



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR
LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y
VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN SALINAS, PERÍODO
2015-2019**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: JOSHY HOO KODAKA YANGURA

TUTORA: ING. MERCEDES FREIRE RENDÓN, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA**

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

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR
LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y
VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN SALINAS, PERÍODO
2015-2019**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTOR: JOSH Y HOO KODAKA YANGURA

TUTORA: ING. MERCEDES FREIRE RENDÓN, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2015

La Libertad, 12 de Enero del 2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación, **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS, PERÍODO 2015-2019**, elaborado por Joshy Hoo Kodaka Yangura, egresado de la Carrera de Administración Pública, Facultad de Ciencias Administrativas, de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciado en Administración Pública, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual apruebo en todas sus partes.

Atentamente

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

TUTORA

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de Titulación o Graduación **“MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS, PERÍODO 2015-2019”**, elaborado por el suscrito declarando que los datos, análisis, opiniones y comentarios que constan en este trabajo 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.

La Libertad, 12 de Enero del 2015

Atentamente

Joshy Hoo Kodaka Yangura
Céd. 0915211577

DEDICATORIA

El presente trabajo quiero dedicarlo en primer lugar al que nunca me ha dejado ni me ha desamparado, a mi Padre DIOS, sin él, nada fuera posible, en segundo lugar a mi familia que ha sido mi inspiración total en todo este proceso que no ha sido nada fácil. Luego a mis docentes y compañeros que sin duda alguna fueron de gran bendición para acontecimientos de gran magnitud que contribuyeron a mi formación como un verdadero profesional, también aquellos amigos que sin condición alguna y desinteresadamente colaboraron para que este sueño de un niño sea realidad; y por último a todas aquellas personas que sueñan y nunca han dejado de soñar a pesar de las adversidades y dificultades que durante el proceso de aprendizaje se presentan.

Joshy kodaka

AGRADECIMIENTO

Quiero mostrar y plasmar mi más sincero agradecimiento a mi señor Jesucristo, hijo de Dios, que ha sido mi fuente de inspiración en cuanto al esfuerzo y sacrificio, luego a toda mi familia que siempre estuvo y estará predispuesta para colaborar y ayudar en lo que sea necesario para mi crecimiento como persona y profesionalmente. También a mis docentes que durante el proceso de preparación mostraron mucho profesionalismo, la misma que tuvo lugar al crecimiento de conocimientos y virtudes adquiridas por sus valiosas enseñanzas, y por último a todas aquellas personas que de una u otra manera contribuyeron a que este proceso sea parte de ellos.

Joshya kodaka

TRIBUNAL DE GRADO

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

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

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
PROFESORA – TUTORA

Ing. Jessica Linzán Rodríguez, MSc.
PROFESORA DE ÁREA

Ab. Joe Espinoza Ayala
SECRETARIO GENERAL

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

**MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS
SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS,
PERÍODO 2015-2019.**

Autor: Joshy Hoo Kodaka Yangura
Tutora: Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.

RESUMEN

El objetivo general de la investigación es examinar los procesos organizacionales mediante la metodología de investigación que compruebe la optimización de los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, analizando las funciones considerando el Estatuto Orgánico Por Procesos que determine la profesionalización del servicio público de la Justicia y Vigilancia y de esta manera evidenciar el seguimiento a través del método analítico sintético que exponga la las medidas preventivas adoptadas. Uno de los temas de investigación más importantes de la administración pública es la medición del desempeño de los Gobiernos Municipales, en la búsqueda de un modelo de gestión administrativa que aproxime la gestión a los resultados esperados a través de estrategias, adoptando enfoques y tecnologías desarrollados para las empresas públicas como privadas. La investigación se justifica metodológicamente porque es posible formular un esquema que represente la relación directa e inversa entre desempeño y estructura organizacional, permitiendo demandar el uno en función de los procesos y el otro en función del grado de estructura de sus procedimientos, respectivamente y lograr de esta manera que se efectúe la mejora continua de los procesos. Mediante la aplicación de la metodología se obtiene información precisa para poder realizar el procesamiento de la misma a través de gráficos estadísticos que representen los resultados de las técnicas aplicadas y que puedan contribuir al diseño del modelo de gestión administrativa para la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

Palabras Claves: Procesos Administrativos, Servicios Municipales

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
TRIBUNAL DE GRADO.....	vi
RESUMEN.....	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
TEMA.....	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
Planteamiento del Problema.....	2
Formulación del Problema.....	4
Sistematización del Problema.....	4
OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivo General.....	5
Objetivos Específicos.....	5
HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN.....	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	8
CAPÍTULO I.....	11
MARCO TEÓRICO.....	11
1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA.....	11

1.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	12
1.2.1.	Procesos Administrativos	12
1.2.1.1.	Gestión por Procesos	12
1.2.1.2.	Censos Municipales	14
1.2.1.3.	Seguimiento	15
1.2.1.4.	Ambiente de Control.....	16
1.2.2.	Servicios Municipales	18
1.2.2.1.	Organización del trabajo.....	18
1.2.2.2.	Actividades Comerciales	20
1.2.2.3.	Mejora Continua	21
1.2.2.4.	Satisfacción del servicio	22
1.3.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	23
1.3.1.	Procedimiento.....	23
1.3.2.	Proceso	23
1.3.3.	Organización.....	24
1.3.4.	Eficacia.....	24
1.3.5.	Productividad.....	24
1.3.6.	Estrategia	24
1.3.7.	Servicio.....	24
1.4.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	25
1.4.1.	Constitución de la República del Ecuador (2008).....	25
1.4.2.	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.....	27
1.4.3.	Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y las Personas jurídicas de derecho privado.	29
1.4.4.	Ordenanza que regula el Uso del Espacio y la Vía Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.	30
1.4.5.	Ordenanza que regula la Ocupación de los Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.	36
	CAPÍTULO II	38
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38

2.1.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
2.2.	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
2.3.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
2.3.1.	Investigación Descriptiva	39
2.3.2.	Investigación Documental	40
2.3.3.	Investigación de Campo	40
2.4.	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	41
2.4.1.	Método Descriptivo	41
2.4.2.	Método Analítico.....	41
2.4.3.	Método Inductivo	41
2.4.4.	Método Deductivo	42
2.5.	TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42
2.5.1.	Observación.....	42
2.5.2.	Entrevista.....	42
2.5.3.	Encuesta.....	43
2.6.	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	43
2.6.1.	Cuestionario.....	43
2.6.2.	Guía de entrevista	44
2.7.	POBLACIÓN Y MUESTRA	44
2.7.1.	Población	44
2.7.2.	Muestra.....	45
2.8.	PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	45
	CAPÍTULO III.....	46
	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	46
3.1.	ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA.....	46
3.2.	CONCLUSIONES.....	66
3.3.	RECOMENDACIONES	67
	CAPÍTULO IV.....	68
	MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL	

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS, PERÍODO 2015-2019.....	68
4.1. PRESENTACIÓN	68
4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	69
4.3. INTRODUCCIÓN.....	70
4.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	70
4.4.1. Objetivo General	70
4.4.2. Objetivos Específicos	71
4.5. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	71
4.5.1. Datos Informativos	71
4.5.2. Estudio del Contexto y de la organización; Modelo de Gestión	72
4.5.3. Fase 1: Análisis Organizacional	72
4.5.3.1. Análisis Interno.....	73
4.5.3.2. Análisis Externo.....	73
4.5.4. Fase 2: Dirección Estratégica	74
4.5.4.1. Misión	74
4.5.4.2. Visión.....	74
4.5.4.3. Valores Organizacionales	75
4.5.4.4. Objetivos.....	76
4.5.4.5. Estrategias.....	77
4.5.5. Fase 3: Plan de Gestión Administrativa: Estructura Organizacional.	77
4.5.5.1. Estructura Organizacional que responde al Modelo de Gestión Administrativa.....	77
4.5.5.2. Matrices de los Procedimientos Administrativos.	99
4.5.5.3. Tecnología de información y Sistema de Control	107
4.5.6. Fase 4: Resultados medidos con Indicadores	108
4.5.6.1. Indicadores de Gestión.....	108
4.5.6.2. Indicadores Estratégicos	108
4.5.6.3. Indicadores Intermedio	109
4.5.6.4. Indicadores Finales	109
4.6. PLAN DE ACCIÓN.....	110

4.7. PRESUPUESTO.....	111
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES	113
BIBLIOGRAFÍA.....	114
ANEXOS.....	115

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente	9
CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente.....	10
CUADRO N° 3 Modelo de Gestión Administrativa.....	72
CUADRO N° 4 Presentación para una citación de sanción.....	100
CUADRO N° 5 Registro de Inscripción de Inmuebles.....	101
CUADRO N° 6 Solicitud para Fijación de Renta Mensual	102
CUADRO N° 7 Devolución de retiros temporales	103
CUADRO N° 8 Procedimiento para Denuncia Receptada	104
CUADRO N° 9 Solicitud de la Inscripción de Inmuebles.....	105
CUADRO N° 10 Solicitud para fijar renta mensual de arrendamiento	106
CUADRO N° 11 Devolución de retiros temporales	107
CUADRO N° 12 Plan de Acción	110
CUADRO N° 13 Presupuesto	111

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Planificación de procesos	46
TABLA N° 2 Nivel de Gestión por procesos.....	47
TABLA N° 3 Funciones y atribuciones se encuentran definidos	48
TABLA N° 4 Procesos Administrativos Adecuados	49
TABLA N° 5 Registros de usuarios de espacios públicos.....	50
TABLA N° 6 Control de zonas comerciales.....	51
TABLA N° 7 Plano actualizado de zonas comerciales.....	52
TABLA N° 8 Valorización del seguimiento que se realiza	53
TABLA N° 9 Registro del grado de cumplimiento de los permisos.	54
TABLA N° 10 Autoevaluaciones periódicas de la gestión.....	55
TABLA N° 11 Calificación de la cultura organizacional	56
TABLA N° 12 Líneas de conducta y valores	57
TABLA N° 13 Gestión por procesos como modelo sistemático	58
TABLA N° 14 Polifuncionalidad de las actividades	59
TABLA N° 15 Estrategias organizacionales	60
TABLA N° 16 Regulaciones a las actividades comerciales	61
TABLA N° 17 Medidas preventivas.....	62
TABLA N° 18 Normas de uso del espacio y vía pública.	63
TABLA N° 19 Confianza y sentido de pertenencia.....	64
TABLA N° 20 Diseño un modelo de gestión administrativa	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1 Planificación de procesos.....	46
GRÁFICO N° 2 Nivel de Gestión por procesos	47
GRÁFICO N° 3 Funciones y atribuciones se encuentran definidos.....	48
GRÁFICO N° 4 Procesos Administrativos Adecuados	49
GRÁFICO N° 5 Registros de usuarios de espacios públicos.....	50
GRÁFICO N° 6 Control de zonas comerciales.....	51
GRÁFICO N° 7 Plano actualizado de zonas comerciales	52
GRÁFICO N° 8 Valorización del seguimiento que se realiza.....	53
GRÁFICO N° 9 Registro del grado de cumplimiento de los permisos.	54
GRÁFICO N° 10 Autoevaluaciones periódicas de la gestión	55
GRÁFICO N° 11 Calificación de la cultura organizacional.....	56
GRÁFICO N° 12 Líneas de conducta y valores	57
GRÁFICO N° 13 Gestión por procesos como modelo sistemático	58
GRÁFICO N° 14 Polifuncionalidad de las actividades.....	59
GRÁFICO N° 15 Estrategias organizacionales	60
GRÁFICO N° 16 Regulaciones a las actividades comerciales.....	61
GRÁFICO N° 17 Medidas preventivas	62
GRÁFICO N° 18 Normas de uso del espacio y vía pública.	63
GRÁFICO N° 19 Confianza y sentido de pertenencia.....	64
GRÁFICO N° 20 Diseño un modelo de gestión administrativa	65
GRÁFICO N° 21 Mapa de la Estructura Funcional por Procesos.....	79
GRÁFICO N° 22 Estructura Orgánica Funcional del Departamento de Justicia y Vigilancia del GAD del Cantón Salinas.....	86

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO N° 1 Carta Aval del GAD Municipal del Cantón Salinas.....	116
ANEXO N° 2 Formato de Encuesta	117
ANEXO N° 3 Fotografías de la Investigación.....	120

INTRODUCCIÓN

Un Modelo de Gestión Administrativa tiene como objetivo principal mejorar los procesos estableciendo parámetros que permitan identificar las competencias del talento humano con la aplicación de indicadores de gestión e identificar las necesidades que se presenten en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, su aplicación lo establece el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.

Se estructuran cuatro capítulos para su desarrollo:

CAPÍTULO I, está compuesto por los antecedentes, su fundamentación teórica para conocer más del tema, el análisis de sus variables, la fundamentación conceptual y para poder respaldar la información en aspectos legales se establece su fundamentación teórica.

CAPÍTULO II, se establece el diseño de la investigación, como también sus modalidades y metodologías definiendo las técnicas de investigación para obtener información. La identificación de la población a estudiarse y el cálculo de la muestra respectiva que orienten los fenómenos.

CAPÍTULO III, está constituido con la interpretación y análisis de la información mediante la recopilación de los datos y la representación gráfica de las mismas con los análisis respectivos para determinar sus conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV, se encuentra el desarrollo del Modelo de Gestión Administrativa de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, donde los procesos organizacionales incidirán en la optimización de los servicios que se establecen dentro de ella.

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

TEMA

Los procesos administrativos y su incidencia en los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, año 2014. Modelo de Gestión Administrativa para optimizar los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, período 2015-2019.

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del Problema

El mejoramiento de los procesos administrativos admite que las instituciones públicas desplieguen una metodología sistemática para efectuar avances significativos en el modo de organizarse. Esta metodología se basa en eliminar la burocracia, modernizando sus funciones y asegurando que los usuarios internos y externos reciban productos y servicios de calidad. No obstante, en la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, ocurre que no están definidas las directrices para la gestión administrativa, originada por los insuficientes procesos organizacionales provocando que no se conciben de manera óptima los servicios que prestan.

Uno de los problemas detectados es la deficiente gestión por procesos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas, cuyas causas son la inadecuada definición de funciones, atribuciones y responsabilidades, reflejadas en un inadecuado Estatuto Orgánico Por Procesos, además no están concretados procedimientos para la vigilancia municipal.

Los efectos son que no se involucra la gestión por procesos como modelo sistemático en la organización de dicha dirección y no se integran equipos de trabajo interdisciplinario, ni se promueve la polifuncionalidad de las actividades, que profesionalicen el servicio público.

