, con la observación de los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.

En el art. 326.- sobre el derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

- ✚ Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
- ✚ Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado, propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
- ✚ Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.
- ✚ Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

2.2.2 Según la Ley Orgánica del Servicio Público

Establece como Deberes y Prohibiciones de los servidores públicos en los siguientes artículos:-

Art. 22.- Deberes de los servidores públicos, se resalta algunos literales consideradores importantes y relacionados a la ética:

b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

d) Cumplir y respetar las órdenes, legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la ley;

f) Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad; y,

h) Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión.

Art. 24.- Prohibiciones a las servidoras y los servidores públicos.

k) Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito.

2.2.3 Según el Plan Nacional de Desarrollo del Buen Vivir 2013-2017

Establece que: “La Revolución Ética del Programa de Gobierno 2013-2017 contempla la voluntad de forjar una ciudadanía que viva en armonía y respete el bien común, así como reforzar las prácticas de rendición de cuentas, el control social y la lucha contra la corrupción.

En la Revolución Política y Constitucional, sea puesta por avanzar en la descentralización y desconcentración del Estado, por consolidar una administración pública eficiente, eficaz y participativa, que resuelva las demandas populares por impulsar la construcción del Estado plurinacional e intercultural, por promover y reconocer la organización social, la vida asociativa y la ciudadanía activa, asegurando el poder popular.”

Además se cita algunos de sus objetivos donde constituye en sus numerales que ayudan a su comprensión:

Objetivo 2. Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial en la diversidad:

El reconocimiento igualitario de los derechos de todos los individuos implica la consolidación de políticas de igualdad que eviten la exclusión y fomenten la convivencia social y política. El desafío es avanzar hacia la igualdad plena en la diversidad, sin exclusión, para lograr una vida digna, con acceso a salud, educación, protección social, atención especializada y protección especial.

Objetivo 3. Mejorar la calidad de vida de la población:

La vida digna requiere acceso universal y permanente a bienes superiores, así como la promoción del ambiente adecuado para alcanzar las metas personales y colectivas. La calidad de vida empieza por el ejercicio pleno de los derechos del Buen Vivir: agua, alimentación, salud, educación y vivienda, como prerrequisito para lograr las condiciones y el fortalecimiento de capacidades y potencialidades individuales y sociales.

Objetivo 6. Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos:

El Programa de Gobierno 2013-2017 apunta directamente, dentro de sus revoluciones, a profundizarla transformación de la justicia y a fortalecer la seguridad y la convivencia ciudadanas. Por ello, estos pilares se constituyen en elementos sustanciales para el proceso de planificación del Estado. Debemos mejorar la confianza ciudadana en la justicia mediante el respeto a los derechos humanos. Debemos igualmente adoptar y fortalecer políticas públicas que permitan reducir progresiva y eficazmente los niveles de inseguridad ciudadana en el territorio.

Objetivo 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas:

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

En prospectiva, el trabajo debe apuntara la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

2.2.4 Según Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

En el Art. 5 de la COOTAD, definiendo autonomía política como “la capacidad de cada gobierno autónomo descentralizado para impulsar procesos y formas de desarrollo acorde a la historia, cultura y características propias de la circunscripción territorial, se expresa el ejercicio de las facultades que de manera concurrente asuman sus competencias, la capacidad de emitir políticas públicas territoriales”.

2.2.5 Según la Ley Orgánica de Educación Superior LOES

En la LOES, se encuentra el Art. 5. Derechos de las y los estudiantes, expresa lo siguiente: g) “Participar en el proceso de construcción, difusión y aplicación del conocimiento. (Asamblea Nacional LOES)

En el Art. 8. Sobre los fines de la Educación Superior. - La ley indica que tienen los siguientes fines:

Literal e.- Aportar con el cumplimiento de los objetivos del régimen de desarrollo previsto en la Constitución y en el Plan Nacional de Desarrollo.

Literal h.- Contribuir en el desarrollo local y nacional de manera permanente a través del trabajo comunitario o extensión universitaria.

2.3 MARCO CONTEXTUAL

Las empresas en la actualidad, por el constante trabajo de adaptarse y flexibilizarse ante los cambios ocurridos en el entorno, se han percatado de la necesidad de reducir lo más posible sus estructuras organizacionales, con el objeto de aplanarlas lo más posible, lo cual conlleva al establecimiento de nuevas jerarquías entre el personal, desfragmentando y diversificando el trabajo masivo. La variable de desempeño organizacional considera el aspecto de la cultura y comportamiento organizacional del talento humano que inciden en la decisión de la rotación laboral(Aulló Tomás Esteban-Boada Grau Joan, 2005).

El cantón Santa Elena se encuentra situado en la provincia de Santa Elena cuyos limitando son: por el norte con el cantón Puerto López de la provincia de Manabí, al sur con el cantón Playas; y al oeste con el Océano Pacífico. Posee una extensión territorial de 3.669 km² y con una población aproximadamente de 110.000 habitantes. La ciudad de Santa Elena, su Gobierno Municipal del cantón Santa

Elena como ente de gobierno seccional está organizada por el Alcalde, como máximo representante y autoridad administrativa-gubernamental, por un Concejo Cantonal.

El cantón Santa Elena está conformado por parroquias urbanas y rurales debidamente representadas por los Gobiernos Parroquiales ante la Alcaldía de Santa Elena.

Las parroquias urbanas del cantón de Santa Elena son:


 Ballenita

 Santa Elena


Las parroquias rurales del cantón de Santa Elena son:

 Ancón

 Atahualpa

 Chanduy

 Colonche

 Manglaralto

 Simón Bolívar

Misión:

Gobernar equitativamente impulsando, agilizando y reglamentando al desarrollo socio económico del cantón, para planificar y ejecutar obras, programas y proyectos, brindando servicios de calidad en coordinación con la comunidad y organismos tanto locales nacionales y extranjero, en forma transparente y efectiva con el compromiso y motivación del talento humano de la organización, equipos y tecnologías.

Visión:

Ser del cantón Santa Elena una región productiva en beneficio de la explotación sustentable de los recursos naturales comprometiendo la mano de obras y el talento humano constantemente calificado y con un tecnológico sostenible en el tiempo.

Objetivos estratégicos

- ✚ Convertir a Santa Elena en el centro más importante de producción de alimentos del Ecuador, garantizando el derecho al empleo para todos sus habitantes.
- ✚ Centro exportador de productos alimenticios.
- ✚ Polo de desarrollo turístico, agropecuario, artesanal y pesquero del país.
- ✚ Ejemplo de manejo sustentable de sus recursos naturales.
- ✚ Santa Elena, un Municipio eficiente, equitativo, democrático, solidario, honesto, participativo que brinde iguales oportunidades a hombres y mujeres y que respete la identidad cultural.
- ✚ Cantón Planificado, limpio, con educación de excelencia y en apoyo a la producción, con una población sana y con un entorno natural saludable, en el cual el eje del desarrollo sea la familia.
- ✚ Con una infraestructura vial que articule las zonas productivas con los mercados; con servicios públicos eficientes que den cobertura total al área urbana y rural.
- ✚ Con una imagen ambientalmente sustentable, socialmente justa y económicamente productiva y competitiva.
- ✚ Con autoridades democráticas; líderes comunitarios y vecinos corresponsables y protagonistas del cambio.

Al respecto, debe llevarse a cabo de forma rutinaria una evaluación rigurosa de las actividades realizadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

Dicha evaluación debe ayudar a mejorar su diseño y orientar la asignación de recursos hacia selección, reclutamiento, adiestramiento y contratación del talento humano que muestren los mejores resultados en el desempeño organizacional, se beneficiará aplicando instrumentos para el diagnóstico, evaluación y prevención, mejorando los procesos de reclutamiento y selección, la estabilidad laboral, la salud de los trabajadores y de esta manera prevenir enfermedades ocupacionales.

Sin embargo se debe considerar también la evaluación del desempeño como por ejemplo: el desempeño de equipo, el desempeño programático y el desempeño organizacional, porque cada organización tiene objetivos y metas que cumplir; y de alguna manera, medir y comunicar hasta qué punto están logrando.

Siendo la efectividad, el punto de partida para evaluar el desempeño de una organización como requisito previo para cumplir sus metas.

SECCIÓN III

METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación tiene un enfoque cualitativo porque descubre la realidad del problema mediante la observación participativa del investigador y las encuestas, entrevistas para estudiar las diferentes causas y consecuencias del problema mediante técnicas para ofrecer una solución al objeto de estudio.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Por el propósito

Dependiendo la intencionalidad de los resultados o aportes como se aborde un problema científico.

Investigación pura o básica.

Es la que se realiza con el propósito de acrecentar los conocimientos teóricos para el progreso de una determinada ciencia, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas. Es más formal y busca contribuir a aclarar puntos de una teoría o doctrinas basadas en principios y leyes, no es su propósito inmediato de resolver problemas prácticos.

Investigación aplicada

Se caracteriza porque los resultados obtenidos pretenden aplicarse o utilizarse en forma inmediata para resolver alguna situación problemática.

Busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar. Le preocupa la aplicación inmediata sobre una realidad circunstancial, antes que el desarrollo de una teoría. Es el tipo de investigación que realiza cotidianamente el práctico, el profesional ligado a una situación, empresa u organización.

Investigación de campo.

La investigación se realizó al personal de servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, de tal manera que se tienen un contacto con la realidad en el mismo lugar donde suceden los hechos y acontecimientos obteniendo información suficiente para el desarrollo del mismo.

Investigación bibliográfica – documental.

La investigación bibliográfica-documental es indispensable porque se apoya en documentos ya existentes que se relacionan con el tema de investigación, la experiencia que se ha alcanzado ha sido útil para formular una propuesta de aplicación de principios y valores éticos en el desempeño laboral para contribuir a los objetivos instituciones de eficacia y eficiencia.

3.3 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Inductivo

Este método permitió conceptualizar lo particular para enfocarlo a lo general. La inducción es el razonamiento, a partir de uno o varios juicios particulares, obteniendo una conclusión de aplicación general, analizando los motivos por el cual no se ha elaborado un Código de Ética, instrumento esencial para cambiar la aptitud de los servidores para el logro de los objetivos de la institución.

Pasos del Método Inductivo:

El método inductivo sigue los siguientes pasos:

- ✚ Observación
- ✚ Experimentación
- ✚ Comparación
- ✚ Abstracción
- ✚ Generalización

Método Deductivo

El método deductivo permitió generalizar y conceptualizar los hechos durante la investigación, el mismo que detalla lo general y lo particular, abordando la teoría para enfocarla en la parte práctica. Además se determinó las causas y efectos de los principales problemas que se presentan en el comportamiento de las personas dentro de la institución durante las actividades con respecto a su cargo; deducir a través de leyes generales o principios que por su carácter de verdades absolutas no necesitan comprobación.

Pasos del Método Deductivo

El método deductivo sigue los siguientes pasos:

- ✚ Aplicación
- ✚ Comprensión
- ✚ Demostración

Método Explicativo

Por medio de este método, se comprobará las hipótesis causales de la cual se podrá definirse en el nivel explicativo y su realización tendrá el ánimo de contribuir al desarrollo del conocimiento científico.

El estudio explicativo se orientará a comprobar la hipótesis de tercer grado, esto significará la identificación y análisis de las causales como las variables independientes y sus resultados, lo que se expresan en hechos como las dependientes.

Por eso será importante el establecimiento de variables en las cuales exista un grado de complejidad cuya ocurrencia y resultados determinen explicaciones que contribuyan al conocimiento científico.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Las técnicas e instrumentos son los procedimientos y recursos que se emplean para lograr un resultado específico. Las técnicas tienen el objetivo de satisfacer necesidades y requieren de quien las aplique. Cualquier actividad que es realizada en la vida diaria sigue un método o procedimiento, es decir una técnica.

La Entrevista

Es una conversación por lo cual se quiere averiguar datos específicos sobre la información requerida. Incluye la opción de selección previa a quien o quienes se va a realizar. Igualmente, no puede ser aplicada a cualquiera, sino establecer previamente con el entrevistado los objetivos, tiempo y la utilización de tales resultados.

Serán entrevistados las autoridades y funcionarios de la institución para saber si es indispensable la aplicación de un Código de Ética para los servidores públicos.

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Galindo, 1998:277).

Sabino, (1992:116) comenta que la entrevista, desde el punto de vista del método es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarles datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de estas informaciones. Por razones obvias, sólo se emplea, salvo raras excepciones en las ciencias humanas.

Las preguntas del cuestionario pueden ser estructurales o semiestructuradas, para ésta investigación se llevan a cabo éstas últimas para obtener información cualitativa. Las entrevistas semiestructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados (Hernández et al. 2003:455)

La técnica de la entrevista se utiliza en esta investigación aplicando el enfoque cualitativo a los resultados de la investigación.

La Encuesta

Conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho. Serán aplicadas a los servidores municipales, como también a los usuarios para saber la opinión sobre la aplicación correcta de los principios y valores en el Gobierno Municipal del cantón Santa Elena.

La encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas. Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Grasso, 2006:13).

Tiene la ventaja de formular preguntas a más personas quienes proporcionan información de sus condiciones económicas, familiares, sociales, culturales y políticas; y en los que el anonimato constituye una ventaja porque no puede personalizarse las respuestas.

Su desventaja está en la garantía de su aplicación, porque al requerir la intervención de muchas personas, no se puede asegurar que estos cumplan con el cometido de recoger información que se necesita. Otra limitación proviene de la posible falsedad de las respuestas o cuando no se completa el cuestionario, no permitiendo establecer generalizaciones amplias.

Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas o ítems respecto a una o más variables a medir. Según Gómez (2006:127-128) refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas.

Las preguntas cerradas contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades (dicotómicas) o incluir varias alternativas. Este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación (valores numéricos) de las respuestas de los sujetos.

Las preguntas abiertas, no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas. Estas preguntas no permiten pre codificar las respuestas, la codificación se efectúa después que se tiene las respuestas.

Los métodos más conocidos para medir por escalas las variables que constituyen actitudes son: el diferencial semántico, la escala de Guttman y el método de escalamiento de Likert (Gómez, 2006:131).

Haciendo alusión a los métodos de escalas, Buela y Sierra (1997:475) escriben que el diferencial semántico es una técnica de evaluación elaborada por Osgood y

sus colaboradores es un intento por evaluar cuantitativa y sistemáticamente la significación semántica que posee un determinado concepto para una persona o grupo de personas.

Estas escalas también conocidas como método de escalograma o análisis de escalograma, son unidimensionales (en una dimensión subyacente) y acumulativas, ésta última implica que los ítems se pueden ordenar por su grado de dificultad.

Es necesario considerar además quien contestó afirmativamente a ítem (pregunta) difícil contestará siempre afirmativamente a un ítem menos difícil y viceversa, por lo que ninguna de las personas tienen una respuesta negativa (desacuerdo) antes de una respuesta positiva (acuerdo), o no tiene una actitud positiva después de una respuesta negativa, por tanto, la información de la posición de la última respuesta positiva de una persona, permitirá predecir todos sus respuestas a los ítems que describen la variable a investigar.

Por último y el más usado de los métodos, la escala de Likert es conceptuada por Santesmases (2009:514), como la medida de una variable que consiste en pedir al encuestado que exprese su agrado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relativas a las actitudes que se evalúan para diagnosticar según el tema de estudio.

Como un ejemplo, normalmente se utilizan cinco categorías para expresar el grado de:

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Rara vez
4. Nunca

3.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1 Población

Es el conjunto de unidades individuales o unidades elementales compuestas por personas o cosas, Hernández R. Fernández Carlos (2003), manifiesta que población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

La población que se investigará es de 350 personas (servidores de nombramiento, contrato y obreros) que está a cargo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena.

Cuadro N° 5 Población a investigar

DETALLE	NÚMEROS
- Nombramiento	145
- Contrato	205
TOTAL	350

Fuente: Departamento del Talento Humano
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez

Cuadro N° 6 Población

DETALLE	NÚMEROS
- Usuarios urbanos	39.681
- Usuarios rurales	104.395
TOTAL	144.076

Fuente: Censo Inec 2008
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez

3.5.2 Muestra

Es aquella parte representativa de la población, o considerado como el subconjunto del conjunto población. Aunque existen autores que, consideran a la muestra desde dos puntos de vista. La una como muestra con enfoque cualitativo y la otra como muestra cuantitativa. Según Hernández R. Fernández C. (2003).

El enfoque cualitativo es la “unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se recolecta los datos sin que necesariamente sea representativa y la muestra con enfoque cuantitativo, es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y deben ser representativos de la población”.

Tipos de Muestras:

Muestra probabilística: Donde todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos.

Muestra Estratificada: Implica el uso deliberado de sub muestras para cada estrato o categoría que sea importante en la población.

Muestra por Racimo: Se selecciona los conjuntos (racimos). Dentro de los racimos a los sujetos que van a ser modelos.

Muestra no Probabilística: Es dirigida, donde la selección de elementos depende del criterio del investigador. Los resultados no son generalizables a una población.

Muestra por cuotas o proporcionales: Consisten en establecer cuotas para las diferentes categorías del universo, quedando esta selección de unidades a disposición del investigador.

Muestra Intencionada: Este tipo exige un cierto conocimiento del universo, su técnica consiste en que el investigador es quien escoge sus unidades de estudio.

Muestra Aleatoria Simple: Se escoge al azar los elementos que la componen.

La muestra de la población se ha dividido entre un total de 350 servidores públicos en donde se involucran a la modalidad de Nombramiento y Contrato. Y una población de un total de 144.076 usuarios donde se involucra urbano y rural.

Cuadro N° 7 Matriz de tamaños muestrales de servidores públicos

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas										
N [tamaño del universo]	350	← Escriba aquí el tamaño del universo								
p [probabilidad de ocurrencia]	0,5	← Escriba aquí el valor de p								
Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)								
90%	0,05	1,64								
95%	0,025	1,96								
97%	0,015	2,17								
99%	0,005	2,58								
Fórmula empleada $n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$										
Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 350 con una p de 0,5										
Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	56	67	81	99	122	152	191	238	290	333
95%	75	89	105	126	151	183	221	264	305	338
97%	88	103	121	142	169	201	237	276	313	340
99%	113	129	149	172	199	229	262	294	323	343

Fuente: Investigación directa
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez

Análisis:

La población o universo es de 350 personas o servidores públicos amparados en la LOSEP, con diferentes tipos de contratos, aplicando la formula con el 5% de margen de error, se obtiene como resultado que se debe encuestar a 183 personas como muestra.

Cuadro N° 8 Matriz de tamaños muestrales de usuarios

Matriz de Tamaños Muestrales para diversos márgenes de error y niveles de confianza, al estimar una proporción en poblaciones Finitas

N [tamaño del universo]	144.076
-------------------------	----------------

← **Escriba aquí el tamaño del universo**

p [probabilidad de ocurrencia]	0,5
--------------------------------	------------

← **Escriba aquí el valor de p**

Nivel de Confianza (alfa)	1-alfa/2	z (1-alfa/2)
90%	0,05	1,64
95%	0,025	1,96
97%	0,015	2,17
99%	0,005	2,58

Fórmula empleada

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left(\frac{z(1-\frac{\alpha}{2})}{d} \right)^2$$

Matriz de Tamaños muestrales para un universo de 144076 con una p de 0,5

Nivel de Confianza	d [error máximo de estimación]									
	10,0%	9,0%	8,0%	7,0%	6,0%	5,0%	4,0%	3,0%	2,0%	1,0%
90%	67	83	105	137	187	268	419	743	1.662	6.424
95%	96	118	150	196	266	383	598	1.059	2.362	9.004
97%	118	145	184	240	326	469	732	1.296	2.884	10.883
99%	166	205	260	339	461	663	1.033	1.826	4.043	14.918

Fuente: Investigación directo
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez

Análisis:

La población es de 144.076 usuarios que son beneficiarios de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, aplicando la formula con el 5% de margen de error, incluyendo el 95% del nivel de confianza, determinado la probabilidad de ocurrencia del 0,50% y de no ocurrencia del 0,50 obteniendo como resultado que se debe encuestar a 383 personas como muestra.

SECCIÓN IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE ENTREVISTA APLICADA A DIRECTIVOS

Dirigida: A directores, Jefes Departamentales y Supervisores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena

Objetivo: Incidencia del Diseño de un Código de Ética para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, año 2015”.

Pregunta N° 1.- ¿Qué acciones realiza la institución municipal para promover la ética dentro de la cultura organizacional?

Lamentablemente no existe un Plan de Acción encaminado a promover los valores éticos hacia los servidores públicos de la institución. Realmente son esporádicas o pocas las acciones emprendidas en este tema, más allá de uno o dos seminarios que se ha realizado relacionado a la atención pública.

Pregunta N° 2.- ¿Cree Usted que se está cumpliendo con la misión y visión el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

La autoridad apunta hacia ese objetivo, sin embargo, hace falta lineamientos claros que apoyen dicha consecución, como es, de reformarla. Los funcionarios están trabajando con la finalidad de cumplir con la Misión y Visión, donde se involucran para dar solución a las necesidades de los usuarios y brindar servicios de calidad.

Pregunta N° 3.- ¿Considera que es importante establecer un código de ética para la institución?

Más que importante, es fundamental, para trabajar bajo una línea de conducta basado en principios. Marcaría el patrón con que todos los funcionarios deberían manejar en todas las actividades dentro de la organización.

Pregunta N° 4.- ¿Qué beneficios le aportaría hacia el interior y exterior de la institución un código de ética?

Son muchos los beneficios, ya que al tener un patrón de cómo hacer las cosas apegados a la ética, más que todo en la profesión que sirve para ofrecer a todos los usuarios respuestas satisfactorias a toda necesidad de cualquier índole. Así como también beneficiaria la formación moral como servidores públicos que conlleve a dar un servicio honesto. En lo interior, todo el personal conocería lo que debe o no hacer. En lo exterior, se mejoraría en gran medida la imagen de la institución.

Pregunta N° 5.- ¿Qué aspectos se deben considerar para la socialización del código de ética entre el personal directivo, ejecutivo y operativo de la institución?

Un código de ética debe contemplar al momento de socializarlo, los valores, ya que se va a determinar la conducta de cada individuo y es importante la participación de todo el personal, incluyendo al de más bajo nivel. Diseñar una metodología de comunicación, donde se deba existir conformación de grupos focales por áreas.

Análisis general de las entrevistas:

Referente al análisis general de las entrevistas realizadas a varios Directores y Jefes departamentales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, manifestaron la importancia e indispensable la aplicación de un Código de Ética en el desarrollo de las actividades de la organización, debido a las diferentes funciones que se realizan; (entre servidor y usuario), donde se enfrentan actos de corrupción o de coimas, favores o insinuaciones indecorosas para perjudicar la imagen de la institución, para beneficio personal.

Además, la inexistencia de un plan de acción sobre la aplicación de código de ética, donde incentive a los servidores públicos a poner en práctica los valores éticos que son una herramienta indispensable porque enriquece la formación personal de los servidores y a la institución para alcanzar un solo objetivo; brindando servicio de calidad, eficiente y honesto.