Los insuficientes registros de usuarios de espacios públicos y locales realizado por la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas es otro problema, por cuanto no se planifica el trabajo, identificando zonas diarias para la inspección, incluso es desactualizado el plano de zonas comerciales y zonas de ocupación de vía pública. Esto provoca reducidas estrategias para satisfacer las demandas de los usuarios internos y externos, en un marco de calidad, por lo cual no se definen indicadores de evaluación que fortalezcan las regulaciones de higiene y salubridad de las actividades comerciales.

También es un problema el reducido control a los establecimientos comerciales, industriales y de servicios, siendo las razones el no medir el grado de cumplimiento a los permisos de funcionamiento, ni tampoco se realiza autoevaluación periódica de la gestión y el control interno. Las consecuencias son que no contribuye a la adopción de medidas preventivas para la mejora continua de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas, derivando insuficiente observancia a normas de uso del espacio y vía pública, habilitación de locales comerciales, utilización de mercados y muelles.

Finalmente, no se ha propiciado la adecuada cultura organizacional en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas, debido a que no se han determinado líneas de conducta para alcanzar los objetivos, y por la poca importancia referente a la incidencia en la gestión administrativa. Por tanto, no se genera un ambiente de confianza y sentido de pertenencia basado en la competencia de los servidores, ni se desarrolla oportunamente los procesos y actividades municipales que logren la satisfacción de los contribuyentes.

Formulación del Problema

¿De qué manera los procesos administrativos inciden en la optimización de los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?

Sistematización del Problema

¿Cómo la inadecuada ejecución de funciones afecta en la profesionalización del servicio público de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

¿De qué manera los registros de espacios públicos influyen en las regulaciones a las actividades comerciales ejecutadas por la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

¿Cuál ha sido el impacto del control de los procesos en la adopción de medidas preventivas de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas?

¿Qué efectos tiene la cultura organizacional en la pertenencia de los servidores públicos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas?

¿Cómo la formulación de un modelo de gestión administrativa influirá en los servicios que presta la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas?

OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Examinar los procesos administrativos mediante la metodología de investigación que compruebe la optimización de los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

Objetivos Específicos

Analizar las funciones considerando el Estatuto Orgánico Por Procesos que determine la profesionalización del servicio público de la Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas.

Verificar los registros de usuarios de espacios públicos basándose en la técnica documental que muestre el nivel de control de los procesos ejecutadas por la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas.

Evidenciar el seguimiento a los procesos administrativos a través del método analítico sintético que exponga la las medidas preventivas adoptadas por la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas.

Indagar la cultura organizacional utilizando encuestas y entrevista que revele el sentido de pertenencia de los servidores de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas.

Diseñar un modelo de gestión administrativa considerando la recopilación de datos que oriente la optimización de los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas.

HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

Los procesos administrativos incidirán en la optimización de los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Pasar de una orientación organizacional a una orientación de procesos demanda planteamientos fundamentales relacionados con el manejo de la organización, requiere un plan bien concebido. Las instituciones públicas al adoptar el enfoque de procesos, sufren una transformación total en el servicio público, obligándolas a un trabajo unido que tiene como resultado un fortalecimiento de la gestión, asegurando el trabajo en equipo y la eficacia de las comunicaciones, por lo cual, la implementación de sistemas de gestión por procesos plantea una herramienta para estimar el desempeño organizacional en función de flexibilizar la estructura funcional y adaptarla a la gestión por procesos.

La medición del desempeño de los Gobiernos Municipales, en la búsqueda de un modelo de gestión administrativa que aproxime la gestión a los resultados esperados a través de estrategias, es uno de los temas de investigación más importantes de la administración pública, adoptando enfoques y tecnologías inicialmente desarrollados para las empresas.

Evidentemente, la investigación se justifica teóricamente por cuanto las variables de estudio se apoyarán en un marco teórico referente a la formulación de modelos de gestión que permitan evaluar la eficacia de las estrategias, la productividad del proceso de gestión y las medidas de desempeño en varios niveles, así como las características propias de la institucionalidad y el ordenamiento jurídico, el clima y el comportamiento organizacional en la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

En el contexto municipal del Cantón Salinas permanece el énfasis en vigilar el ámbito interno a través de instrumentos basados en procedimientos administrativos articulados a un cuerpo de normas de la legislación nacional. Este escenario frena que las municipalidades operen los dos grandes ejes que establecen el éxito en la gestión: el desempeño de la estrategia y la flexibilidad de la estructura; una mejora en la estandarización de los procesos nunca tendrá impacto sobre los resultados de la organización si la gestión administrativa no está definida. Estos criterios son relevantes para aplicar el modelo de gestión administrativa, en el cual el desempeño organizacional equivale al nivel de capacidad de la organización en su conjunto.

Bajo este razonamiento la investigación se justifica metodológicamente porque es posible formular un esquema que represente la relación directa e inversa entre desempeño y estructura organizacional, permitiendo demandar el uno en función de los procesos y el otro en función del grado de estructura de sus procedimientos, respectivamente y lograr de esta manera que se efectúe la mejora continua de los procesos que se realizan en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas

En este sentido, será fundamental, emplear la metodología de la investigación, tales como la técnica documental para indagar la identidad jurídica del GAD Municipal de Salinas, el estudio descriptivo y evaluativo de la gestión administrativa y su incidencia en la prestación de los servicios de la municipalidad, las encuestas y entrevistas a los servidores municipales para conocer la competencia profesional en que desarrollan sus funciones.

Siendo la gestión por procesos (estratégica) y la estructura organizativa (operativa) dos pilares esenciales de todo modelo de gestión, resulta prescindible que los gestores dispongan de herramientas para compatibilizar ambas dimensiones: la estrategia (conducción de procesos) y la estructura (control de

operaciones). Por tanto, se justifica la práctica de la investigación porque el estudio se sustenta en el empleo de indicadores estratégicos y en la construcción de indicadores tácticos, dando lugar a diseñar un modelo de gestión administrativa para la Dirección de Justifica y Vigilancia.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Los Gobiernos Municipales llevan modelos de gestión estructurados, lo que representa que más de un municipio ejecuta procesos administrativos bajo una delineación similar de funcionamiento, así pues en el desarrollo de la investigación se establecieron las variables detalladas a continuación:

Variable Independiente: Procesos Administrativos

Los procesos administrativos son aquellas funciones, atribuciones y responsabilidades de los servidores públicos que apoyarán la planificación de los censos a los usuarios de espacios público y locales comerciales, así como también determinarán el seguimiento a los establecimientos comerciales, industriales y de servicios, y reflejado en un adecuado ambiente de control organizacional con sentido de pertenencia para alcanzar los objetivos municipales.

Variable Dependiente: Optimización de Servicios

La optimización de los servicios son aquellas acciones que involucran un modelo sistemático del trabajo mediante la integración de equipos interdisciplinarios, definiendo estrategias e indicadores de regulación de actividades comerciales, contribuyendo a la mejora continua de las operaciones de uso de vía pública y habilitación del comercio para desarrollar oportunamente las actividades que logren la satisfacción de los contribuyentes.

CUADRO N° 1 Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Procesos Administrativos	Los procesos administrativos son aquellas funciones, atribuciones y responsabilidades de los servidores públicos que apoyarán la planificación de los censos a los usuarios de espacios público y locales comerciales, así como también determinarán el seguimiento a los establecimientos comerciales, industriales y de servicios, y reflejado en un adecuado ambiente de control organizacional con sentido de pertenencia para alcanzar los objetivos municipales.	Gestión Por Procesos	Procesos	¿Se han planificado los procesos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas? Califique el nivel de gestión por procesos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas:
			Funciones	¿Las funciones, atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas están adecuadamente definidas? ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas utiliza procesos administrativos adecuados?
		Registros Comerciales	Espacios Públicos	¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas tiene registros de usuarios de espacios públicos y locales de mercados municipales? ¿Usted considera que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas planifica mensualmente el control a los espacios públicos y a las zonas comerciales?
			Locales Comerciales	¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas cuenta con plano actualizado de zonas comerciales y zonas de ocupación de vía pública?
		Control Interno	Permisos de Funcionamiento	Valore el seguimiento permanente que realiza la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas a los establecimientos comerciales, industriales y de servicios: ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas lleva un registro del grado de cumplimiento de los permisos de funcionamiento de locales comerciales?
			Autoevaluación	¿Usted considera que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas realiza autoevaluación periódica de la gestión, sobre la base de las disposiciones normativas vigentes?
		Cultura Organizacional	Conductas	¿En la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se han determinado líneas de conducta y valores para alcanzar los objetivos de la institución?
			Valores	Califique la cultura organizacional de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas:

Fuente: Observación

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

CUADRO N° 2 Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Optimización de Servicios	La optimización de los servicios son aquellas acciones que involucran un modelo sistemático del trabajo mediante la integración de equipos interdisciplinarios, definiendo estrategias e indicadores de regulación de actividades comerciales, contribuyendo a la mejora continua de las operaciones de uso de vía pública y habilitación del comercio para desarrollar oportunamente las actividades que logren la satisfacción de los contribuyentes.	Organización del Trabajo	Modelo Sistemático	¿Usted está de acuerdo que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas involucra la gestión por procesos como modelo sistemático en la organización del trabajo?
			Equipos de Trabajo	¿En la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se integran equipos de trabajo, se promueve la polifuncionalidad de las actividades, que profesionalicen el servicio público?
		Actividades Comerciales	Estrategias	¿Se cuenta con estrategias organizacionales para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?
			Indicadores	¿En la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se definen indicadores que muestren las regulaciones a las actividades comerciales?
		Mejora Continua	Desempeño Organizacional	Evalué la adopción de medidas preventivas para la mejora continua y el desempeño de las operaciones de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas:
			Cumplimiento de Normas	¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas regula el cumplimiento a las normas de uso del espacio y vía pública, habilitación de locales comerciales, utilización de mercados y muelles?
		Satisfacción del Servicio	Sentido de pertenencia	¿Se genera un ambiente de confianza y sentido de pertenencia basado en la competencia de los servidores la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?
			Nivel de Satisfacción	¿Usted está de acuerdo que se diseñe un modelo de gestión administrativa para la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

Fuente: Observación

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. ANTECEDENTES DEL TEMA

Para la planificación de los procedimientos en su primera instancia se conoció como una acción donde se utiliza con mayor organización un conjunto de actividades articuladas entre sí, con el único propósito de influir en determinados procesos a través del uso eficiente de recursos que le estipulen, esto va de la mano con la gestión administrativa que es vital para la operaciones fundamentales, estas se enfrentan a obstáculos cuando existen errores administrativos y fortalecen su interfaz de gerenciamiento y promueven una organización eficiente.

La división de la gestión administrativa no solo ha creado una estable plataforma administrativa, sino más bien trabaja en coordinación con los otros departamentos para asegurar la calidad de cada uno de los servicios municipales que se llevan a cabo, las operaciones de gestión administrativa se enfocan primordialmente en la administración pública en base a las funciones del talento humano para conseguir una organización centrada en los procesos, y que las reglas son consecuencia de una necesidad y que no las acciones se subordinan a ellas.

La gestión por procesos y la estructura organizativa forman parte de los pilares esenciales de todo modelo de gestión, constituido por herramientas para integrar ambas dimensiones como la estrategia y la estructura, con el empleo de indicadores estratégicos y en la construcción de indicadores tácticos, y que sirva como guía en el diseño de un modelo de gestión administrativa para la Dirección de Justicia y Vigilancia, aún más para el cumplimiento de las normativas vigente.

1.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1. Procesos Administrativos

Los procesos administrativos son aquellas funciones, atribuciones y responsabilidades de los servidores públicos que apoyarán la planificación de los censos a los usuarios de espacios público y locales comerciales, así como también determinarán el seguimiento a los establecimientos comerciales, industriales y de servicios, y reflejado en un adecuado ambiente de control organizacional con sentido de pertenencia para alcanzar los objetivos municipales.

En una publicación Idalberto Chiavenato (1996), menciona que “el proceso administrativo se organiza mediante un sistema de planificar, organizar, dirigir y controlar que permita lograr sus objetivos”, reúne las técnicas a través de las cuales el conjunto de actividades que realiza una organización siguen el orden sistemático considerando las necesidades existentes y recursos que poseen.

Los procesos administrativos forman parte de la planificación de actividades, para conseguir resultados eficientes y que esto sirva al talento humano de la Dirección de Justicia y Vigilancia como guía de acción más que de pensamiento, son aquellos planes formulados de las políticas establecidas con el fin de seguir la secuencia cronológica más eficiente, destinada a obtener los mejores.

1.2.1.1. Gestión por Procesos

Proceso

Según las Normas ISO 9000:2000 son “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada”.

Refiriéndose a un concepto específico de procesos se considera al conjunto de actividades y recursos que proporcionan elementos de entradas en elementos de salidas o resultados. En la gestión por procesos lo que tiene importancia es el procesos en su conjunto, no sus partes por separado.

La gestión por procesos es una forma de gestionar toda la organización basándose en los procesos, entendiendo esto como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, para ello se requiere en primer lugar identificar cuáles son sus procesos y las relaciones existentes entre ellos, mediante diagramas de flujo con procedimientos específicos y registros adicionales.

Procedimientos

Al hablar de procedimientos se prescinde del fin que la secuencia de actos pueda tener y se señala tan solo ese aspecto externo, de que existe una serie de actos que se devuelven progresivamente. Recoge la manera precisa y sistemática en la que se realizan un conjunto de actividades de un proceso, bien por su complejidad y por su reiteración, los procedimientos se reintegran en un proceso.

Negrete, N. (1963), en su doctrina indique lo siguiente:

“El proceso y el procedimiento tienen de común que ambos son una serie o sucesión de actos coordinados; pero mientras que ésta basta para constituir un procedimiento no alcanza para caracterizar un proceso. Todo procesos por ser su primer elemento una serie o sucesión de actos coordinados implica el procedimiento, todo procesos comporta un procedimiento, pero en cambio no todo procedimiento implica o comporta un proceso”. (Pág. 73)

El procedimiento administrativo formar parte de la distinción entre las partes internas y externas que conllevan a la aplicación de método y técnicas que fundamentan la gestión administrativa de la organización y sus objetivos.