Para el logro de este objetivo, se debe capacitar continuamente a todo el personal que conforman la organización, pero lamentablemente son pocos los funcionarios que se benefician en recibir capacitación o formación para el buen desarrollo de sus actividades. En lo que respecta al cumplimiento de la Misión y Visión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, las autoridades tratan de cumplir sus objetivos, pero deberían reformarla de acuerdo a las nuevas competencias que en la actualidad están a responsabilidad de la institución.

Se está trabajando conjuntamente, para cumplir con las demandas que exige la ciudadanía como es el cumplimiento de sus necesidades y recibir servicios de calidad.

Con la implementación de un Código de Ética sería una herramienta fundamental para la institución Municipal, se logrará mejorar una cultura organizacional aplicando principios morales y valores éticos, donde los beneficiarios serían:

El servidor público, porque lo aplicaría en cada una de sus actividades, para lograr resultados satisfactorios que ayudaría a la formación personal y laboral con honestidad.

La institución, porque con el cumplimiento de sus objetivos, se logra una buena imagen; y, la ciudadanía, porque con respuestas satisfactorias en cada trámite, reciben un buen servicio y solución de una necesidad de cualquier índole que le competa a la institución.

Para el cumplimiento de estos objetivos o necesidades, es importante que al implementar un Código de Ética, sea socializado e involucrar a todo el personal que conforman la institución (desde el conserje hasta la Autoridad Nominadora). Donde se comprometan con la institución, a servir con responsabilidad y lealtad; considerando también la importancia de la comunicación, la opinión y los criterios de cada uno.

4.2 ANÁLISIS DE ENCUESTA APLICADA

Aplicación de la Encuesta a los servidores públicos

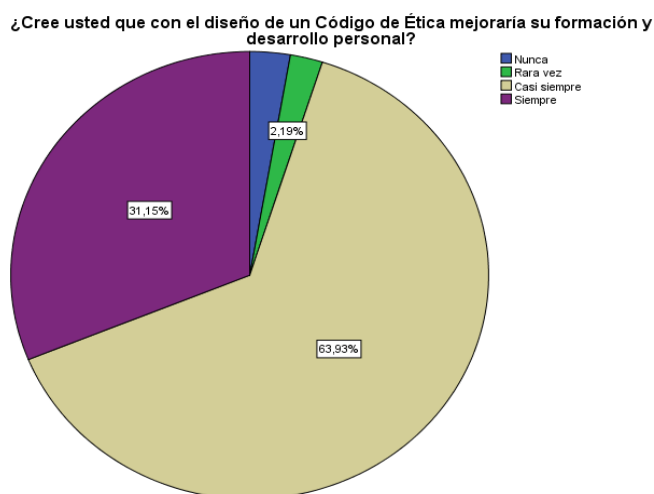
Pregunta N° 1.- ¿Considera usted que con el diseño de un Código de ética mejoraría su formación y desarrollo personal?

Tabla N° 1 Diseño de un código de ética

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	Nunca	5	2,7	2,7	2,7
	Rara vez	4	2,2	2,2	4,9
	Casi siempre	117	63,9	63,9	68,9
	Siempre	57	31,1	31,1	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Gráfico N° 1 Diseño de un código de ética



Fuente: Base de datos de encuestas aplicadas a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Análisis:

Los resultados obtenidos revelan que en mayoría se obtuvo, que el sesenta y cuatro por ciento opinó que casi siempre y en segundo lugar con el treinta y uno por ciento opinaron que siempre cree que el diseño de código de ética mejorará la formación y desarrollo personal de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

Pregunta N° 2.- ¿Conoce usted si se está considerando el perfil del servidor público en las competencias de sus funciones?

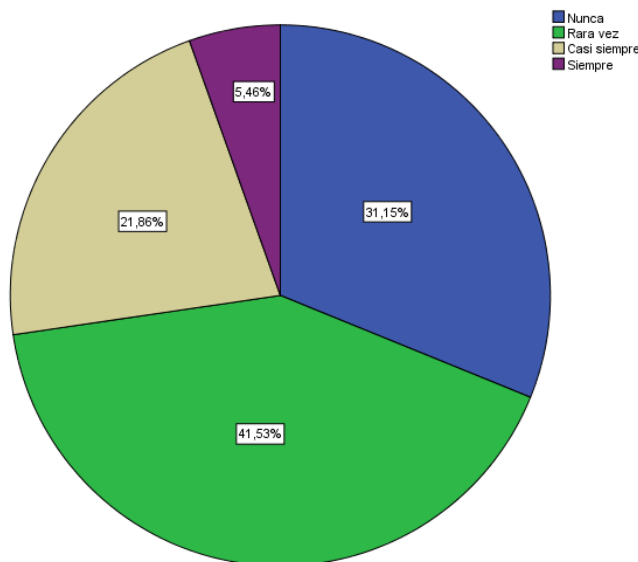
Tabla N° 2 Consideran perfil del servidor

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	Nunca	57	31,1	31,1	31,1
	Rara vez	76	41,5	41,5	72,7
	Casi siempre	40	21,9	21,9	94,5
	Siempre	10	5,5	5,5	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Santa Elena.

Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Gráfico N° 2 Consideran perfil del servidor



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.

Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Análisis:

El cuarenta y dos por ciento de los servidores encuestados del GAD Municipal del cantón Santa Elena, manifestaron que rara vez consideran el perfil del servidor público y las competencias de sus funciones, mientras que el treinta y un por ciento expresó que nunca piensan en esto. Obtenidos estos dos porcentajes mayores, se muestra que no consideran importante el perfil del servidor público, por lo que existen muchas deficiencias en el ámbito laboral, por la no aplicación adecuada de las funciones de acuerdo al perfil profesional del servidor.

Pregunta N° 3.- ¿Ha sido usted capacitado para la aplicación de sus conocimientos en la institución?

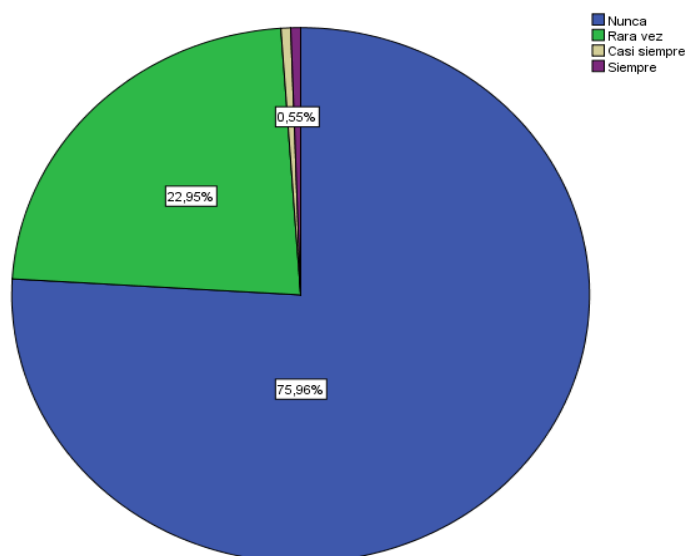
Tabla N° 3 Capacitación

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	Nunca	139	76,0	76,0	76,0
	Rara vez	42	23,0	23,0	98,9
	Casi siempre	1	0,5	0,5	99,5
	Siempre	1	0,5	0,5	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.

Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Gráfico N° 3 Capacitación



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.

Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Análisis:

Los resultados obtenidos los servidores públicos expresan con un setenta y seis por ciento, que nunca ha recibido capacitación; mientras que el veinte y tres por ciento dijo que rara vez realizan preparación para la aplicación de los conocimientos en la institución; y el uno por ciento, manifiesta que solo los funcionarios se benefician con las capacitaciones. Dejando en claro, que existen falencias en el conocimiento o actualización de actividades, ya que el servidor que no ha sido capacitado, no es capaz de satisfacer alguna actividad por falta de conocimiento y que solo son beneficiados los funcionarios.

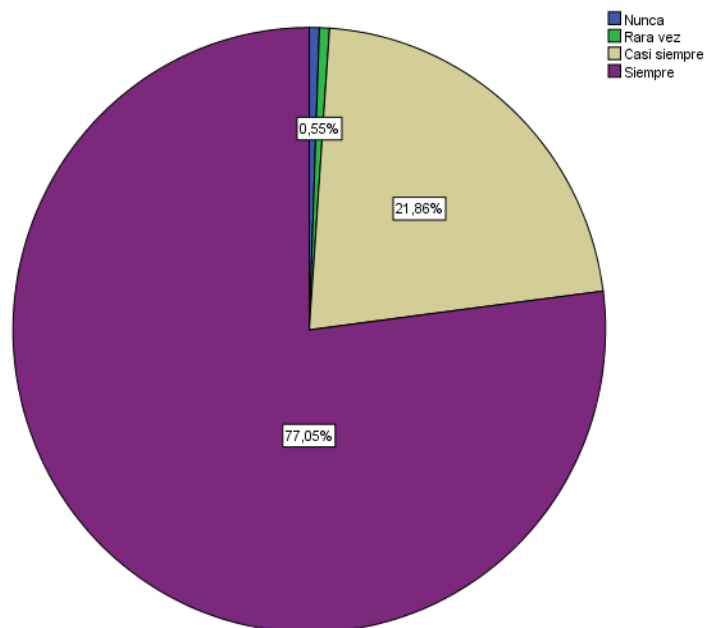
Pregunta N° 4 ¿Considera usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de ética, para su desempeño laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado?

Tabla N° 4 Es necesario el diseño y aplicación de un código

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
4	Nunca	1	0,5	0,5	0,5
	Rara vez	1	0,5	0,5	1,1
	Casi siempre	40	21,9	21,9	23,0
	Siempre	141	77,0	77,0	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 4 Es necesario el diseño y aplicación de un código



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

El setenta y siete por ciento de los encuestados opinó que siempre es necesario el diseño y aplicación de un código de ética para un mejor desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena y el veintidós por ciento, consideró que casi siempre sería necesaria esta herramienta.

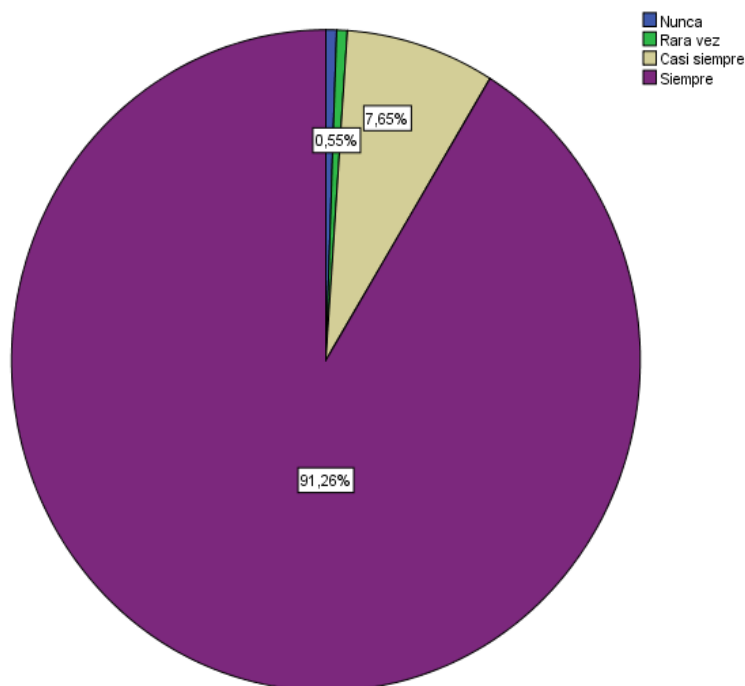
Pregunta N° 5.- ¿Considera usted importante la socialización del código de ética entre el personal directivo, ejecutivo y operativo de la institución?