1.2.1.2. Censos Municipales

Espacios Públicos

La administración pública es la encargada de la regulación y la gestión del espacio público, fijando sus condiciones de uso, el gobierno de turno debe garantizar la accesibilidad del espacio público a todos los ciudadanos, sin distinciones de ningún tipo, además debemos resaltar que espacio público es además una asociación de tipo civil, es el lugar que se encuentra vierto a toda la sociedad, a diferencia del espacio privado que puede ser administrado según intereses.

El Ilustre Consejo Cantonal de Salinas, expide la Ordenanza que regula el Uso del Espacio y la Vía pública conceptualizando la vía pública y de espacio como:

“Para los efectos de esta ordenanza, se entenderá por vía pública: las calles, parques, pasajes, portales, aceras, parterres, puentes y todos los lugares públicos de tránsito vehicular y peatonal, así como también los caminos y carreteras que limitan sus direcciones”. (Art. 1)

El término espacio público se ha convertido en la actualidad en una expresión común de técnicos, legisladores, gobernante, comerciante y hasta incluso el hombre de la calle, identifican así el espacio al cual se puede acceder sin restricción alguna y donde es posible la expresión de sus derechos y de sus obligaciones en el escenario de sus diarias vivencias, un espacio público es de propiedad estatal y dominio y uso de la población en general.

Locales Comerciales

Un establecimiento comercial es el espacio físico donde se ofrecen bienes económicos, servicios o mercancías para la venta al público, con ciertas excepciones.

El Ilustre Consejo Cantonal de Salinas, expide la Ordenanza que regula la Ocupación de los Mercados estableciendo lo siguiente:

“Se incorporan al control municipal todos los Mercados ya constituidos y los que se siguen construyendo o adecuando en el Cantón, pudiendo cualquiera de ellos cambiar de clasificación mediante resolución del Consejo”. (Art. 2)

Los derechos del acceso a obtener un establecimiento comercial se da en las disposiciones de las ordenanzas y estatutos dictadas en el lugar de residencia de cada individuo para de esta manera proporcionar la manera adecuada de cómo mantener en orden cada uno de los establecimientos que se le han asignado y los trámites correspondientes.

1.2.1.3. Seguimiento

Permiso de funcionamiento

El Ilustre Consejo Cantonal de Salinas, expide la Ordenanza que regula la Ocupación de los Mercados estableciendo lo siguiente:

“Los permisos de ocupación de un espacio en el interior de un mercado Municipal son intransferibles y deberán ser administrados por el titular o por el operador alterno debidamente registrado, si un persona cede o transfiere a otra la ocupación del espacio municipal, el permiso pierde su validez y será automáticamente cancelado”. (Art. 10).

En la Ordenanza expedida como se mencionaba anteriormente indica también que “todo ciudadano que quisiera efectuar comercio de víveres o de productos acordes con el fin específico para el cual ha sido destinado cada mercado, deberá solicitar su permiso de ocupación, de uso del espacio interior”, estos son requisitos fundamentales que debe presentar cada persona que realiza la solicitud del permiso.

Control Interno

La Contraloría General del Estado, en las Normas de Control Interno, establece que:

“El control Interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos, constituye componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y seguimiento”.

El control interno comprende la estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una organización, con el objetivo de proteger sus activos, asegurará la validez de la información, promover la eficiencia en las operaciones y estimular el cumplimiento de las políticas y directrices emanadas de la dirección de control, orientadas a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, garantizando la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información y conservar el patrimonio público.

1.2.1.4. Ambiente de Control

Conducta

Parra, A (2000), en su publicación sobre la Gestión de la Conducta Laboral menciona que:

“La conducta laboral es todo lo que vivimos en el tiempo de trabajo, se trata de nuestra vida laboral, o sea, de parte importante del tiempo de nuestra vida, donde se desconoce quiénes son los responsables de la conducta laboral de cada organización, donde es importante asumir el rol profesional y apostar a la productividad como elemento básico de la conducta productiva”. (Pág. 1)

Cuando se habla de Conducta laboral no se puede responsabilizar únicamente al que ejecuta la conducta, sino a las personas que influyen sobre el autor y a variables del contexto organizativo que facilitan o dificultan la realización de la misma. El que realiza una actividad, por el rol que ocupa, tiene un conjunto de rol, es decir, una serie de personas a la que afecta y por los que está condicionado, esto es lógico porque los conocimientos y habilidades del talento humano de la Dirección de Justicia y Vigilancia radican fundamentalmente en cada uno de ellos donde aporta sus conocimientos a la organización, además de habilidades y actitudes, de tal forma que no solo sabe lo que tiene que hacer, sino que además puede hacerlo.

Valores

Son formas concretas de ser y actuar deseables en los individuos e instituciones, posibilitan la convivencia en un ambiente de respeto y aceptación de la dignidad humana, los valores como cualidades humanas positivas, orientan, animan e inducen a realizar un trabajo bien hecho y tienden a generar un ambiente de armonía con los demás

Una persona con altos valores morales promoverá el respeto al hombre, la cooperación y comprensión, una actitud abierta y de tolerancia, así como servicio para el bienestar común a través de enfoques sociológicos que se adquieran.

Los valores éticos van más allá del cumplimiento de las leyes, resoluciones y decretos, se pueden tener varios manuales pero si no existe una cultura de organización sustentada en el comportamiento y la integridad moral de sus colaboradores el sistema de control interno no será efectivo, por lo tanto si no se difunden correctamente no se podrá enmarcar la conducta de dirigente y demás trabajadores orientando su integridad, compromiso persona y el sentido de pertenencia.

1.2.2. Servicios Municipales

Los servicios municipales son aquellas acciones que involucran un modelo sistemático del trabajo mediante la integración de equipos interdisciplinarios, definiendo estrategias e indicadores de regulación de actividades comerciales, contribuyendo a la mejora continua de las operaciones de uso de vía pública y habilitación del comercio para desarrollar oportunamente las actividades que logren la satisfacción de los contribuyentes.

Los servicios municipales juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña el ayuntamiento, ya que a través de ellos se refleja la buena marcha de la administración y se responde a las demandas planteadas por la población para mejorar sus condiciones de vida y satisfacer las necesidades de las mismas.

1.2.2.1. Organización del trabajo

Modelo Sistemático

El éxito de un organización depende de la gestión administrativa que se maneja, para ello existe una infinidad de herramientas que ayudan a estructurar y organizar un objetivo, entre sus herramientas básicas se encuentran las estrategias, la estructura, los procedimientos, la cultura y el liderazgo.

Para el alemán Ludwig, B (1947), el enfoque sistemático de la administración parte de la Teoría General de Sistemas indicando que:

“Proporciona una visión comprensiva, inclusiva, holística de un conjunto de elementos, como los que constituyen una organización, dándole una identidad global o totalizadora, permite descubrir lo general en los particular que no se revela por los métodos ordinarios del análisis científico”.

El modelo sistemático es dinamismo y estabilidad, todas las organizaciones requieren de cierto nivel de adaptación y de relativa estabilidad para sobrevivir y prosperar, la estabilidad provee la libertad para reforzar y adaptarse al trabajo. En las organizaciones que no hay estabilidad, hay turbulencia y se pierde la oportunidad de reforzar su empeño. El crecimiento ocurre cuando centros productivos de una organización están alineados y unidos al medio ambiente, donde debe existir un balance de necesidades.

Equipos de trabajo

En una publicación de Alteco, G. (2002), menciona que un equipo de trabajo es:

“Un grupo de personas organizadas que trabajan juntas para lograr una meta”, éste pretende alcanzar unas metas comunes, el quipo se forma con la convicción de que las metas propuestas pueden ser conseguidas poniendo en juego los conocimientos, capacidades, habilidades, información y en general, las competencias de las distintas personas que lo integran”.

En la actualidad incluso se habla de implementación del proceso de equipo como medio para generalizar, coordinadamente, en la organización esta forma de trabajar. Esta óptica exige la combinación de las distintas modalidades existentes de suerte que comprometa a toda la organización, desde la base operativa, hasta la alta dirección, y así se consigue la importancia de estructurar equipos de trabajo que se opera con el personal para demostrar sus habilidades y capacidades.

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los servidores públicos puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si en el caso pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar la calidad, dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la uniformidad de sus miembros, el surgimiento de liderazgo, patrones de comunicación, entre otros.

1.2.2.2. Actividades Comerciales

Estrategias

Mintzberg, H. (1995), se concentra en:

“Varias y distintas definiciones de estrategia, como plan, patrón, posición y perspectiva, con ello introduce la idea de que las estrategias pueden desarrollarse en una organización sin que alguien conscientemente se lo proponga, es decir sin que sean formuladas”.

Se refiere a la manera de elegir las acciones más adecuadas para encauzar los esfuerzos y derrotar al enemigo, estas nacen como una respuesta para afrontar los retos que implican la competencia y la vida de la organización en sí. Las estrategias son cursos de acción general o alternativas que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. La aplicación de las estrategias debe estar basada en los análisis previos o premisas que sirvieron para precisar los objetivos que se persiguen.

Indicadores

En un documento publicado por el Sistema Integrado de Gestión (1999), define que los indicadores “son herramientas de control que permiten monitorear los objetivos trazados, para lo que se espera que cumplan como mínimo las características, proporcionando información suficiente y relevante”. Estos indicadores permiten medir cambios en una condición o situación a través del tiempo, facilitando el análisis de los resultados de iniciativas o acciones para posteriormente realizar el seguimiento y la evaluación de los resultados de los objetivos y metas propuestas.

Un indicador se define como una magnitud que expresa el comportamiento o desempeño de un proceso, que al compararse con algún nivel de referencia permite detectar desviaciones positivas o negativas, también la conexión de dos medidas relacionadas entre sí, que muestran la proporción de la una con la otra.

1.2.2.3. Mejora Continua

Desempeño Organizacional

Para Chiavenato, I. (2000), el desempeño laboral es “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”, otros autores mencionan que son las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que puedan afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones.

El desempeño organizacional permite que el empleado pueda desarrollar productividad y creatividad en un determinado puesto de trabajo, por esta razón todo directivo debe ser productivo, es decir debe demostrar a su equipo de trabajo con sus acciones que el comportamiento va de la mano con el desempeño laboral y que sirva de orientación hacia un desempeño efectivo que promueva el desarrollo institucional.

Cumplimiento de Normas

Las normas son reglas de conducta que imponen un determinado modo de obrar o de abstenerse, éstas pueden ser establecidas desde el propio individuo que se las auto impone, pero en este caso hablaremos de las normas que se establecen en la organización direccionadas a la mejora continua de la institución.

Una vez definidos los procesos requieren del cumplimiento normativo para la identificación de cada uno de ellos, su adaptación para que los cumplan y el desarrollo que garantice que se cumplirán con cada uno de los parámetros establecidos para su ejecución, de tal manera que se considere además las normativas establecidas en la Institución para el mejoramiento continuo y evaluar los procesos a través del cumplimiento normativo.

1.2.2.4. Satisfacción del servicio

Sentido de pertenencia

Robbins, H. (2004), define al Sentido de Pertenencia como:

“Un proceso actitudinal, y a su vez, se descompone en los siguientes indicadores: deseo de permanencia; fuerte sentimiento del empleado que le conlleva a descartar la posibilidad de separarse de la organización; mejorando cada día de su trabajo fin de seguir siendo parte de la misma”.

Para Chiavenato, I. (2007), se refiere al asunto básico en el sentido de pertenencia como:

“El aspecto donde las organizaciones tratan a las personas como socios y no como simples recursos organizacionales, de esta forma, el empleado internalizará el sentido del coste que significaría dejar la organización a la cual pertenece, por sentirse importante dentro de ella y considerarse pieza clave para el buen funcionamiento de la misma”.

El sentido de pertenencia se entiende como la aptitud de considerarse y de sentirse integrante de un grupo, en las organizaciones, también se puede identificar como la relación empresa empleado, esta relación se orienta hacia la realización de los objetivos individuales y organizacionales, cuando el individuo proporciona habilidades, conocimientos, capacidades y destrezas, junto con una actitud positiva frente al aprendizaje y grado de desempeño.

Nivel de Satisfacción

Davis y Newstrom, (1991), plantea la satisfacción del trabajo como:

“El conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales” (Pág. 203), la cual se encuentran relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros.

La Satisfacción es la conformidad que presenta un apersona en relación a los gustos y preferencias o a su trabajo en sí, y al entorno laboral al cual pertenece, el factor humano es uno de los componentes esenciales con los que cuentan las organizaciones y empresas para conseguir sus objetivos y misiones comerciales, o cualquier otro fin que se propongan, por lo tanto, resulta indispensable que las entidades tengan muy presentes las necesidades de quienes trabajan en ella y los ayudan a crecer y maximizar sus beneficios.

1.3. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

1.3.1. Procedimiento

Descripción detallada del método diseñado para ejecutar determinadas operaciones, se trata de una serie de pasos definidos para realizar un trabajo eficiente.

1.3.2. Proceso

Conjunto de actividades secuenciales o paralelas que ejecuta un productor sobre una acción de un producto o servicio.

1.3.3. Organización

Sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo, están compuestos por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones específicas.

1.3.4. Eficacia

Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

1.3.5. Productividad

Es el resultado que se obtiene en un proceso o en un sistema, resulta de valorar adecuadamente los recursos empleados para producir o generar resultados.

1.3.6. Estrategia

Son las acciones que van encaminada a lograr que la empresa alcance una posición competitiva ventajosa en el entorno socioeconómica donde se desenvuelve y mejora la eficacia de la gestión.

1.3.7. Servicio

Es cualquier actividad o beneficio que una de las partes puede ofrecer a otra, que es esencialmente intangible y no produce la propiedad de algo, su producción puede estar o no ligadas a un producto físico. Influye el equipo de trabajo que pertenece a la organización para satisfacer las necesidades de la población.

1.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para este trabajo de investigación se tomó en consideración las disposiciones legales, reglamentos, normas técnicas, ordenanzas y resoluciones, en las que se ejecutará las actividades vinculando la estructura organizacional y funcional como su aplicación obligatoria.

1.4.1. Constitución de la República del Ecuador (2008)

En el artículo 85 menciona que la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

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

En la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos se garantizará la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

La administración de justicia, en el cumplimiento de sus deberes y en el ejercicio de sus atribuciones, aplicará los siguientes principios:

1. Los órganos de la Función Judicial gozarán de independencia interna y externa. Toda violación a este principio conllevará responsabilidad administrativa, civil y penal de acuerdo con la ley.
2. La Función Judicial gozará de autonomía administrativa, económica y financiera.
3. En virtud de la unidad jurisdiccional, ninguna autoridad de las demás funciones del Estado podrá desempeñar funciones de administración de justicia ordinaria, sin perjuicio de las potestades jurisdiccionales reconocidas por la Constitución.
4. El acceso a la administración de justicia será gratuito. La ley establecerá el régimen de costas procesales.
5. En todas sus etapas, los juicios y sus decisiones serán públicos, salvo los casos expresamente señalados en la ley.
6. La sustanciación de los procesos en todas las materias, instancias, etapas y diligencias se llevará a cabo mediante el sistema oral, de acuerdo con los principios de concentración, contradicción y dispositivo.

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

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

1.4.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.

Dentro de su Naturaleza jurídica en su artículo 53, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias.

Se detallan las funciones en su artículo 54 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización;
- p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad;

La provisión de los servicios públicos responderá a los principios de solidaridad, obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Los precios y tarifas de estos servicios serán equitativos, a través de tarifas diferenciadas a favor de los sectores con menores recursos económicos, para lo cual se establecerán mecanismos de regulación y control, en el marco de las normas nacionales.

La estructura administrativa en su artículo 338, indica que Cada gobierno regional, provincial, metropolitano y municipal tendrá la estructura administrativa que requiera para el cumplimiento de sus fines y el ejercicio de sus competencias y funcionará de manera desconcentrada. La estructura administrativa será la mínima indispensable para la gestión eficiente, eficaz y económica de las competencias de cada nivel de gobierno, se evitará la burocratización y se sancionará el uso de cargos públicos para el pago de compromisos electorales.

Cada Gobierno Autónomo Descentralizado elaborará la normativa pertinente según las condiciones específicas de su circunscripción territorial, en el marco de la Constitución y la ley. El Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural tendrá una estructura administrativa mínima requerida para el cumplimiento de fines y el ejercicio de sus competencias. Todas las entidades que integran los Gobiernos Autónomos Descentralizados, así como las personas jurídicas creadas por acto normativo de estos gobiernos para la prestación de servicios públicos, son parte del sector público, de acuerdo con lo previsto en la Constitución.

En su artículo 382 establece que los procedimientos administrativos que se ejecuten en los Gobiernos Autónomos Descentralizados observarán los principios de legalidad, celeridad, cooperación, eficiencia, eficacia, transparencia, participación, libre acceso al expediente, informalidad, inmediación, buena fe y confianza legítima. Los procedimientos administrativos no regulados expresamente en este Código estarán regulados por acto normativo expedido por el correspondiente Gobierno Autónomo Descentralizado de conformidad con este Código. Dichas normas incluirán, al menos, los plazos máximos de duración del procedimiento y los efectos que produjere su vencimiento.

Para formular peticiones ante los Gobiernos Autónomos Descentralizados no se requiere patrocinio de un profesional del derecho y podrá presentarse en forma escrita o verbal, haciendo una relación sucinta y clara de la materia del reclamo.

1.4.3. Normas de Control Interno para las Entidades, Organismos del Sector Público y las Personas jurídicas de derecho privado.

NCI 100-01 El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

NCI 100-01 El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

NCI 200-04 Estructura organizativa, la máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

NCI 200-06 La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.

NCI 400 La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

NCI 407-01 Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucionales.

NCI 407-02 Las unidades de administración de talento humano, de acuerdo con el ordenamiento jurídico vigente y las necesidades de la institución, formularán y revisarán periódicamente la clasificación de puestos, definiendo los requisitos para su desempeño y los niveles de remuneración.

La entidad contará con un manual que contenga la descripción de las tareas, responsabilidades, el análisis de las competencias y requisitos de todos los puestos de su estructura y organizativa. El documento será revisado y actualizado periódicamente y servirá de base para la aplicación de los procesos de reclutamiento, selección y evaluación del personal.

1.4.4. Ordenanza que regula el Uso del Espacio y la Vía Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

Art. 1.- Definición y concepto de vía pública y de espacio.- Para los efectos de esta Ordenanza, se entenderá por vía pública: las calles, parques pasajes, portales, aceras parterres, puentes y todos los lugares públicos de tránsito vehicular y peatonal, así como también los caminos y carreteras que comunican La Libertad con Salinas, Salinas – Anconcito, Salinas – José Luis Tamayo (Muey) y Salinas - Santa Rosa, hasta seis metros cada costado; y, en el Malecón de Salinas y Chipipe, cinco metros después del límite de la acera que da a la playa.-

De la forma de obstruir la vía pública

Art. 6.-Es obligación de todas las personas no obstruir la vía pública; y, está terminantemente prohibido arrojar basura o cualquier otro desperdicios en la vía o espacio público.-

Art. 8.- Las sanciones que se impondrán a las personas que infrinjan el artículo anterior serán las siguientes:

El peatón que infringiera esta norma y sea encontrado infraganti por un policía municipal o nacional, será llamado a la atención y reconocerá su infracción; de allanarse a la orden de recoger el desperdicio, no se le impondrán sanción alguna.

Si desacata la autoridad, será aprehendido y sancionado con medio días de detención y/o multa del 2% al 20% del salario básico del trabajador en general, según su condición económica.

El pasajero que arroje basura a la vía pública desde un transporte público será sancionado con una multa del 2 al 20% de un salario básico del trabajador en general o medio día de prisión.-

Si lo hiciera desde un vehículo privado, el conductor está sujeto a la pena de un 25% del salario básico del trabajador en general impuesto por el Comisario Municipal o la autoridad de tránsito; y,

La persona que abandone desperdicios o basura en lugares o en horarios diversos a los establecidos por la Municipalidad, será sancionada hasta con un día de detención y pagará el 25% hasta el 50% de un salario básico del trabajador en general, en concepto de multa. Igual sanción recibirá quien deje en la vía pública desechos de vegetación, sin estar debidamente triturados o compactados y en la respectiva funda de basura.-

Art. 28.- Los trabajos locativos en la vía pública, deberán ordenarse y efectuarse con la máxima diligencia y previsión posible y en horarios que establezca la Municipalidad para evitar obstrucciones prolongadas más allá de lo necesario y especialmente para evitar daños que puedan afectar a peatones o vehículos y a la ciudad en general. Son obras locativas aquellas que se realizan, en beneficio de algún predio y/o que por su magnitud cause daños.

Las órdenes para trabajar en la vía pública, deberán contar con el informe técnico preliminar de la Dirección de Obras Públicas, de acuerdo a la Ordenanza Municipal correspondiente.-

Art. 29.- Es obligación de quienes ordenaren trabajos en la vía pública, proporcionar los elementos de señalización adecuados en los que conste claramente el nombre de la entidad que ordena los trabajos y el de la empresa constructora o contratada, si fuese del caso.-

Art. 30.-Es obligación de la empresa y de los trabajadores que efectúen los trabajos determinados en este capítulo, la de señalar visiblemente las zonas de peligro, durante el día y la noche. Quedan prohibidas las señalizaciones con palos, piedras y objetos no adecuados para el efecto.-

Las sanciones establecidas para los casos de que se incurra en esta contravención, será la detención de uno hasta tres días de los trabajadores que se encuentren operando, igual sanción se aplicará a quien se beneficie con la obra realizada.

Art. 31.-Es obligación de la personas por cuenta de quienes se efectúen obras, que rompan o dañen la vía pública, el proporcionar la información escrita oportuna al Departamento de Obras Públicas. En dicha comunicación indicarán los datos necesarios en cuanto al tiempo de obras locativas y causas de la misma y se obligará y garantizará por escrito la debida y oportuna reparación, luego de cumplidos los trabajos correspondientes.

La solicitud oportuna evitará que los trabajadores de dichas obras sean detenidos y sancionados con el 50% hasta con el 100% de un salario básico del trabajador en general por concepto de multa o hasta tres días de detención en caso de que hayan operado por su propia cuenta.

Art. 32.- La Municipalidad presentará a favor de la ciudad los respectivos reclamos legales contra los representantes de las entidades de derecho público o privado que incurran en la disposición del Artículo anterior y, reparará por cuenta de ellas, los daños ocasionados, teniendo además las indemnizaciones de daños y perjuicios que se deriven de la infracción.

De los permisos de ocupación de la vía pública.- normas generales.

Art. 33.-La Municipalidad podrá conceder permisos para la ocupación de la vía pública, únicamente de acuerdo a las disposiciones establecidas en la presente ordenanza.

Art. 34.- Para expender alimentos preparados en la vía pública no requerirá además del permiso municipal, el permiso de la autoridad de la salud competente, extendido a favor de las personas que manipulan la preparación o expendio.

Es prohibido expender alimentos en la vía pública en forma antihigiénica, en el caso de que se lo hiciere, se cancelará el permiso de ocupación y además se sancionará a los que infrinjan esta disposición con el 50% hasta el 100% de un salario básico del trabajador en general por concepto de multa y/o 2 días de prisión.

Art. 35.-Los permisos de ocupación de la vía pública serán otorgados en un formato único, debidamente numerados. Quedan prohibidas todas las formas de recibo o permisos provisionales.

El funcionario municipal que emita formatos diferentes a los establecimientos para el control de la vía pública, será sancionado con la retención de un mes de remuneración.

Art. 36.- El pago de los valores causados con la concesión de permisos de ocupación de vía pública, será efectuado dentro de las cuarenta y ocho horas hábiles siguientes al momento en que el Departamento de Obras Públicas, le notificó al interesado con la aprobación del permiso y emitió el aviso de pago.

Art. 37.- Los permisos de ocupación de vía pública serán válidos únicamente cuando su valor se encuentre pagado y el ingreso certificado en el listado emitido mensualmente por la Tesorería Municipal.

Vencido el plazo correspondiente, se deberá volver a tramitar un nuevo permiso. La Municipalidad no podrá extender permisos por lapsos mayores a un año, pero los usuarios podrán solicitar permisos de ocupación por una o varias semanas, meses, trimestres o semestres de acuerdo a lo previsto para cada tipo de permiso, siempre y cuando la totalidad del tiempo de extensión del permiso no pase de un año calendario. Los valores pagados no serán re liquidados por ninguna circunstancia. El permiso necesariamente contendrá la fecha de concesión y caducidad del mismo; el nombre e identificación del beneficiario, la localización y la superficie exacta de ocupación, la unidad tarifaria o el valor de la tasa a pagar.-

Art. 38.- Los policías municipales verificarán constantemente si la superficie y ubicada de la vía pública ocupada, corresponde a la otorgada en el permiso. En caso de ocupación de una superficie mayor y/o ubicación destinada a la otorgada en el permiso, se ordenará la cancelación del mismo, con la pérdida automática de los títulos ya pagados, salvo que el interesado haga saber a la entidad municipal del cambio de sitio y demás, con anticipación.-

Art. 39.- En caso de mora en el pago por más de ocho días hábiles, los comprobantes de permisos serán retirados y devueltos al Departamento de Obras Públicas, para que este verifique su anulación en el registro que mantendrá la Tesorería Municipal.

Del otorgamiento de permisos

Art. 86.- Los permisos de ocupación de la vía pública serán otorgados previa solicitud en formulario simple emitido por la Municipalidad. Todas las tarifas establecidas en la presente Ordenanza, se reducirán en un 20% tratándose de la aplicación en las parroquias rurales del Cantón.-

Prohibición de permisos

Art. 87.- No será permitida por persona alguna la ocupación de las veredas del malecón de Salinas y Chipipe que están a la playa, ni dentro de los cinco metros de la vereda límite hacia la playa.

El Comisario Municipal y la Policía Municipal o Nacional procederán en forma inmediata a la desocupación de los comerciantes o alguna otra persona que en forma indebida estén ocupando las aceras del malecón y en caso de reincidencias se procederá al retiro de las mercaderías y si se opusiere a la misma, será sancionando con un día de prisión y una multa del salario básico del trabajador en general.

Para el cumplimiento de lo establecido en el presente Artículo y el anterior, tanto la Comisión Provincial de Tránsito del Guayas, como la Capitanía del Puerto de Salinas están en la obligación de dar el apoyo necesario a fin de que esta ordenanza se cumpla en todas sus partes.

Art. 89.- La Municipalidad y la Capitanía del Puerto coordinarán acciones de la ocupación de la playa por parte de comerciantes y vendedores después de los cinco metros límite de la acera a la playa, tanto en el Malecón de Salinas como en el de Chipipe.

1.4.5. Ordenanza que regula la Ocupación de los Mercados del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

Art. 2.- Mercados que se incorporan al Control Municipal

Se incorporan al control municipal todos los Mercados ya construidos y los que se siguen construyendo o adecuando en el cantón, pudiendo cualquiera de ellos cambiar de clasificación mediante resolución del Concejo.

Art. 3.- Áreas de los mercados municipales

El área de los Mercados Municipales, se extiende únicamente a la parte interior de las construcciones y lugares destinados para el efecto.

Art. 6.- Solicitud de permiso de ocupación

Todo ciudadano que quisiera efectuar comercio de víveres o de productos acordes con el fin específico para el cual ha sido destinado cada mercado, deberá solicitar su permiso de ocupación, de uso del espacio interior, un requisito previo a la obtención de Registro Municipal. Además dos fotos tamaño carnet y certificado de salud. Para ello el interesado deberá proporcionar los datos referentes a su identificación, edad y lugar de nacimiento.

Art. 7.- Aprobación y validez del permiso de ocupación

La solicitud una vez que haya recibido el visto bueno del Alcalde, pasará a la Comisión de Mercado y una vez extendida la autorización definitiva, ésta pasará a registrarse en la Dirección Financiera para obtener el número de control correspondiente; no se extenderán los permisos concedidos, si no han sido registrados en la Dirección Financiera.

Art. 8.- Plazos del permiso y pago oportuno

El plazo de permiso de ocupación es anual, pero será de renovación automática para quienes mantengan actualizados sus datos, paguen oportunamente el mismo y no presenten voluntad de desocupación. Se entiende como pago oportuno, aquel realizado durante los primeros días del mes de Enero de cada año.

Art. 9.- Del valor de los permisos

El valor de los permisos y de las multas que se causen por la aplicación de la siguiente Ordenanza se calculará tomando como referencia el Salario Básico Unificado de un trabajador, vigente al 31 del mes Diciembre del año inmediato anterior, conforme a la escala determinada en el Art. 28 de esta Ordenanza.

Art. 10.- Los permisos de ocupación

Los permisos de ocupación de un espacio en el interior de un Mercado Municipal son intransferibles y deberán ser administrados por el titular o por el operador alterno debidamente registrado. Si una persona cede o transfiere a otra la ocupación del espacio municipal, el permiso pierde su validez y será automáticamente cancelado.