Tabla N° 5 Socialización del Código de ética

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5	Nunca	1	0,5	0,5	0,5
	Rara vez	1	0,5	0,5	1,1
	Casi siempre	14	7,7	7,7	8,7
	Siempre	167	91,3	91,3	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 5 Socialización del Código de ética



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

Las muestras nos permiten verificar que el noventa y un por ciento opina que es importante siempre la socialización del código de ética para todos los que laboran en la institución hasta el de más bajo nivel, todos tienen que ser considerados importantes e incluirlos, y el ocho por ciento considera casi siempre importante la socialización.

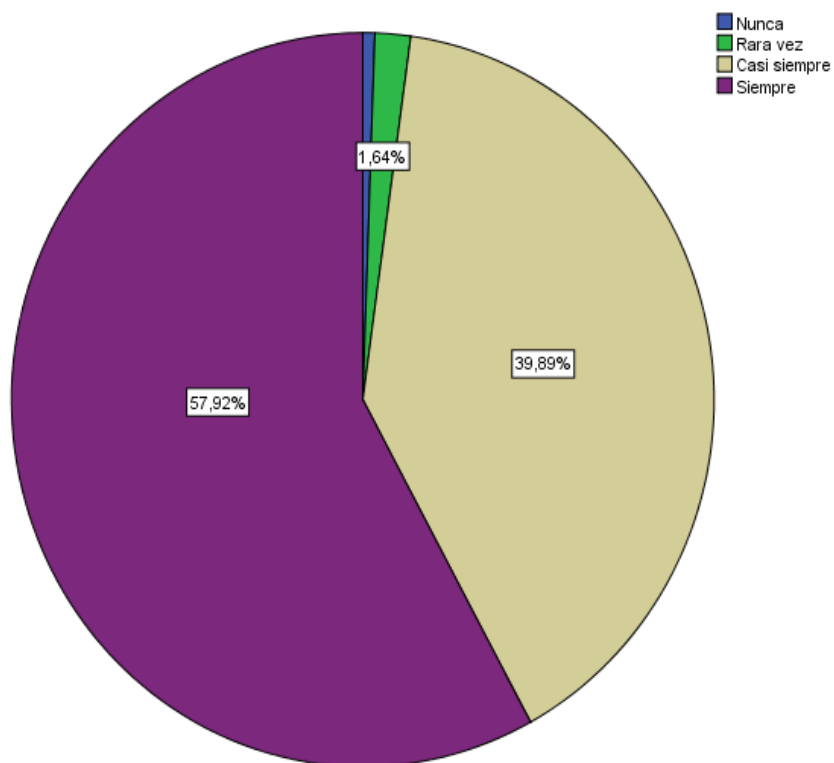
Pregunta N° 6.- ¿Considera que es importante un código de ética?

Tabla N° 6 Es importante el código de ética

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6	Nunca	1	0,5	0,5	0,5
	Rara vez	3	1,6	1,6	2,2
	Casi siempre	73	39,9	39,9	42,1
	Siempre	106	57,9	57,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 6 Es importante el código de ética



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos el cincuenta y ocho por ciento cree que siempre es importante el código de ética para mejorar su formación profesional y así brindar un mejor servicio; el cuarenta por ciento manifestó casi siempre y el dos por ciento opinó que rara vez es importante este argumento.

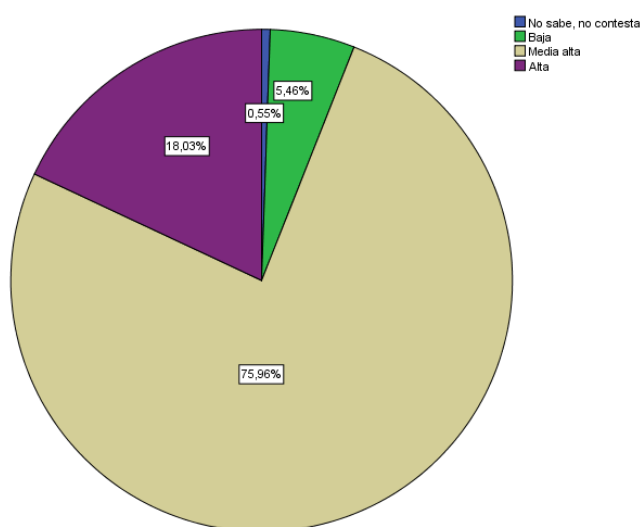
Pregunta N° 7.- ¿De qué manera considera usted que influye la relación organizacional en el interior del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Tabla N° 7 Como influye la relación organizacional

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7	No sabe, no contesta	1	0,5	0,5	0,5
	Baja	10	5,5	5,5	6,0
	Media alta	139	76,0	76,0	82,0
	Alta	33	18,0	18,0	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 7 Como influye la relación organizacional



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

El setenta y seis por ciento de los encuestados piensa que influye de forma media alta en la relación organizacional porque se logra fortalecer el compromiso y consecución de los objetivos, la Misión y Visión de la institución; mientras que el dieciocho por ciento opinó que interviene de manera alta y el seis por ciento influye como baja en relación interna en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

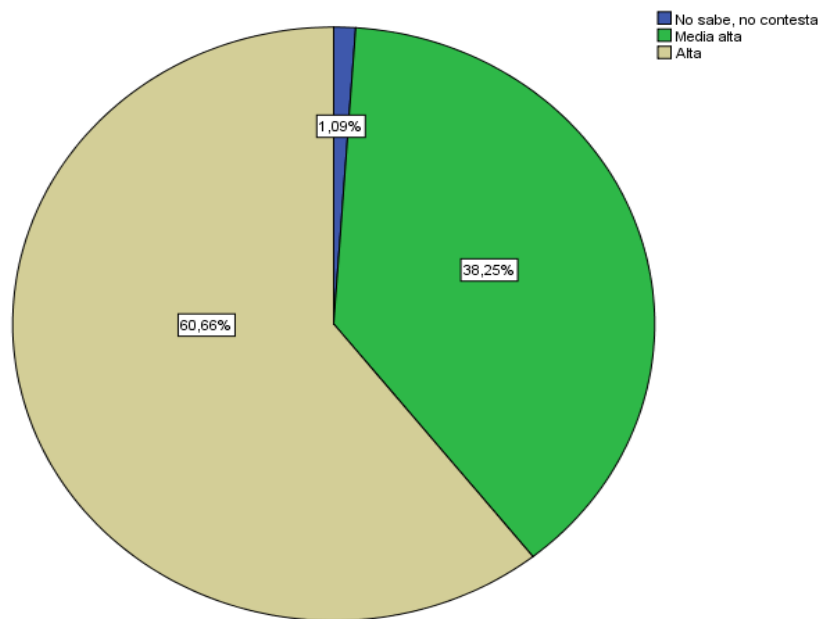
Pregunta N° 8.-En caso de que se diseñe y aplique un código de ética ¿Cuál considera usted que sería el efecto en el comportamiento de sus competencias laborales?

Tabla N° 8 Efecto de las competencias laborales

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
8	No sabe, no contesta	2	1,1	1,1	1,1
	Media alta	70	38,3	38,3	39,3
	Alta	111	60,7	60,7	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Gráfico N° 8 Efecto de las competencias laborales



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Análisis:

El sesenta y un por ciento opina como alta el efecto en el comportamiento de las competencias laborales con la aplicación de un Código de Ética, para la formación en el desarrollo de competencias y habilidades en el desempeño laboral y el cambio de aptitud de los servidores; mientras que el treinta y nueve por ciento, considera media alta el resultado, en caso que se aplique un Código de Ética.

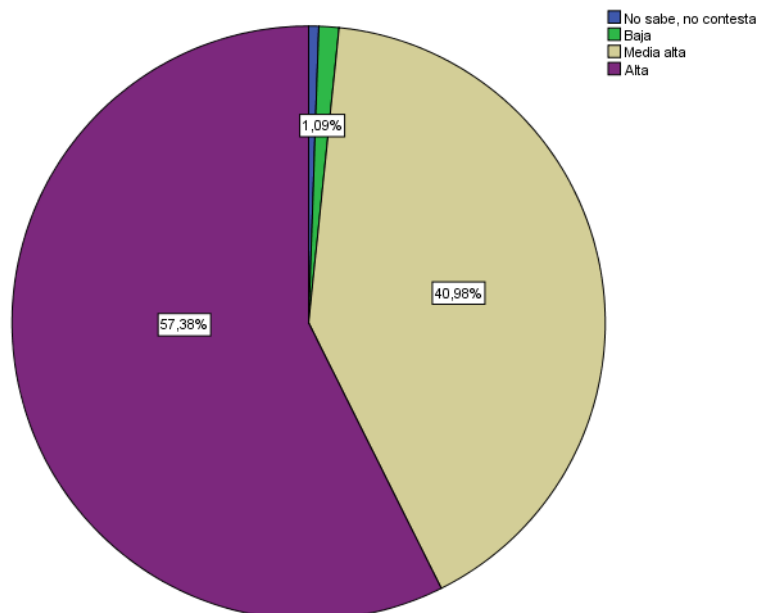
Pregunta N° 9.- ¿Considera usted que un Código de Ética incide en el desempeño laboral de sus actividades como servidor público?

Tabla N° 9 Influencia de código de ética

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9	No sabe, no contesta	1	0,5	0,5	0,5
	Baja	2	1,1	1,1	1,6
	Media alta	75	41,0	41,0	42,6
	Alta	105	57,4	57,4	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Gráfico N° 9 Influencia del código de ética



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

Las muestras revelan que el cincuenta y siete por ciento considera que con un Código de Ética influirá de manera alta en la productividad de sus labores, ya que esto conservaría la cultura organizacional apropiada como servidor público mientras que el cuarenta y un por ciento opina que intervendrá de forma media alta y el dos por ciento influye de modo baja en las actividades como servidores.

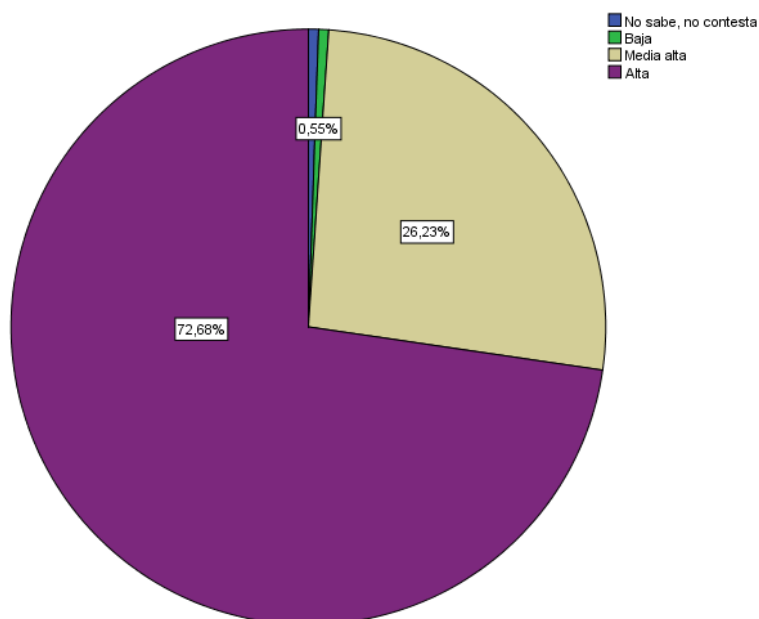
Pregunta N° 10.- ¿De qué manera considera usted que un Código de Ética influirá en la satisfacción del usuario?

Tabla N° 10 Satisfacción del usuario

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	No sabe, no contesta	1	0,5	0,5	0,5
	Baja	1	0,5	0,5	1,1
	Media alta	48	26,2	26,2	27,3
	Alta	133	72,7	72,7	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 10 Satisfacción del usuario



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

Los encuestados indicaron que el setenta y tres por ciento influye de modo alto en la satisfacción del usuario mediante una actitud positiva en la atención al cliente y el veintisiete por ciento cree que el Código de Ética actúa de forma media alta en la agrado de los beneficiarios (usuarios).

Aplicación de las encuestas a los usuarios del GAD cantón Santa Elena

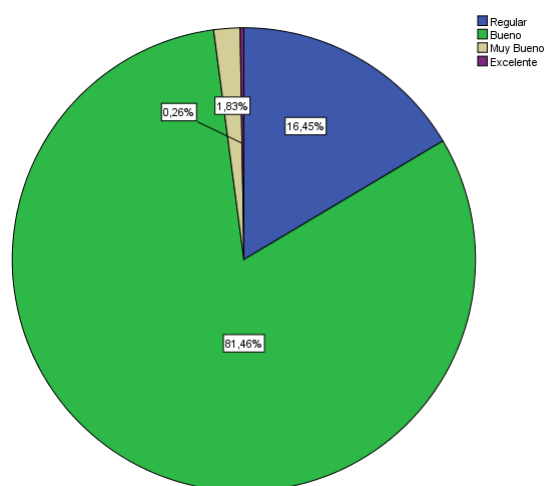
Pregunta N°1.- ¿Cómo usted califica el comportamiento de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Tabla N° 11 Calificación del comportamiento

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
1	Regular	63	16,4	16,4	16,4
	Bueno	312	81,5	81,5	97,9
	Muy Bueno	7	1,8	1,8	99,7
	Excelente	1	0,3	0,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Gráfico N° 11 Calificación del comportamiento



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Análisis:

El ochenta y dos por ciento de los usuarios encuestados califico como bueno el comportamiento de los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, el dieciséis por ciento expresó regulares la conducta y el dos por ciento muy buena la gestión de los servidores, en este punto vemos que el comportamiento de los servidores tiene un porcentaje favorable, pero a través de este código se prende disminuir ese diecisiete por ciento negativo.

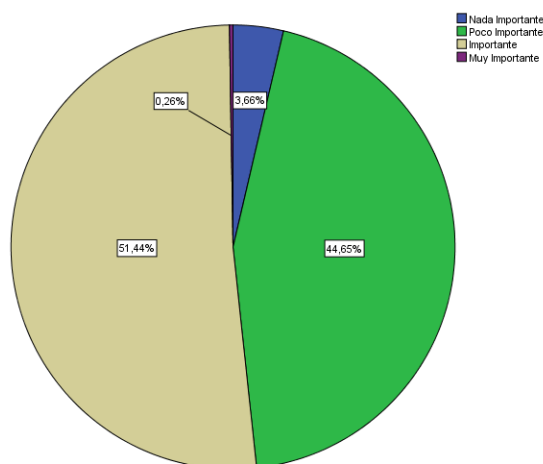
Pregunta N° 2.- ¿Qué importancia usted le da a la relación organizacional que mantienen los servidores públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Tabla N° 12 Relación organizacional

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
2	Nada Importante	14	3,7	3,7	3,7
	Poco Importante	171	44,6	44,6	48,3
	Importante	197	51,4	51,4	99,7
	Muy Importante	1	0,3	0,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Gráfico N° 12 Relación organizacional



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

El cincuenta y un por ciento evalúa como importante la relación organizacional que mantiene los servidores que laboran en la institución para fortalecer el compromiso y consecución de los objetivos, la Misión y Visión de la institución, pero el cuarenta y cinco por ciento considera poco importante el trato organizacional del GAD Municipal del cantón Santa Elena; mientras el cuatro por ciento manifestó nada importante este tema.

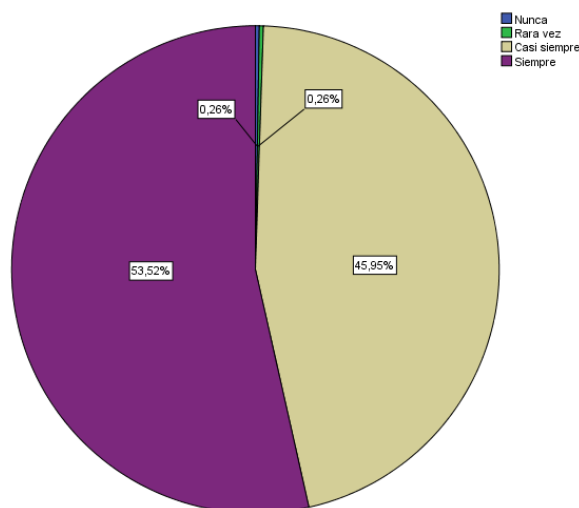
Pregunta N° 3.- ¿Considera usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena debe invertir en capacitación continua de sus servidores y servidoras públicas?

Tabla N° 13 El GAD Municipal debe invertir en capacitación

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
3	Nunca	1	0,3	0,3	0,3
	Rara vez	1	0,3	0,3	0,5
	Casi siempre	176	46,0	46,0	46,5
	Siempre	205	53,5	53,5	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 13 El GAD Municipal debe invertir en capacitación



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

El cincuenta y cuatro por ciento de los usuarios encuestados opina que siempre se debe invertir para las capacitaciones continuas de sus servidores públicos ya que ayudaría a mejorar su nivel profesional y estén actos a las soluciones de las problemáticas que se presenten en el ámbito laboral, el cuarenta y seis por ciento dijo que casi siempre el GAD Municipal del cantón Santa Elena tiene que instruir a sus servidores para un mejor servicio a la comunidad.

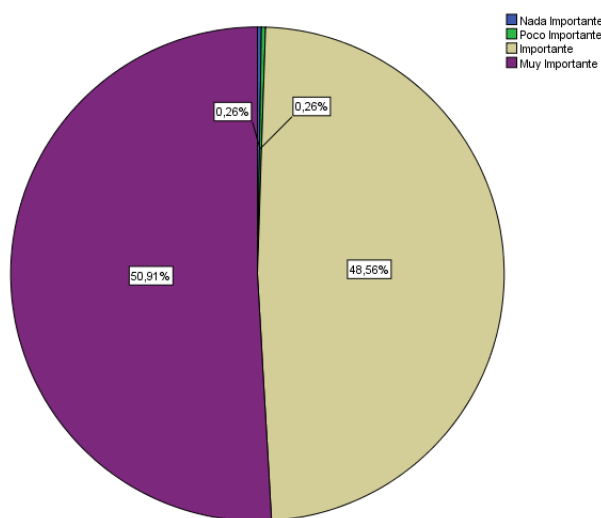
Pregunta N° 4.- ¿Considera usted importante el perfil profesional de un funcionario para desempeñar un cargo público en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Tabla N° 14 Es importante el perfil profesional

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
4	Nada Importante	1	0,3	0,3	0,3
	Poco Importante	1	0,3	0,3	0,5
	Importante	186	48,6	48,6	49,1
	Muy Importante	195	50,9	50,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 14 Es importante el perfil profesional



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

El cincuenta y un por ciento considera muy importante su nivel profesional del servidor ya que esto garantizara la calidad y eficiencia de sus funciones, el cuarenta y nueve opina importante el perfil profesional de un funcionario para desempeñar un cargo público en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

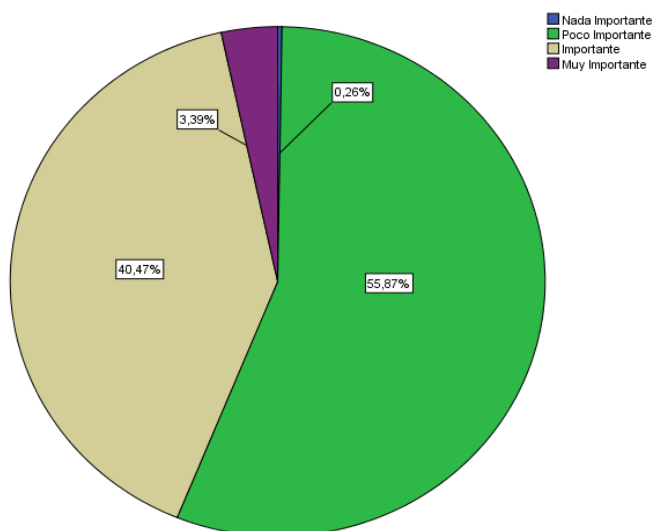
Pregunta N° 5.- ¿Cómo evalúa usted el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena

Tabla N° 15 El desempeño laboral

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
5	Nada Importante	1	0,3	0,3	0,3
	Poco Importante	214	55,9	55,9	56,1
	Importante	155	40,5	40,5	96,6
	Muy Importante	13	3,4	3,4	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 15 El desempeño laboral



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015).

Análisis:

Los resultados obtenidos muestran que el cincuenta y seis por ciento evalúa como poco importante el desempeño laboral, mientras que el cuarenta por ciento expresa importante y el tres por ciento estima muy importante el desempeño laboral de los servidores del GAD Municipal del cantón Santa Elena. A través de esta propuestas se pretende mejorar expectativa que tienen los usuarios hacia los servidores.

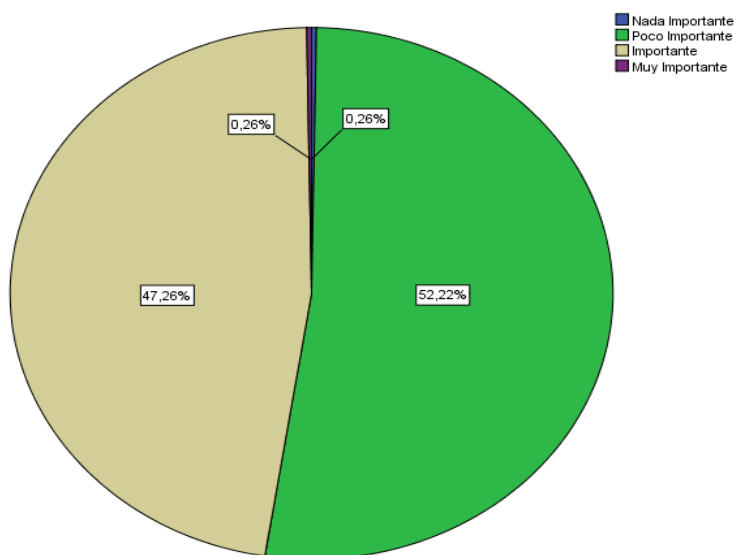
Pregunta N° 6.- ¿Cómo califica el servicio que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Tabla N° 16 Servicio del GAD

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
6	Nada Importante	1	0,3	0,3	0,3
	Poco Importante	200	52,2	52,2	52,5
	Importante	181	47,3	47,3	99,7
	Muy Importante	1	0,3	0,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 16 Servicio del GAD



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

El cincuenta y dos por ciento expresó poco importante el servicio que brinda, el cuarenta y siete por ciento de los encuestados califica importante el servicio que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena. A través de estos resultados se pretende mejorar el servicio del GAD municipal hacia los usuarios.