Art. 14.- De la disponibilidad de espacios

En cualquiera de los espacios establecidos en el artículo precedente, se declarará la disponibilidad del puesto, previo el informe escrito del Comisario Municipal, particular que será comunicado por escrito a la Dirección Financiera. El interesado podrá apelar de la decisión ante el Seno del Concejo, cuya resolución causará ejecutoria.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Arias E. (2006), en una de sus principales publicaciones define al diseño de investigación como:

“Una estrategia que adopta el investigador para responder el problema planteado y en cuanto a su clasificación se desprenden varias alternativas, con el fin de recolectar información necesaria a las interrogantes investigativas y seleccionar cuales van a revelar las causas y los efectos”.

El objetivo principal que cumple el diseño de la investigación se realiza mediante la recopilación de información clara y precisa, es ahí donde se conoce el tipo de investigación que requiere el trabajo correspondiente para lograr realizar actividades de calidad, ya que se busca únicamente la solución de los problemas y cumplir con los objetivos establecidos y su hipótesis correspondiente.

Para su efectivo desarrollo la recolección de datos es realizado mediante fuentes primarias y secundarias para de esta manera valorar y comprobar la hipótesis planteada sobre los procesos organizacionales y su incidencia en la optimización de los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

El diseño de investigación es realizado a través de la metodología adecuada donde se estudian los métodos científicos, técnicas y estrategias y poder contribuir como factor estratégico y alcanzar el desarrollo Institucional y establecer un sistema de control y seguimiento a los procesos administrativos.

2.2. MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Para determinar la modalidad con la que se va a trabajar durante la investigación se debe analizar profundamente el tema de estudio y de esta manera establecer sus enfoques principales que podrían ser denominados cualitativos y cuantitativos que conllevan a la recolección de datos que van a servir de apoyo en la elaboración del trabajo investigativo y poder brindar medidas correctivas y preventivas a los problemas identificados en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

Con la utilización de los instrumentos principales y la identificación de los enfoques se reconocen la calidad y cantidad de investigación con la que se va a trabajar, evaluando la realidad actual de las actividades efectuadas en el lugar de los hechos y con la recopilación de datos correspondiente a través de análisis estadísticos incluyendo los métodos y técnicas que son los medios para comprobar la hipótesis y orientar la descripción del problema de investigación.

2.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

2.3.1. Investigación Descriptiva

Para este tipo de investigación es necesario conocer específicamente el tema de estudio a tratarse, ya que se describirán los problemas que se hayan identificado en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, su objetivo principal es conocer las situaciones que detallen las características de la problemática existente y que se puedan desarrollar respuestas claras y precisas a las interrogantes planteadas sobre los procesos organizacionales y su incidencia en la optimización de los servicios, establecer las áreas de interés y su criterio respecto a ellas y de esta manera se va cumpliendo paso a paso los objetivos planteados de la investigación.

2.3.2. Investigación Documental

Torres, H. (2006), cita en una de sus publicaciones que la investigación documental “depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiendo que es todo material que podría servir de referencia, sin alterar su naturaleza”, con la finalidad obtener datos reales, claros y precisos para el estudio investigativo.

Mediante este tipo de investigación se lleva a efecto la profundidad del caso investigativo que inicia con los aspectos teóricos conceptuales que se originan de autores principales, los mismos que se efectúan en este trabajo para conocer más de los problemas planteados en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, donde se aplican herramientas documentales que contribuyen al análisis de cada uno los procesos.

2.3.3. Investigación de Campo

Para Wilson, J. (2007), “es el estudio sistemático de los hechos, en el lugar que se producen los acontecimientos, aquí el investigador toma contacto en forma directa con la realidad y obtiene información”, de esta manera se logra cumplir los objetivos del proyecto investigativo y obtener los mejores resultados y por consiguiente aplicar las herramientas principales de investigación.

A través de esta investigación se analiza el lugar de los hechos donde se origina la problemática con el objetivo de interpretar el ambiente que los rodea, sus causas, efectos que contribuyen al desarrollo del árbol de problemas planteado, para obtener información precisa de los acontecimientos y la realidad actual del área de investigación como lo es la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

2.4. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1. Método Descriptivo

Con este método se analizó e interpretó la situación actual de los hechos, lo que permite determinar características esenciales de los acontecimientos en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, tanto sus enfoques cualitativos como los cuantitativos con el propósito de relacionarlo con los procesos de la gestión administrativa que maneja el área que se está investigando.

2.4.2. Método Analítico

El método analítico contribuye a la descomposición de un todo, donde sus elementos serán reconocidos mediante un estudio de la problemática, que permite conocer sus causas y efectos y a través de ello conseguir un análisis para proceder a una comparación de indicadores o dimensiones de las variables planteadas y efectuar un análisis respectivo de las mismas que proporcionen soluciones a los problemas que se han identificado.

2.4.3. Método Inductivo

Se utilizó este método para iniciar de casos particulares y llegar a la generalización de los mismos, esto comprando y establece semejanzas y diferencias para comprender la situación y plantear conclusiones de carácter general siendo un proceso analítico sintético que orienta la problemática en la que se encuentra la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas. Los hechos y fenómenos analizados mediante este método demuestran que los procedimientos organizacionales incidirán en la optimización de los servicios.

2.4.4. Método Deductivo

Mediante este método se analizó la información que sirvió de base ya que es un procesos que va de lo general a lo particular y se obtienen conocimientos generales, examinando afirmaciones generales con relación a los procedimientos de la gestión administrativa que realiza Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas y la relación con la prestación de servicios para llegar a los casos particulares.

2.5. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN

2.5.1. Observación

Para Arias, C. (2006), la observación directa “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o sociedad”, esto permite obtener un aclara visión de estado de todos los componentes, factores y variables que intervienen en su funcionamiento.

Con esta técnica de investigación se obtiene información útil y real para establecer un análisis global del área de estudio y que permite conseguir resultados eficientes y la solución de problemas en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, además observar con atención el fenómeno y con esa información establecer un criterio adecuado direccionados al cumplimiento de los objetivos.

2.5.2. Entrevista

La entrevista para Arias, C. (2006), “se define como una técnica basada en el diálogo o conversación cara a cara, entre el entrevistador y el entrevistado, acerca

de un tema previamente determinado”. Mediante la estructura de la entrevista se formaliza las preguntas elaboradas en el cuestionario, es decir se pone en práctica las preguntas y sus alternativas para obtener información precisa.

La aplicación de esta técnica de investigación es basada en el intercambio de las distintas opiniones o puntos de vista de cada individuo con el objetivo de recopilar información que contribuya al desarrollo de la investigación y a comprobar la hipótesis de estudio a través de las perspectivas de las demás personas.

2.5.3. Encuesta

En una publicación Grasso, J. (2006), indica que la encuesta “permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas”. Es una técnica de investigación de interés sociológico a través de un cuestionario previamente establecido que permite la valorización de las opiniones de los demás.

La Encuesta como técnica de investigación, se aplicó a una muestra del talento humano de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, previamente elaborado con preguntas cerradas y sus posibles alternativas como respuesta con el objetivo de respetar la opinión de cada encuestado y cumplir con el objetivo de la investigación.

2.6. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

2.6.1. Cuestionario

Tamayo M. (2006), menciona que el cuestionario “constituye una forma concreta de la técnica de observación, logrando que el investigador fije su atención en

ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones”, la confiabilidad del cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas de las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones.

El cuestionario en este trabajo investigativo contribuye a medir las variables de gestión mediante los parámetro establecidos. Fue desarrollado mediante una estructura de preguntas cerradas con opciones de respuestas a consideración del encuestado, debe ser elaborado de forma profesional para lograr exitoso resultados que ayuden a encontrar las soluciones a los problemas planteados, para este trabajo se establecieron 20 preguntas a través de la escala de Likert.

2.6.2. Guía de entrevista

Tamayo, M. (2006), cita que “es un instrumento formado por series de preguntas que se contestan por escrito a fin de obtener la información necesaria para la realización de una investigación”. Esta se efectúa mediante un dialogo de forma directa entre el entrevistado y el entrevistador y de esta manera anotar los resultados de cada una de las respuestas otorgadas.

Para este trabajo de investigación se consideró la guía de entrevista como una herramienta primordial que logra determinar las causas y efectos de los problemas planteados, donde se puede obtener los resultados esperados de manera que éstos permitan cumplir los objetivos.

2.7. POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1. Población

Según Arias, C. (2006), la población “en términos más preciso la población objetivo, es un conjunto finita o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación”

La población es la descripción que sobresale en el caso estudiado ya que se conoce el número total de las personas involucradas del lugar de los hechos, en este caso se enfocará en un número de 57 funcionarios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

2.7.2. Muestra

La muestra es la parte representativa de la población estudiada, herramienta fundamental para extraer un conjunto dado que represente el número de población estimada, y sirva como dato importante de quienes forman parte de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

En vista que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas, cuenta con un número de 50 servidores públicos como población, se ha procedido a tomar la población total y trabajar con todos con la finalidad de obtener resultados efectivos y precisos.

2.8. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuando la recopilación de datos e información está totalmente finalizada y la metodología de investigación ha sido partícipe de este trabajo investigativo con cada uno de sus métodos y técnicas aplicadas, se procede a la clasificación de la información tanto los datos obtenidos de manera verbal y los numéricos y por consiguiente estos sean representados en gráficos estadísticos y en un análisis de interpretación que servirá para conocer el punto de vista de las personas encuestadas.

Luego de realizar esta clasificación de información se continúa con el levantamiento de la misma, donde será necesario tabular cada uno de los datos y graficarlos mediante cuadros estadísticos, con su respectivo análisis lo que conlleva al planteamiento de conclusiones generales de la investigación.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

1. ¿Se han planificado los procesos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

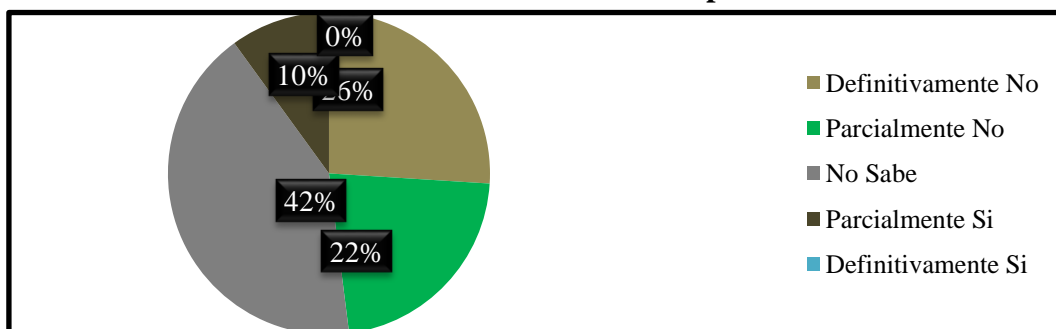
TABLA N° 1 Planificación de procesos

PREGUNTA 1		
Categoría	Resultados	%
Definitivamente No	13	26%
Parcialmente No	11	22%
No Sabe	21	42%
Parcialmente Si	5	10%
Definitivamente Si	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 1 Planificación de procesos



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Conocer si se han planificado los procesos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas. Se observa en el gráfico N° 1, que el 42% responde que no sabe, el 22% indica que parcialmente no se planifica, el 26% definitivamente no se realiza y el 10% menciona que si se planifica. Es decir que la mayoría no sabe si se planifica los procesos en la Institución.

2. Califique el nivel de gestión por procesos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas:

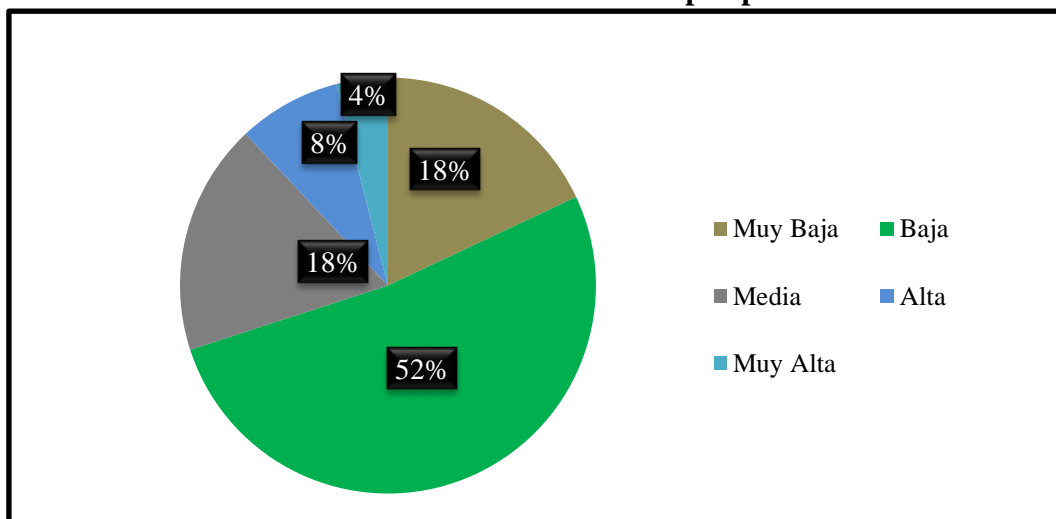
TABLA N° 2 Nivel de Gestión por procesos

PREGUNTA 2		
Categoría	Resultados	%
Muy Baja	9	18%
Baja	26	52%
Media	9	18%
Alta	4	8%
Muy Alta	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 2 Nivel de Gestión por procesos



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Como se observa en el gráfico N°2, que el 52% califica la gestión en un nivel bajo, el 18% califica en medio, como también muy baja, el 8% en un nivel alto y únicamente el 4% califica en un nivel muy alto. Es decir que la gestión por procesos, las personas encuestadas la califican en un nivel bajo, razón por la que no se están realizando efectivamente las actividades de acuerdo a la planificación establecida.

3. ¿Las funciones, atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas están adecuadamente definidos?