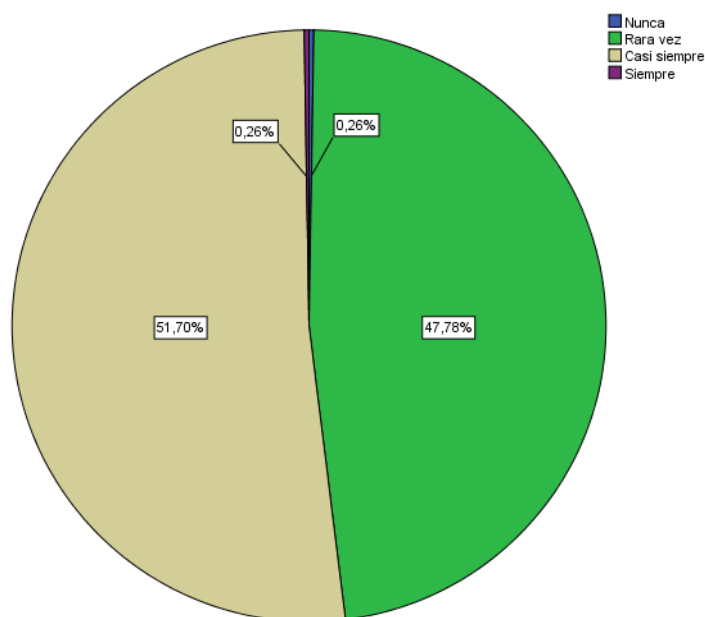
Pregunta N° 7.- ¿Considera usted que se está cumpliendo con la misión y visión el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Tabla N° 17 Cumple con la misión y visión

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7	Nunca	1	0,3	0,3	0,3
	Rara vez	183	47,8	47,8	48,0
	Casi siempre	198	51,7	51,7	99,7
	Siempre	1	0,3	0,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 17 Cumple con la misión y visión



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

El cincuenta y un por ciento de los usuarios indicó que casi siempre la institución cumple y el cuarenta y ocho por ciento manifestaron que rara vez el GAD Municipal del cantón Santa Elena se desarrolla con la misión y visión; lo que indica que hace falta lineamientos claros que apoyen dicha consecución, como es, de reformarla.

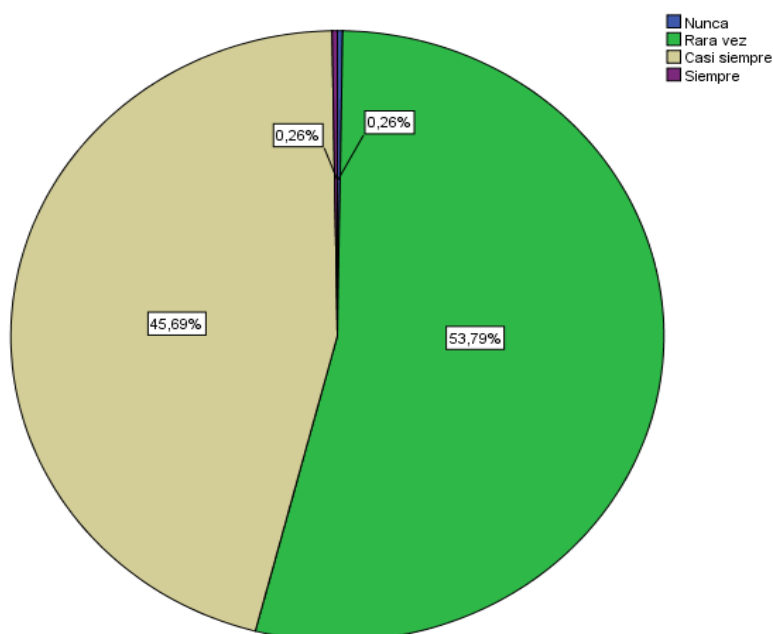
Pregunta N° 8.- ¿Considera usted que los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, están aplicando las leyes constitucionales y normativas generales que les competen

Tabla N° 18 Los servidores públicos aplican las leyes

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
8	Nunca	1	0,3	0,3	0,3
	Rara vez	206	53,8	53,8	54,0
	Casi siempre	175	45,7	45,7	99,7
	Siempre	1	0,3	0,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 18 Los servidores aplican las leyes



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

Los servidores del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena el cincuenta y cuatro por ciento raras veces aplican las leyes constitucionales por desconocimiento y el cuarenta y seis por ciento casi siempre emplean estas normativas, por la falta de capacitación.

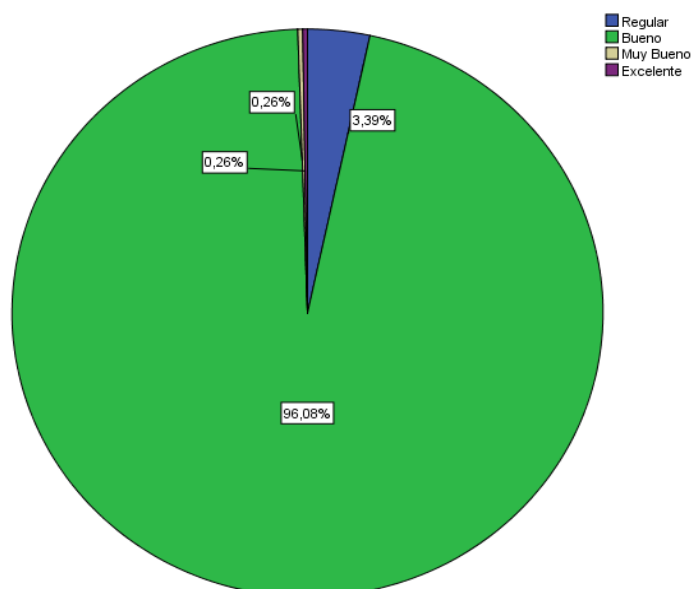
Pregunta N° 9.- ¿Qué opina usted sobre la organización del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Tabla N° 19 Organización del GAD

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
9	Regular	13	3,4	3,4	3,4
	Bueno	368	96,1	96,1	99,5
	Muy Bueno	1	0,3	0,3	99,7
	Excelente	1	0,3	0,3	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 19 Organización del GAD



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

El noventa y seis por ciento opina que es buena la organización del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, pero el cuatro por ciento expresó regular la administración de la institución pública llegando con la conclusión que hay que reforzaren la cultura o comportamiento que demuestre en cada una de sus actividades establecidas.

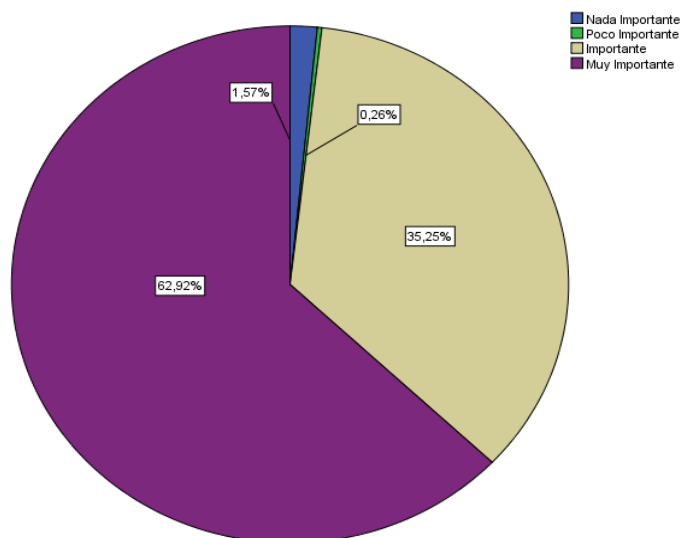
Pregunta N° 10.- ¿Considera usted importante que los servidores públicos cuenten con suficientes recursos técnicos y administrativos para mejorar su desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Tabla N° 20 Los recursos para el desempeño

Ítem	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10	Nada Importante	6	1,6	1,6	1,6
	Poco Importante	1	0,3	0,3	1,8
	Importante	135	35,2	35,2	37,1
	Muy Importante	241	62,9	62,9	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Gráfico N° 20 Los recursos para el desempeño



Fuente: Base de datos de encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena.
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Análisis:

El sesenta y tres por ciento opina que los servidores públicos para el desempeño de sus funciones es muy importante que cuenten con los recursos suficientes para prestar un servicio de calidad; el treinta y cinco por ciento expresa importante y el dos por ciento consideró nada importante los recursos para su desempeño laboral.

4.3. VALIDACIÓN (COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS)

Como se evidencio por medio de los enfoques cuantitativos, la hipótesis en una condensación de los datos de la propuesta. En la Hipótesis general: “El código de ética de principios y valores mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, año 2015”, descrita y delimitada, se justifica porque se hace pertinente a la investigación.

En este sentido el objetivo: Evaluar la incidencia de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos, mediante la aplicación de técnicas establecidas en el diseño y elaboración de un Código de Ética.

Por lo tanto, se identifica claramente las variables independientes y dependientes que intervienen:

✚ VI= Código de Ética de principios y valores

✚ VD= Desempeño laboral

4.1.1 Descripción de la hipótesis

H1: El código de ética de principios y valores mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, año 2015.

Esta hipótesis ayudará a determinar la incidencia código de ética de principios y valores mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos en cada una de las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

4.4.2 Procedimiento del cálculo de la hipótesis

En el presente estudio se planteó la siguiente hipótesis: Para comprobar la hipótesis se empleó la técnica estadística denominada Chi cuadrado, mediante el programa estadístico SPSS20. Las técnicas utilizadas para el estudio fueron útiles porque permitió obtener datos confiables, la misma que orientaron a conocer la incidencia de un código de ética en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

En la investigación se analizaron las dos variables y se la relacionaron entre sí, en primer lugar, la encuesta a los servidores públicos:

La variable presenta 2 indicadores siendo los siguientes:

- ✚ ¿Considera usted que con el diseño de un Código de ética mejoraría su formación y desarrollo personal?
- ✚ ¿Considera usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de ética, para su desempeño laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Cuadro N° 9 Resumen de contingencia de Servidores públicos

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
¿Considera usted que con el diseño de un Código de ética mejoraría su formación y desarrollo personal? * ¿Considera usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de ética, para su desempeño laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado?	183	100,0%	0	0,0%	183	100,0%

Fuente: Base de datos de programa SPSS20
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Tabla de contingencia ¿Considera usted que con el diseño de un Código de ética mejoraría su formación y desarrollo personal? * ¿Considera usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de ética, para su desempeño laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado?

			¿Considera usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de ética, para su desempeño laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado?				Total
			Siempre	Casi siempre	Rara vez	Nunca	
¿Considera usted que con el diseño de un Código de ética mejoraría su formación y desarrollo personal?	Siempre	Recuento	15	40	1	1	57
		Frecuencia esperada	43,9	12,5	,3	,3	57,0
	Casi siempre	Recuento	117	0	0	0	117
		Frecuencia esperada	90,1	25,6	,6	,6	117,0
	Rara vez	Recuento	4	0	0	0	4
		Frecuencia esperada	3,1	,9	,0	,0	4,0
	Nunca	Recuento	5	0	0	0	5
		Frecuencia esperada	3,9	1,1	,0	,0	5,0
	Total	Recuento	141	40	1	1	183
		Frecuencia esperada	141,0	40,0	1,0	1,0	183,0

Fuente: Base de datos de programa SPSS20
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Al aplicar la prueba Chi cuadrado entre las variables Independiente Principios y valores éticos y la variable dependiente desempeño laboral, que se plantea las hipótesis:

H2: Con la comprobación del efecto del código de ética se mejorará el desempeño laboral de los servidores públicos.

Cuadro N° 10 Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	120,497 ^a	9	,000
Razón de verosimilitudes	131,455	9	,000
Asociación lineal por lineal	72,553	1	,000
N de casos válidos	183		

a. 12 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.

Esta variable mide la necesidad de un estudio para implementar un código de ética para mejorar el desempeño laboral en las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

En la investigación se analizaron las dos variables y se la relacionaron entre sí, en primer lugar, la encuesta a los usuarios:

La variable presenta 2 indicadores siendo los siguientes:

- ✚ ¿Cómo usted califica el comportamiento de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?
- ✚ ¿Considera Usted que se está cumpliendo con la misión y visión el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Cuadro N° 11 Resumen de contingencia de encuestas a usuarios

			¿Considera usted que se está cumpliendo con la misión y visión el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?				Total	
			Nunca	Rara vez	Casi siempre	Siempre		
¿Cómo usted califica el comportamiento de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?	Regular	Recuento	0	63	0	0	63	
		Frecuencia esperada	0,2	30,1	32,6	0,2	63,0	
	Bueno	Recuento	0	114	198	0	312	
		Frecuencia esperada	0,8	149,1	161,3	0,8	312,0	
	Muy Bueno	Recuento	0	6	0	1	7	
		Frecuencia esperada	0,0	3,3	3,6	0,0	7,0	
	Excelente	Recuento	1	0	0	0	1	
		Frecuencia esperada	0,0	0,5	0,5	0,0	1,0	
	Total		Recuento	1	183	198	1	383
			Frecuencia esperada	1,0	183,0	198,0	1,0	383,0

Fuente: Base de datos de programa SPSS20
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

Al aplicar la prueba Chi cuadrado entre las variables Independiente Código de Ética de principios y valores y la variable dependiente desempeño laboral, que se plantea las hipótesis:

H1: Con la identificación de la incidencia de la cultura organizacional se fortalece el comportamiento de los servidores públicos en las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena

Cuadro N° 12 Prueba de chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	527,565 ^a	5	0,000
Razón de verosimilitudes	140,000	5	0,000
Asociación lineal por lineal	45,479	1	0,000
N de casos válidos	383		
a. 12 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,00.			

Fuente: Base de datos de programa SPSS20
Elaborado por: Katty Catuto Rodríguez (2015)

SECCIÓN V

CONTEXTO DE NOVEDAD CIENTÍFICA

5.2 CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

5.2.1 CONCLUSIONES

- ✚ Se evaluó la incidencia de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos comprometidos a ejercer con responsabilidad su cargo, mediante la aplicación adecuada de técnicas establecidas en el diseño y elaboración de un Código de Ética para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.
- ✚ Se identificó la incidencia de la cultura organizacional en el comportamiento de los servidores públicos para el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, mediante entrevistas a los funcionarios de la institución que presta servicios a la comunidad.
- ✚ Según lo establece la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 83, en sus numerales 8, 11, 12 y 17, respectivamente, establece como deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos “Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción”. Además se debe “Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética”, que recae en el comportamiento organizacional, en las acciones, actividades, la conducta, responsabilidad y obligaciones de las servidoras y servidores públicos que deben demostrar con su actitud en el trabajo, debido a sus competencias y habilidades profesionales.

- ✚ Sin embargo, en la pregunta que se planteó a los servidores públicos sobre la necesidad en el diseño y aplicación de un código de ética, para su desempeño laboral dentro de la institución, los resultados fueron el 77% siempre, el 21,85, casi siempre comprobándose la necesidad de una adecuada aplicación como una norma que regule el comportamiento laboral del servidor y que se le dé cumplimiento.

- ✚ Con la evaluación del desempeño laboral, la capacidad profesional y habilidades del personal, se verifica si está acorde al perfil que se requiere aplicar en las actividades laborales que están a su cargo. Para esto, se debe considerar la capacitación continua donde el servidor puede actualizar sus conocimientos, conociendo cómo se debe atender al cliente y mejorar las relaciones humanas entre el usuario y funcionario.

- ✚ Con el cumplimiento de las leyes y normas institucionales, observando una adecuada cultura organizacional demostrada por la conducta en cada actividad de servicio, para que existan sanciones o penalidades contra los servidores que actúa de una forma incorrecta. En la pregunta relacionada sobre la importancia de la socialización del código de ética entre el personal directivo, ejecutivo y operativo de la institución, los resultados es el 91,26 % siempre y el 7% casi siempre es importante efectuar la concienciación de los objetivos y metas institucionales.

- ✚ Se comprobó el efecto que producirá la implementación de un código de ética para mejorar el desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena. Por los resultados obtenidos sobre la importancia del código de ética, que revelan 74% opino que casi siempre mejora y en segundo lugar con el 31% opinaron que siempre cree que el diseño de código de ética optimizará la formación y desarrollo personal de los servidores.

5.2.2 DISCUSIÓN

Referente al código de ética se identifica el punto de vista para su aplicación e implementación en una institución pública para su inmediato ejercicio que debe tomar en cuenta lo siguiente:

- ✚ Los principios morales y valores éticos deben demostrarse en el ejercicio de sus funciones como servidores públicos cumpliendo adecuadamente las tareas encomendadas.
- ✚ Que se mejore la conducta y comportamiento para ofrecer una atención adecuada a los usuarios cumpliendo los objetivos institucionales.
- ✚ Conservar una cultura organizacional apropiada como servidor público, porque de esta manera se lograría fortalecer el compromiso y consecución de los objetivos, la Misión y Visión de la institución.
- ✚ Que con la aplicación de un Código de Ética dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, servirá como modelo para que sea utilizado en otras instituciones públicas de la provincia o nivel nacional.

5.2.3 ALCANCES

Con el código de ética se pretende cambiar la actitud del servidor público como un colaborador comprometido con la imagen de la institución.

- ✚ Con la capacitación continua, mediante charlas, simposio o conferencias, se logra una mejor preparación profesional y desarrollo de habilidades.
- ✚ Con los premios e incentivos durante la jornada laboral, personal estará motivado para ejecutar las tareas diarias, con eficiencia y calidad.

- ✚ Se debe tomar en cuenta el aspecto de ascenso por el nivel de desempeño, de acuerdo a sus habilidades y competencias profesionales, servidores comprometidos en sus labores, reduciendo el nepotismo en varios cargos.
- ✚ Con el aumento de sueldo de acuerdo a su perfil profesional, un talento humano satisfecho, resulta en un bajo nivel de corrupción.
- ✚ Con la participación de ideas en la planificación estratégica, un servidor público se sentirá como parte involucrada en la toma de decisiones.
- ✚ Mantener un trato equilibrado entre los colaboradores. Optimiza las relaciones laborales.
- ✚ Con la integración en actividades deportivas y culturales, se mejora las relaciones interpersonales entre los colaboradores.
- ✚ Con la utilización los recursos necesarios (técnicos y administrativos) se logra el buen desempeño de sus actividades institucionales.
- ✚ Con un ambiente laboral y suficiente espacio físico, se mejora la calidad del servicio de atención al cliente.
- ✚ Con la socialización de las normas manifestadas en la Constitución, leyes y demás políticas públicas que tienen la relación con el Buen Vivir, un servidor público conocerá los derechos y obligaciones, para que pongan en práctica en las labores diarias, reduciendo los niveles de chantaje y cohecho en los trámites requeridos.

5.3 RECOMENDACIONES

- ✚ Se debe promover la aplicación de los principios y valores éticos en el desempeño laboral de los servidores públicos, mediante una socialización constantes en cada una de las reuniones de trabajo, recordarlos con carteles en

cada uno de los departamentos, las normas y principios del Código de Ética, difundirlos en las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena.

- ✚ Se debe instaurar una cultura organizacional en los servidores públicos, porque el comportamiento debe resaltar en cada una de las acciones y actividades que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- ✚ Se debe implementar un código de ética para el mejoramiento del desempeño laboral de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, porque contribuye a la imagen corporativa de una institución pública, con colaboradores comprometidos en su actitud profesional integrada con honestidad, eficacia y eficiencia.
- ✚ Se considera importante el incentivo al servidor público con premios por su buen desempeño laboral, motivarlos para que sigan creciendo como profesional y como persona; recibiendo un trato equitativo.
- ✚ Es necesario una capacitación continua por medio de talleres, conferencias y charlas con el objetivo de promover la formación en el desarrollo de competencias y habilidades en el desempeño laboral, el cambio de aptitud de los servidores, el compromiso corporativo para una imagen institucional que ofrece un servicio de calidad y calidez.

5.3.1 PROSPECTIVAS

Es necesario entonces promover un escenario en la institución pública, una atención esmerada mediante un adecuado desempeño laboral de los servidores públicos aplicando un código de ética en las labores profesionales en sus funciones y responsabilidades.

- ✚ El Código de Ética ayudará a fortalecer el talento humano que conforman el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, aplicando principios y valores permitiendo el cambio de comportamiento organizacional, formación personal y perfil profesional, a mejorar sus aptitudes y capacidades, es brindar honestidad, lealtad en sus servicios para la satisfacción de la ciudadanía e imagen de la institución.
- ✚ El Código de Ética permitirá que el talento humano esté apto y preparado en todos los ámbitos laborales para poder enfrentar y solucionar los problemas que se presenten, con una inmediata solución al usuario exigente en una base de respeto y solidaridad.
- ✚ El Código de Ética, fortalecerá el ambiente laboral y las relaciones interpersonales entre los servidores públicos, demostrándose respeto en sus acciones, una adecuada conducta con principios morales y valores éticos durante su personal y profesional.
- ✚ El Código de Ética, potencializará el compromiso laboral de los servidores públicos, mediante una actitud positiva en la atención al cliente, ofreciendo un servicio sin trabas burocráticas, lento, recibiendo sobornos, coimas por ejecutar un trámite, sino debe ser esmerado e íntegro en su accionar laboral.
- ✚ El Código de Ética, mejorará la imagen corporativa de la institución, porque los servidores públicos se sentirán parte de la institución por estar alineados a la misión y visión de los objetivos institucionales en ofrecer un servicio de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre, J. M. (2000). *El perfil ocupacional de los periodistas de Caracas: quién son los periodistas*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Ediciones Granica.
- Antón, P., & Busquets, M. (2000). *Legislación y ética profesional*. Edicions Universitat Barcelona.
- Arredondo Traperó Florina-De la Graza García Jorge-Villa Castaño Lida. (2014). *Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana*. Colombia: UV Universidad del Valle.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código del Trabajo del Ecuador*. Quito: Ediciones Legales.
- Asamblea Nacional LOES. (s.f.). *Ley Orgánica de Educación Superior LOES*. Quito: Registro Oficial.
- Aulló Tomás Esteban-Boada Grau Joan. (2005). *El absentismo laboral como consecuencia de variables organizacionales*. España: Fundación Dialnet, Pág. 1-5.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2005). *Diseño de un sistema de evaluación de desempeño*.
- Cabezas, F. (l). *Gestión de Talento Humano*. Codeu.
- Camargo, D. (2005). *Funcionarios públicos: evolución y prospectiva*.
- Constitución Ecuador, A. N. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito-Ecuador: Registro Oficial.
- Cry, D., & Gray, D. (2004). *Marketing en la pequeña y mediana empresa*. Editorial Norma.
- De Buen, N. (2001). *Derechos del trabajador de confianza*. UNAM.
- Enrique Toledo, E. B. (2006). *Teorías sociales y estudios del trabajo: nuevos enfoques*. Anthropos Editorial.
- ¿, M. (2011). *Casos prácticos sobre el contrato de trabajo 2011*. Deusto.

- Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa: con el cuadro de mando integral*. Pearson Educación.
- García, D. (1996). *La ética como instrumento de gestión empresarial*.
- González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Innovación Y Cualificación.
http://www.academia.edu/4182297/Transparencia_definiciones_y_conceptos.
(s.f.).-
- <http://www.auditool.org/blog/control-interno/824-eficacia-y-eficiencia>. (s.f.).
- <http://www.iin.oea.org/IIN/cad/Participacion/pdf/F3-120.pdf>. (s.f.).
- Imbernon, F. (2007). *La formación y el desarrollo profesional del profesorado: hacia una nueva cultura profesional*. Barcelona: Editorial GRAÓ.
- Jiménez, D. (2014). *Manual de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social*. ESIC Editorial.
- Kohler, H., & Martín, A. (2007). *Manual de la sociología del trabajo y de las relaciones laborales*. Madrid: Delta Publicaciones.
- Lledó Pablo. (2011). *Gestión del Talento Humano*.
- Lopez, J. (2013). *Productividad*. Palibrio.
- Morales, E. (2010). *Gestión del conocimiento en sistemas «e-learning», basado en objetos de aprendizaje, cualitativa y pedagógicamente definidos*. Universidad de Salamanca.
- Noe, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.
- Nunes Paulo. (2010). *Ciencia Económica*.
- Palomino, A., & Sánchez, J. (2007). *OHSAS 18001: 2007. Interpretación, aplicación y equivalencias legales*. FC Editorial.
- Pezo, A. (2005). *Cultura de la innovación y la gestión tecnológica para el desarrollo de los pueblos*. Convenio Andrés Bello.
- Publicaciones Vértice. (2004). *Dirección estratégica*. Editorial Vértice.
- Publicaciones Vertice. (2008). *La calidad en el servicio al cliente*. Editorial Verice.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario De La Lengua Española*. España: Espasa.