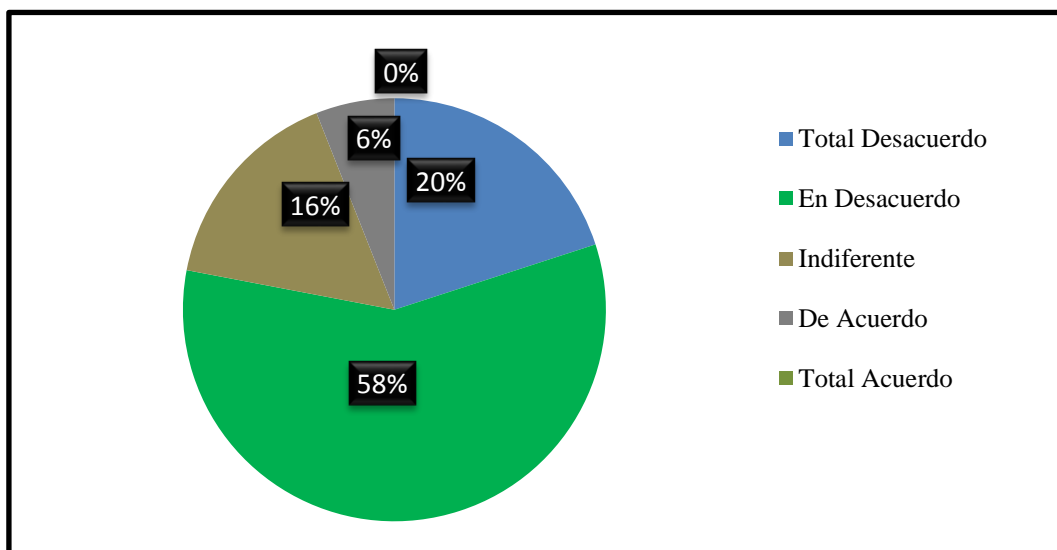
TABLA N° 3 Funciones y atribuciones se encuentran definidos

PREGUNTA 3		
Categoría	Resultados	%
Total Desacuerdo	10	20%
En Desacuerdo	29	58%
Indiferente	8	16%
De Acuerdo	3	6%
Total Acuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 3 Funciones y atribuciones se encuentran definidos



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

En el gráfico N° 3, el 58% indica que están en desacuerdo, el 20% se encuentran en total desacuerdo, como también el 16% se muestra indiferente ante su respuesta, y únicamente el 6% está de acuerdo. Lo que significa que las funciones y atribuciones no se encuentran definidas en su totalidad ante las actividades diarias que se realizan.

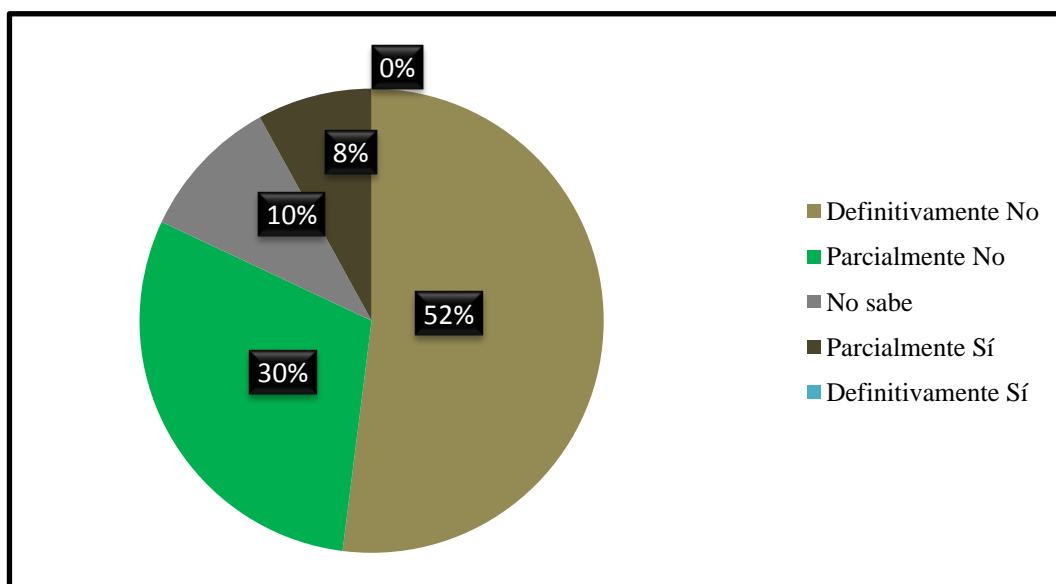
4. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas utiliza procesos administrativos adecuados?

TABLA N° 4 Procesos Administrativos Adecuados

PREGUNTA 4		
Categoría	Resultados	%
Definitivamente No	26	52%
Parcialmente No	15	30%
No sabe	5	10%
Parcialmente Sí	4	8%
Definitivamente Sí	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 4 Procesos Administrativos Adecuados



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Se observa en el gráfico N° 4, que el 52% responde que definitivamente no utiliza procesos administrativos adecuados, el 30% indica que parcialmente no, el 10% indica que no sabe y el 8% menciona que parcialmente si lo emplea. Es decir que en su mayoría indica que definitivamente no utiliza procesos administrativos adecuados para obtener mejores resultados en la ejecución de sus actividades.

5. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas tiene registros de usuarios de espacios públicos y locales de mercados municipales?

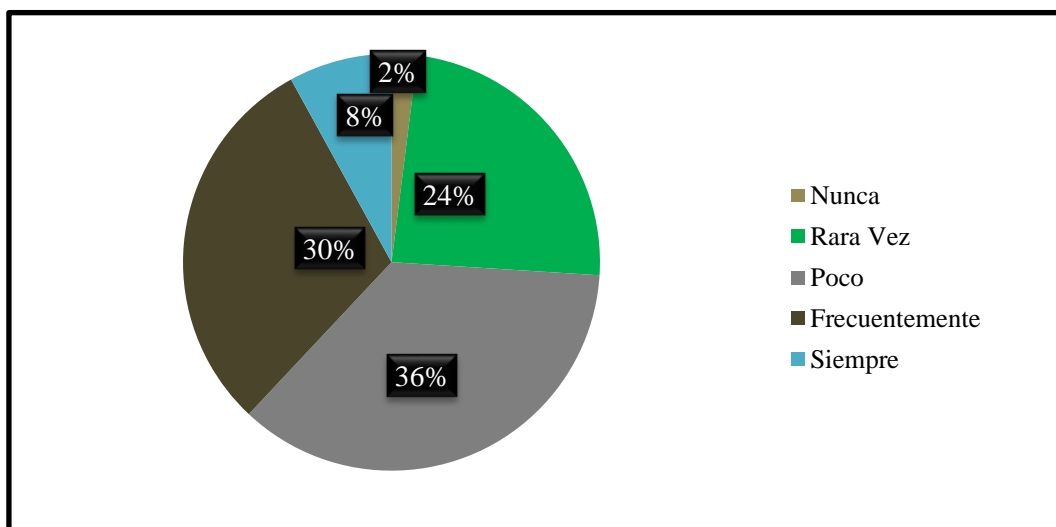
TABLA N° 5 Registros de usuarios de espacios públicos

PREGUNTA 5		
Categoría	Resultados	%
Nunca	1	2%
Rara Vez	12	24%
Poco	18	36%
Frecuentemente	15	30%
Siempre	4	8%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 5 Registros de usuarios de espacios públicos



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Obtener resultados acerca de tener registros de los usuarios de espacios públicos. En el gráfico N° 5, se observa que el 36% indica que poco se tienen, el 30% menciona que se realiza frecuentemente, el 24% responde que rara vez, el 8% que siempre se realiza y el 2% indica que nunca se ha llevado registros. Lo que significa que las personas encuestadas mencionan respuestas parciales debido al desconocimiento del mismo.

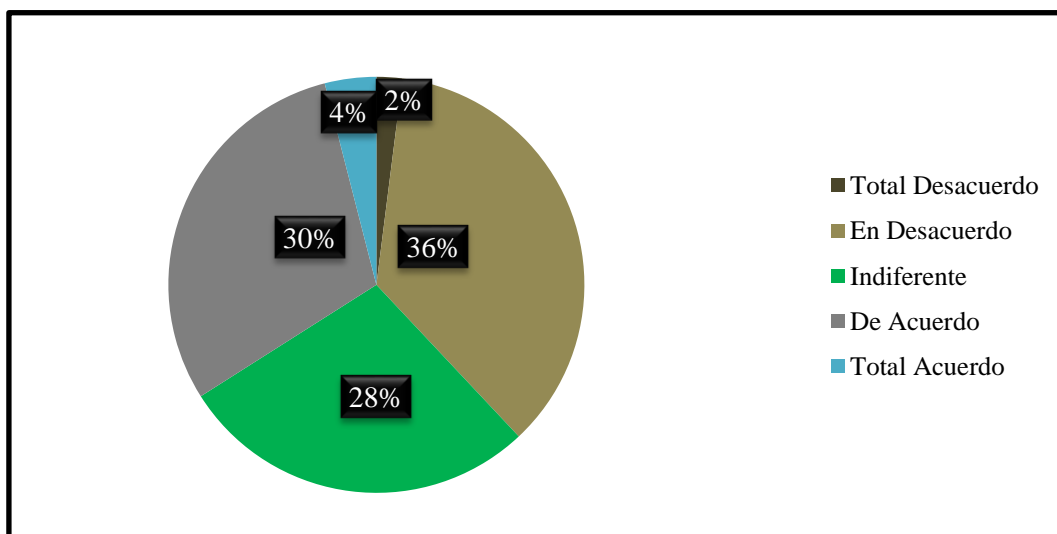
6. ¿Usted considera que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas planifica mensualmente el control a las zonas comerciales?

TABLA N° 6 Control de zonas comerciales

PREGUNTA 6		
Categoría	Resultados	%
Total Desacuerdo	1	2%
En Desacuerdo	18	36%
Indiferente	14	28%
De Acuerdo	15	30%
Total Acuerdo	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 6 Control de zonas comerciales



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Determinar si la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas planifica el control de las zonas comerciales. Como se observa en el gráfico N° 6, el 36% indica que están en desacuerdo, el 30% está de acuerdo, el 28% se muestra indiferente, como también el 4% está en total acuerdo, y únicamente el 2% en total desacuerdo. Lo que significa que las inspecciones de las zonas comerciales no se planifican como se las deben realizar de manera mensual.

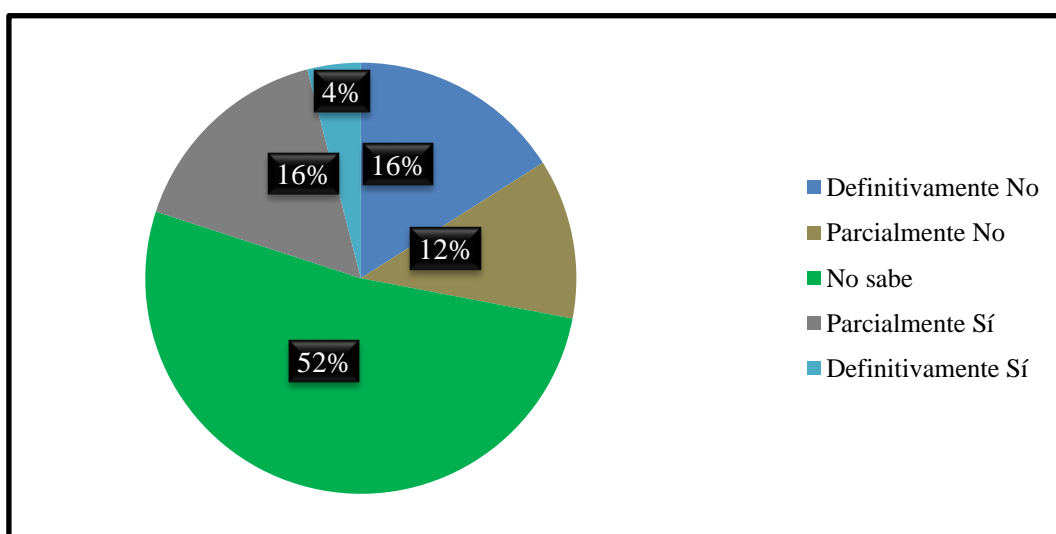
7. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas cuenta con plano actualizado de zonas comerciales y zonas de ocupación de vía pública?

TABLA N° 7 Plano actualizado de zonas comerciales

PREGUNTA 7		
Categoría	Resultados	%
Definitivamente No	8	16%
Parcialmente No	6	12%
No sabe	26	52%
Parcialmente Sí	8	16%
Definitivamente Sí	2	4%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 7 Plano actualizado de zonas comerciales



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Se observa en el gráfico N° 7, que el 52% responde que no sabe si cuenta con el respectivo plano, el 16% indica que parcialmente si cuenta, el 16% menciona que definitivamente no cuenta y el 4% comenta que definitivamente si cuenta con aquello. Es decir que en su mayoría de respuestas no se sabe si cuenta con un plan que establezcan las zonas comerciales y las zonas de ocupación de vía pública.

8. Valore el seguimiento permanente que realiza la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas a los establecimientos comerciales, industriales y de servicios:

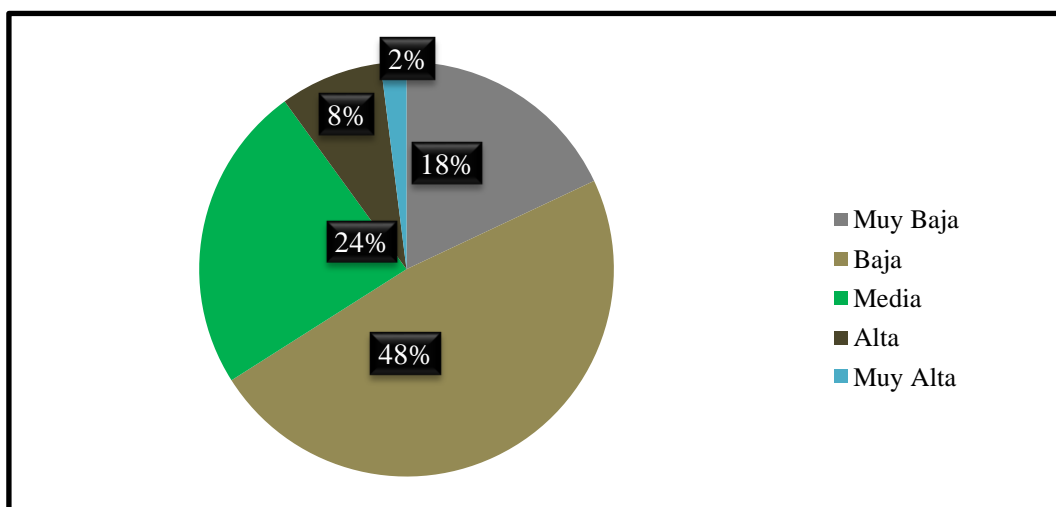
TABLA N° 8 Valorización del seguimiento que se realiza

PREGUNTA 8		
Categoría	Resultados	%
Muy Baja	9	18%
Baja	24	48%
Media	12	24%
Alta	4	8%
Muy Alta	1	2%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 8 Valorización del seguimiento que se realiza



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Como se observa en el gráfico N° 8, que el 48% valoriza en un nivel bajo, el 24% califica en un nivel medio, como también el 18% en un nivel muy bajo, el 8% en un nivel alto y únicamente el 2% califica en un nivel muy alto. Es decir que el seguimiento permanente a los establecimientos comerciales, industriales y de servicios se los califica en un nivel muy bajo, razón por la que no se está cumpliendo con lo establecido.

9. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas lleva un registro del grado de cumplimiento de los permisos de funcionamiento de locales comerciales?

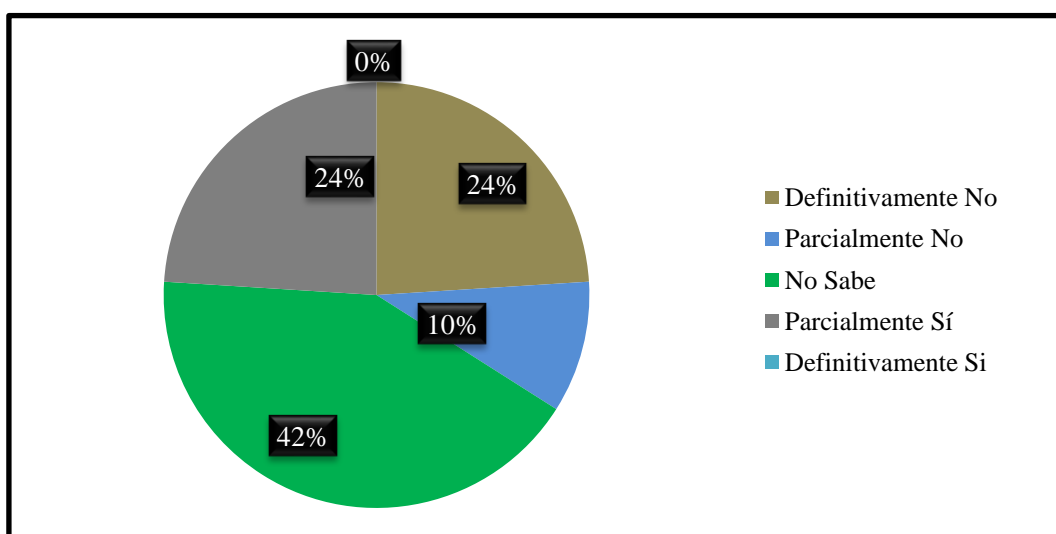
TABLA N° 9 Registro del grado de cumplimiento de los permisos.

PREGUNTA 9		
Categoría	Resultados	%
Definitivamente No	12	24%
Parcialmente No	5	10%
No Sabe	21	42%
Parcialmente Sí	12	24%
Definitivamente Si	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 9 Registro del grado de cumplimiento de los permisos.



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

En el gráfico N° 9, observamos que el 42% responde que no sabe si cuenta con el respectivo registro, el 24% indica que parcialmente si cuenta, el 24% menciona que definitivamente no cuenta y el 10% indica que parcialmente no cuenta con aquello. Es decir que no lleva un registro del grado de cumplimiento de los permisos de funcionamiento de locales comerciales

10. ¿Usted considera que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas realiza autoevaluación periódica de la gestión, sobre la base de las disposiciones normativas vigentes?

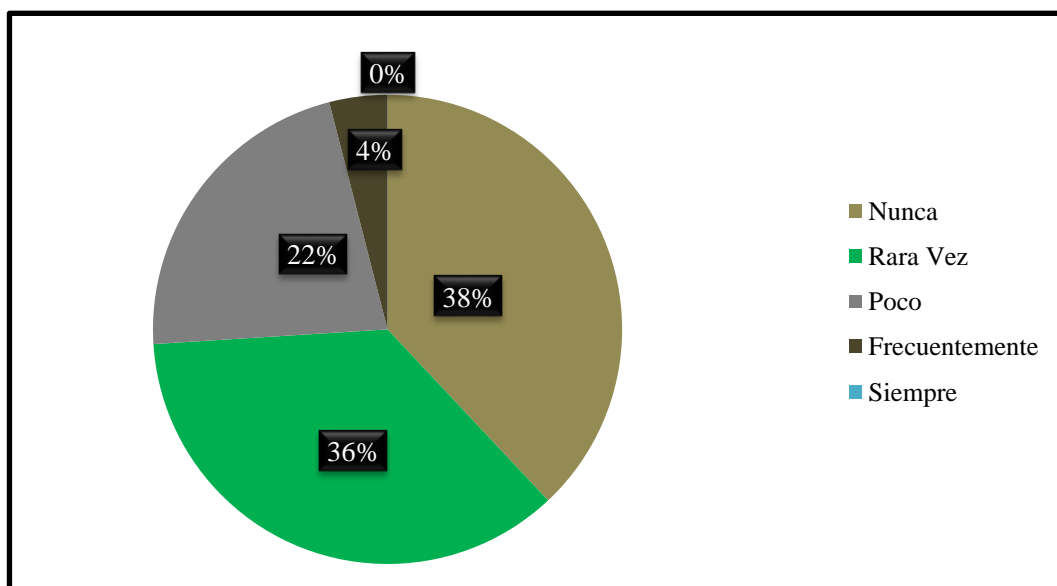
TABLA N° 10 Autoevaluaciones periódicas de la gestión

PREGUNTA 10		
Categoría	Resultados	%
Nunca	19	38%
Rara Vez	18	36%
Poco	11	22%
Frecuentemente	2	4%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 10 Autoevaluaciones periódicas de la gestión



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

En el gráfico N° 10, se observa que el 38% menciona que nunca se realiza una autoevaluación, el 36% indica que rara vez se realiza, el 22% responde que poco se efectúa y el 4% que se realiza frecuentemente. Lo que significa que no se efectúa una autoevaluación periódica de la gestión, sobre la base de las disposiciones normativas vigentes.

11. Califíquese la cultura organizacional de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas:

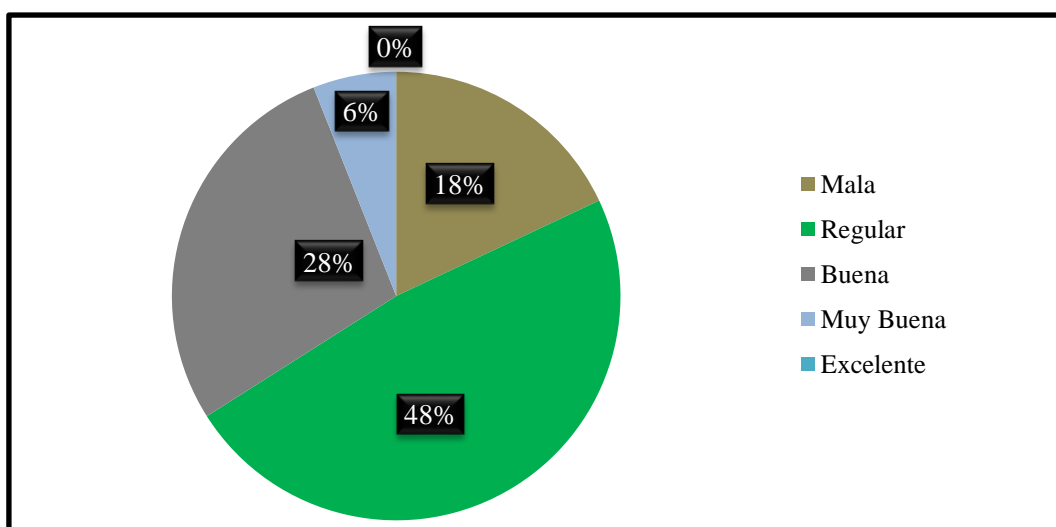
TABLA N° 11 Calificación de la cultura organizacional

PREGUNTA 11		
Categoría	Resultados	%
Mala	9	18%
Regular	24	48%
Buena	14	28%
Muy Buena	3	6%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 11 Calificación de la cultura organizacional



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Como se observa en el gráfico N° 11, que el 48% califica regular la cultura organizacional, el 28% califica bueno, como también el 18% malo y únicamente el 6% califica como muy bueno. Es decir que la cultura organizacional mantiene una calificación regular de acuerdo a la opinión de los encuestados, debido a que no existen normas para llevarlo a cabo antes las diferentes actividades.

12. ¿En la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se han determinado líneas de conducta y valores para alcanzar los objetivos de la institución?

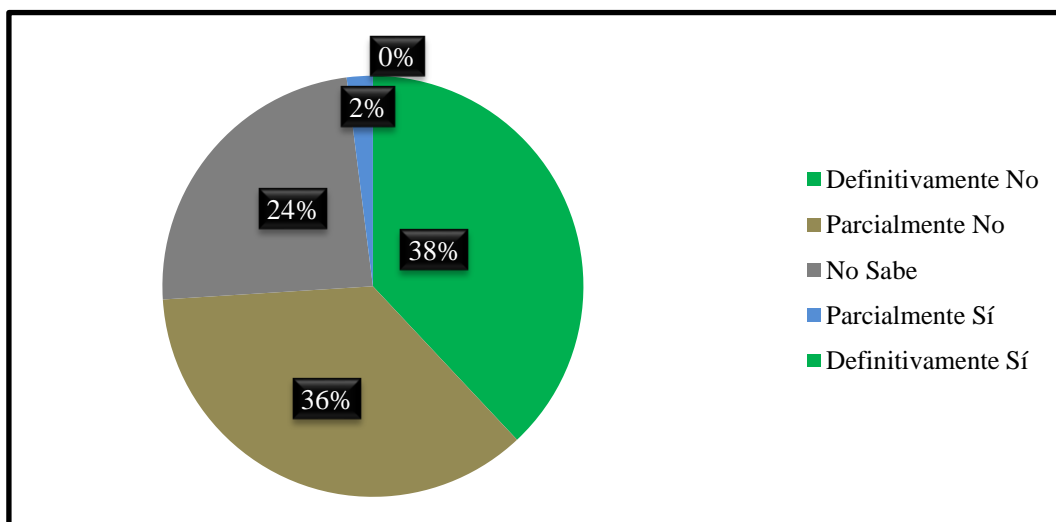
TABLA N° 12 Líneas de conducta y valores

PREGUNTA 12		
Categoría	Resultados	%
Definitivamente No	19	38%
Parcialmente No	18	36%
No Sabe	12	24%
Parcialmente Sí	1	2%
Definitivamente Sí	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 12 Líneas de conducta y valores



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Conocer si en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se han determinado líneas de conducta y valores para alcanzar los objetivos. En el gráfico N° 12, observamos que el 38% responde que definitivamente no se han realizado, el 36% indica que parcialmente no se han determinado, el 24% menciona que no sabe y el 2% indica que parcialmente si se determinaron dichas líneas de conducta. Es decir que el talento humano no mantiene sentido de pertenencia con la Institución, razón por la que no cumplen los objetivos.

13. ¿Usted está de acuerdo que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas involucra la gestión por procesos como modelo sistemático en la organización del trabajo?

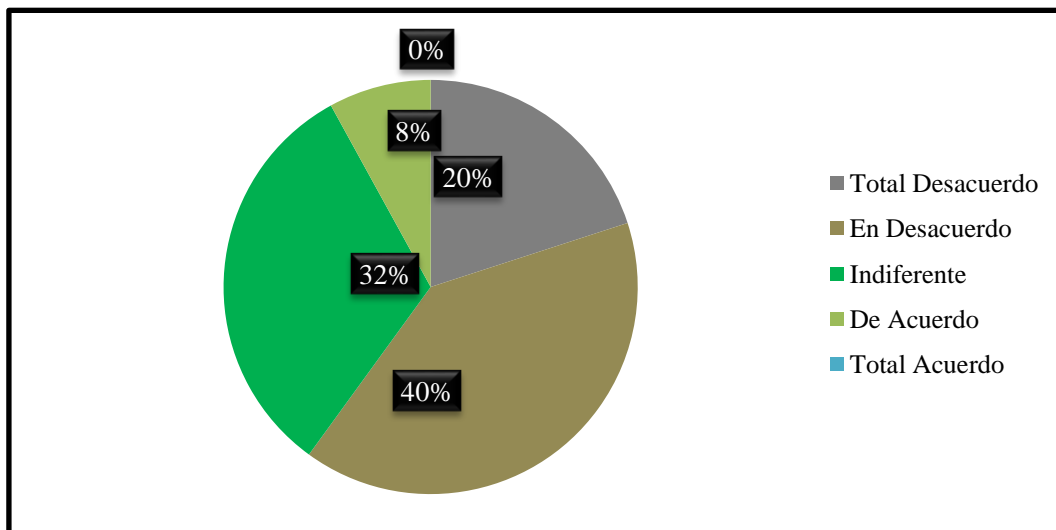
TABLA N° 13 Gestión por procesos como modelo sistemático

PREGUNTA 13		
Categoría	Resultados	%
Total Desacuerdo	10	20%
En Desacuerdo	20	40%
Indiferente	16	32%
De Acuerdo	4	8%
Total Acuerdo	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 13 Gestión por procesos como modelo sistemático



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Como se observa en el gráfico N° 13, el 40% indica que están en desacuerdo, el 20% está en total desacuerdo, el 32% se muestra indiferente ante sus respuestas, como también el 8% está de acuerdo. Es decir que entre las actividades diarias se involucra la gestión por procesos mediante un modelo sistemático.

14. ¿En la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se integran equipos de trabajo, se promueve la polifuncionalidad de las actividades, que profesionalicen el servicio público?