- Rivas Tovar Luis Arturo-Trujillo Flores Mara. (2013). *Diagnóstico del sistema profesional de carrera y certificación de competencias gerenciales de los servidores públicos en México*. México D.F.: Editorial ELSEVIER DOYMA.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Rodríguez, C. E. (2009). *Diccionario de Economía*. Mendoza, Argentina: cerodriguez.gobierno.
- Rodríguez, N. (2006). *Manual de sociología gerontológica*. Edicions Universitat Barcelona.
- Rojas, J. (2005). *Gestión por procesos y atención del usuario en los establecimientos del sistema nacional de salud*.
- Sabino, C. (1991). *Diccionario de Economía y Finanzas*. Caracas, Venezuela: Ed. Panapo.
- Whetten, D. (2004). *Desarrollo de Habilidades Directivas*. Pearson Educación.
- Zabala, H. (2005). *La cultura organizacional contiene aspectos que están interrelacionados. Puede entenderse que es un reflejo del equilibrio dinámico y de las relaciones armónicas de todo el conjunto de subsistemas. Esto significa que pueden existir subculturas dentro de u*. Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.

ANEXOS

Anexo N° 1 Modelo de Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
 CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 TESIS DE GRADO – NOVIEMBRE 2015



ENCUESTA

Dirigida a los funcionarios y servidores públicos del Gobierno Autónomo Municipal del Cantón Santa Elena, Año 2015.

OBJETIVO: INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015”.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase responder con honestidad cada una de las preguntas, marque con una X el número que corresponda a la alternativa que crea conveniente. Seleccione una sola alternativa.

Preguntas	<u>Siempre</u>	<u>Casi siempre</u>	<u>Rara vez</u>	<u>Nunca</u>
1. ¿Considera usted que con el diseño de un Código de Ética mejoraría su formación y desarrollo personal?				
2. ¿Conoce usted si se está considerando el perfil del servidor público en las competencias de sus funciones?				
3. ¿Ha sido usted capacitado para la aplicación de sus conocimientos en la institución?				
4. ¿Considera usted que es necesario el diseño y aplicación de un código de ética, para su desempeño laboral dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?				
5. ¿Considera usted importante la socialización del código de ética entre el personal directivo, ejecutivo y operativo de la institución?				
6. ¿Considera que es importante un código de ética?				
Preguntas	<u>Alto</u>	<u>Medio Alto</u>	<u>Bajo</u>	<u>No sabe</u>
7. ¿De qué manera considera usted que influye la relación organizacional en el interior del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?				
8. En caso de que se diseñe y aplique un código de ética. ¿Cuál considera usted que sería el efecto en el cumplimiento de sus competencias laborales?				
9. ¿Considera usted que un Código de Ética incide en el desempeño laboral de sus actividades como servidor público?				
10. ¿De qué manera considera usted que un código de ética influirá en la satisfacción del usuario?				

Anexo N° 2 Modelo de Encuesta



UNIVERSIDAD ESTADAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
TESIS DE GRADO – NOVIEMBRE 2015



ENCUESTA

Encuesta dirigida a los usuarios del GAD Municipal del cantón Santa Elena de la provincia de Santa Elena.

OBJETIVO: INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015”.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase responder con honestidad cada una de las preguntas, marque con una X el número que corresponda a la alternativa que crea conveniente. Seleccione una sola alternativa.

1. ¿Cómo usted califica el comportamiento de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Excelente Muy Buena Buena Regular

2. ¿Qué importancia usted le da a la relación organizacional que mantienen los servidores públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Muy importante Importante Poco importante Nada importante

3. ¿Considera usted que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena debe invertir en capacitación continua de sus servidores y servidoras públicos?

Siempre Casi siempre Rara vez Nada importante

4. ¿Considera usted importante el perfil profesional de un funcionario para desempeñar un cargo público en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Muy importante Importante Poco importante Nada importante

5. ¿Cómo evalúa usted el desempeño laboral de los Servidores Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Muy importante Importante Poco importante Nada importante

6. ¿Cómo califica el servicio que presta el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Muy importante Importante Poco importante Nada importante

7. ¿Considera usted que se está cumpliendo con la misión y visión el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Siempre Casi siempre Rara vez Nada importante

8. ¿Considera usted, que los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, están aplicando las leyes constitucionales y normativas generales que les competen?

Siempre Casi siempre Rara vez Nada importante

9. ¿Qué opina usted sobre la organización del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Excelente Muy Buena Buena Regular

10. ¿Considera usted importante que los servidores públicos cuenten con suficientes recursos técnicos y administrativos para mejorar su desempeño laboral en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Muy importante Importante Poco importante Nada importante

Anexo N° 3 Modelo de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
TESIS DE GRADO – NOVIEMBRE 2015



Formulario de Entrevista

DIRIGIDA A DIRECTORES, JEFES DEPARTAMENTALES Y SUPERVISORES GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA

OBJETIVO: INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015”.

INSTRUCTIVO: Para contestar este instrumento sírvase responder con honestidad cada una de las preguntas,

Pregunta N° 1.- ¿Qué acciones realiza la institución municipal para promover la ética dentro de la cultura organizacional?

Pregunta N° 2.- ¿Cree Usted que se está cumpliendo con la misión y visión el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena?

Pregunta N° 3.- ¿Considera que es importante establecer un código de ética para la institución?

Pregunta N° 4.- ¿Qué beneficios le aportaría hacia el interior y exterior de la institución un código de ética?

Pregunta N° 5.- ¿Qué aspectos se deben considerar para la socialización del código de ética entre el personal directivo, ejecutivo y operativo de la institución?

Anexo N° 5 Fotografías

Edificio del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena



Fotos de las entrevistas y encuestas a Funcionarios, Servidores y usuarios.



Entrevista a Funcionarios: Ing. Freddy Suárez – JEFE DE RENTAS



Entrevista a Funcionarios: Ing. Francisco Panchana – DIRECTOR DE TALENTO HUMANO



Encuesta a Servidores Públicos



Encuesta a Servidores Públicos



Encuesta aplicada a usuarios



Encuesta aplicada a usuarios

Anexo N° 6 Documentos



GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL

La Capital del mar y la tierra

Santa Elena, 21 de Octubre del 2015

AUTORIZACION

El suscrito, ING. FRANCISCO PANCHANA RODRÍGUEZ, Director de Talento Humano del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Santa Elena, en uso de sus atribuciones:

Que, la señora KATTY MARIBEL CATUTO RODRÍGUEZ, con cédula de identidad N° 091596830-9, egresada de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, carrera de Administración Pública; presenta el Tema de Trabajo Investigación "*INCIDENCIA DE UN DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015*", por lo que se **AUTORIZA** realizar el tema de investigación en la institución que me honro en dirigir.

Atentamente,



Ing. Francisco Panchana Rodríguez
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO

OFICIO GADMSE-DTH-2016-0011A-O

Santa Elena, 03 de Mayo de 2016

Señorita

Ing. Linda Nuñez Guale. MBA
DIRECTORA CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESA
ENCARGADA DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
Presente.

De mis consideraciones:

Por la presente notifico a usted, que nuestra institución Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santa Elena apoya la realización del Tema de Investigación: *"INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015"*, realizado por la egresada CATUTO RODRÍGUEZ KATTY MARIBEL.

Declaramos conocer y aceptar los términos y condiciones previsto para la ejecución del tema, estando conforme con todas aquellas actividades que se prevean con nuestro aval.

Además, se autoriza hacer uso de la información proporcionada por nuestra empresa para los fines pertinentes a la elaboración y publicación del trabajo de investigación y para que esta sea publica en su totalidad en el portal de la página Web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

Atentamente,



Ing. Francisco Xavier Panchana Rodriguez
DIRECTOR DE TALENTO HUMANO

CERTIFICADO DE LA REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Yo, Magister. Mendoza Gómez Mónica Elizabeth. Certifico: que he revisado la redacción y ortografía del contenido del trabajo de investigación: "**INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CÓDIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015**" elaborado por la egresada **KATTY MARIBEL CATUTO RODRÍGUEZ**, previo a la obtención del título de: **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**.

Para efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y la forma del contenido del texto:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes
- La acentuación es precisa
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada
- En todos los ejes temáticos se evita los vicios de dicción
- Hay concreción y exactitud en las ideas
- No incurre en errores en la utilización de las letras
- La aplicación de la sinonimia es correcta
- Se maneja con conocimiento y precisión de la morfosintaxis
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto es de fácil comprensión.

Por lo expuesto y en el uso de mis derechos como Magister en Marketing y Dirección Comercial, recomiendo la **VALIDEZ ORTOGRÁFICA** de su trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciada y deja a vuestra consideración el certificado de rigor para los efectos legales correspondientes.

Atentamente,



Lcda. Mónica Mendoza Gómez, Mg.
Registro SENESCYT 1050-14-86053051
Cuarto Nivel



La Libertad, 18 de Febrero del 2016

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

001-TUTOR HAP-2016

En calidad de tutor del trabajo de titulación denominado "INCIDENCIA DEL DISEÑO DE UN CODIGO DE ÉTICA PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SANTA ELENA, AÑO 2015", elaborado por el(a) estudiante **Catuto Rodríguez Katty Maribel**, egresado(a) de la Carrera de Administración Pública, de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Administración Pública, me permito declarar que una vez analizado en el sistema antiplagio URKUND, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente proyecto ejecutado, se encuentra con 7 % de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe.
Adjunto reporte de similitud.

Atentamente,

Hugo Álvarez Plua

C.I.: 1305668483

DOCENTE TUTOR



- ✚ Reporte Urkund.
- ✚ Fuentes de similitud

Document [Katty CatutoRodríguez Final 11 feb 2016.docx](#) (D17744914)
Submitted 2016-02-12 07:37 (-05:00)
Submitted by Jairo Manuel Cedeño Pinoargote (jcedeno@upse.edu.ec)
Receiver jcedeno.upse@analysis.urkund.com
Message [Show full message](#)

7%
of this approx. 45 pages long document consists of text present in 10 sources.

Rank	Path/Filename	<input type="checkbox"/>
	Patricia Ramírez.docx	<input type="checkbox"/>
	ENSAYO METODOLOGIA DE LA INV.-KATHY TIPANLUISA.doc	<input type="checkbox"/>
	20.- MENDEZ LINO ELVIS.docx	<input type="checkbox"/>
	Reglamento Interno INSPI.doc	<input type="checkbox"/>
	RESPONSABILIDAD SOCIAL - G5.docx	<input type="checkbox"/>
	Muñoz Borbor Liliana.docx	<input type="checkbox"/>
	https://jamesteaches.wordpress.com/	<input type="checkbox"/>
Alternative sources		
	INVESTIGACIÓN DE MERCADO CRISTRHIAN POLIT.docx	<input type="checkbox"/>
	INVESTIGACIÓN DE MERCADO CRISTRHIAN POLIT.docx	<input type="checkbox"/>
	ENSAYO.doc	<input type="checkbox"/>
	https://profkarent.files.wordpress.com/2015/05/guia-para-elaborar-el-proyecto-unexpo.pdf	<input type="checkbox"/>