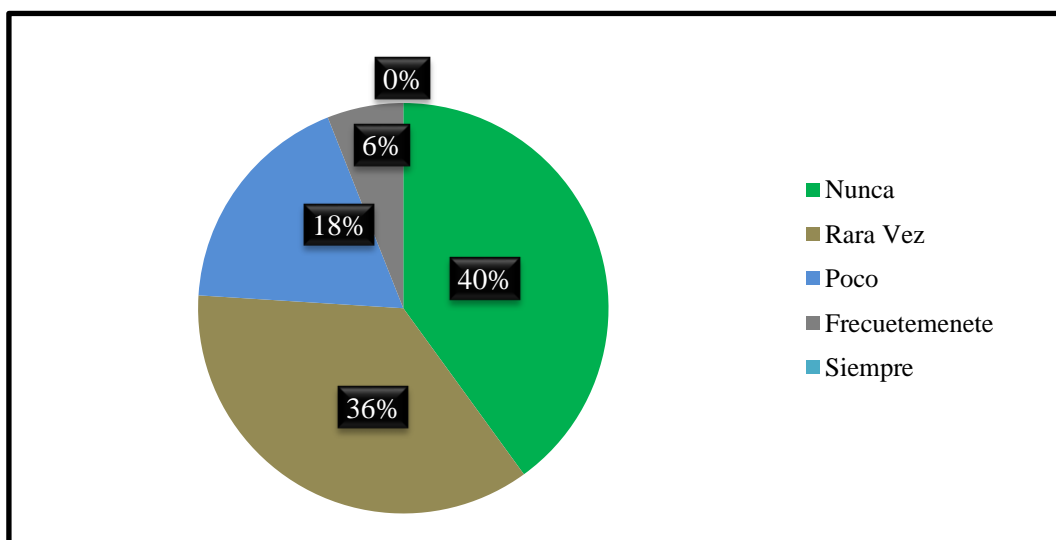
TABLA N° 14 Polifuncionalidad de las actividades

PREGUNTA 14		
Categoría	Resultados	%
Nunca	20	40%
Rara Vez	18	36%
Poco	9	18%
Frecuentemente	3	6%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 14 Polifuncionalidad de las actividades



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

En el gráfico N° 14, se observa que el 40% indica que nunca se realiza estas acciones, el 36% menciona que rara vez, el 18% responde que poco se integra, el 6% que frecuentemente se profesionaliza el servicio público. Es decir que entre las actividades que se realizan no se aplica la integración de los equipos de trabajo.

15. ¿Se cuenta con estrategias organizacionales para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

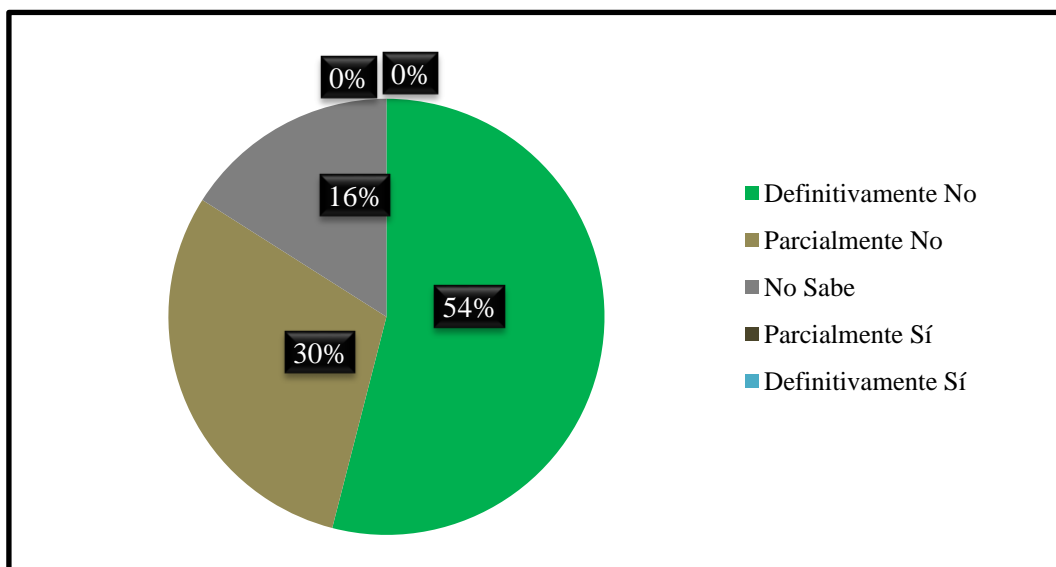
TABLA N° 15 Estrategias organizacionales

PREGUNTA 15		
Categoría	Resultados	%
Definitivamente No	27	54%
Parcialmente No	15	30%
No Sabe	8	16%
Parcialmente Sí	0	0%
Definitivamente Sí	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 15 Estrategias organizacionales



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

En el gráfico N° 15, observamos que el 54% responde que definitivamente no, el 30% indica que parcialmente no cuenta con aquello y el 16% menciona que no sabe con respecto a esta interrogante. Lo que resulta que entre las funciones no se cuenta con estrategias para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos.

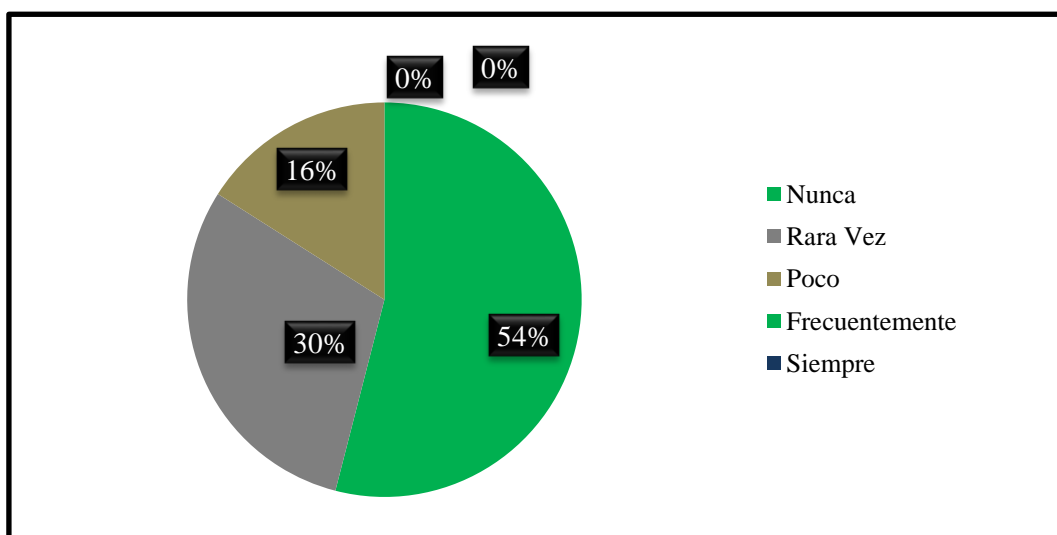
16. ¿En la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se definen indicadores que muestren las regulaciones a las actividades comerciales?

TABLA N° 16 Regulaciones a las actividades comerciales

PREGUNTA 16		
Categoría	Resultados	%
Nunca	27	54%
Rara Vez	15	30%
Poco	8	16%
Frecuentemente	0	0%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 16 Regulaciones a las actividades comerciales



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

En el gráfico N° 16, se observa que el 54% indica que nunca se definen, el 30% menciona que se realiza rara vez, el 16% responde que poco se define. Es decir que no se establecen indicadores para llevar a cabo las regulaciones pertinentes a las actividades comerciales.

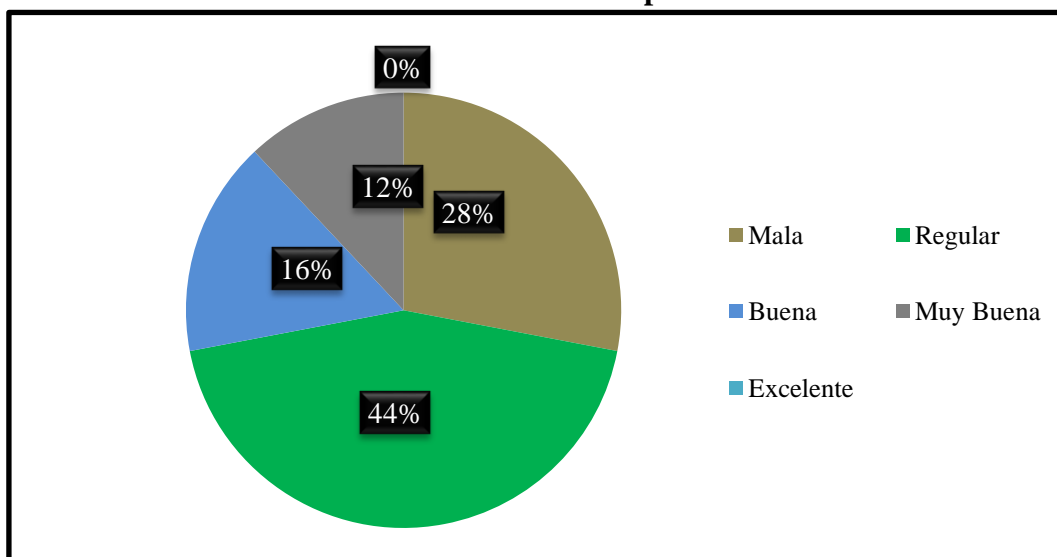
17. Evalué la adopción de medidas preventivas para la mejora continua y el desempeño de las operaciones de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas:

TABLA N° 17 Medidas preventivas

PREGUNTA 17		
Categoría	Resultados	%
Mala	14	28%
Regular	22	44%
Buena	8	16%
Muy Buena	6	12%
Excelente	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 17 Medidas preventivas



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Determinar la calificación en la adopción de medidas preventivas para la mejora continua y el desempeño de las operaciones Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas. Como se observa en el gráfico N° 17, que el 44% califica Regular la adopción de medidas, el 28% califica malo, como también el 16% califica bueno y únicamente el 12% califica como muy bueno.

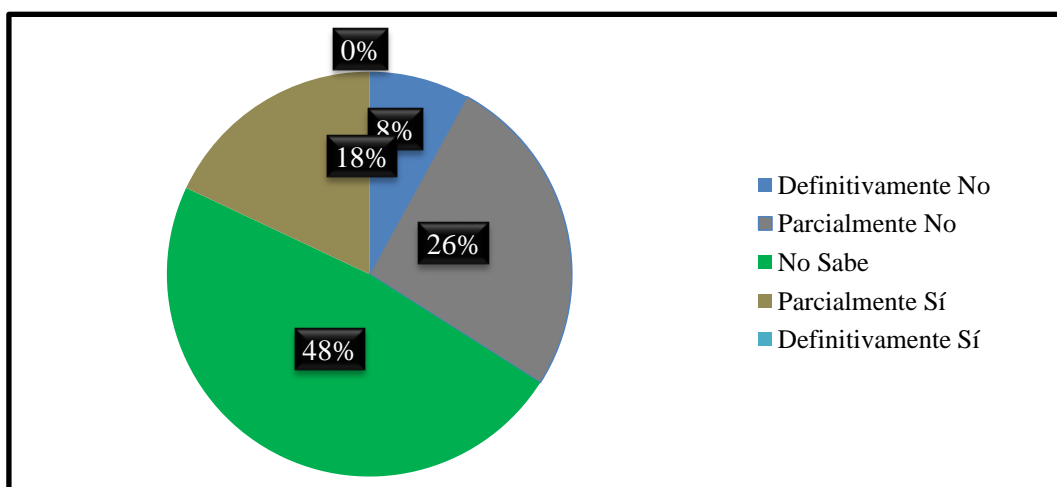
18. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas regula el cumplimiento a las normas de uso del espacio y vía pública, habilitación de locales comerciales, utilización de mercados y muelles?

TABLA N° 18 Normas de uso del espacio y vía pública.

PREGUNTA 18		
Categoría	Resultados	%
Definitivamente No	4	8%
Parcialmente No	13	26%
No Sabe	24	48%
Parcialmente Sí	9	18%
Definitivamente Sí	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 18 Normas de uso del espacio y vía pública.



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

En el gráfico N° 18, observamos que el 48% responde que no sabe, el 26% indica que parcialmente no cumple, el 18% menciona que parcialmente si y el 8% indica que definitivamente no cumplen con lo establecido. Lo que indica que las personas encuestadas no saben respecto al cumplimiento a las normas de uso del espacio y vía pública, habilitación de locales comerciales, utilización de mercados y muelles.

19. ¿Se genera un ambiente de confianza y sentido de pertenencia basado en la competencia de los servidores la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

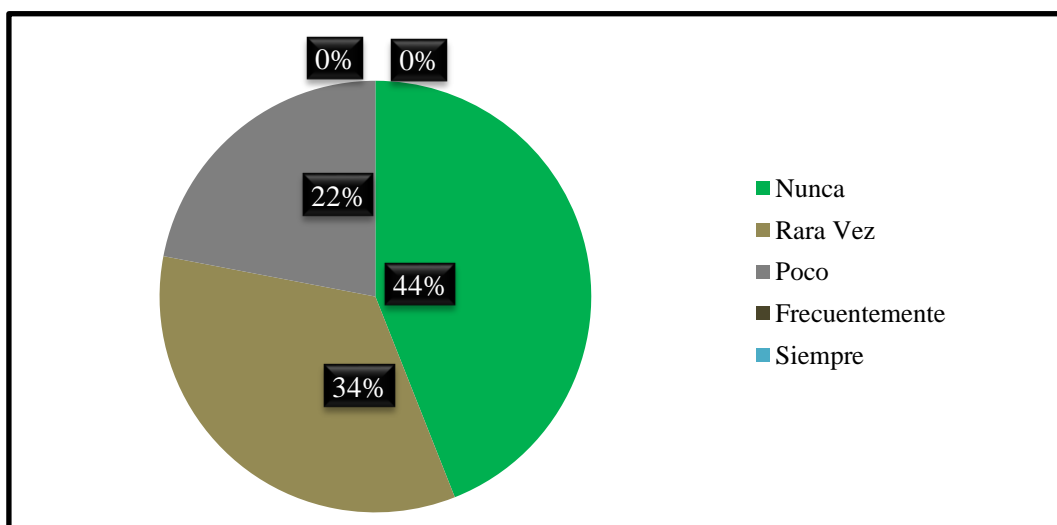
TABLA N° 19 Confianza y sentido de pertenencia

PREGUNTA 19		
Categoría	Resultados	%
Nunca	22	44%
Rara Vez	17	34%
Poco	11	22%
Frecuentemente	0	0%
Siempre	0	0%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 19 Confianza y sentido de pertenencia



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Obtener resultados si se genera un ambiente de confianza y sentido de pertenencia. En el gráfico N° 19, se observa que el 44% indica que nunca, el 34% menciona que rara vez, el 22% responde que poco. Lo que se establece con estos resultados es que en su mayoría indican que nunca se genera un ambiente de confianza y sentido de pertenencia basado en la competencia de los servidores.

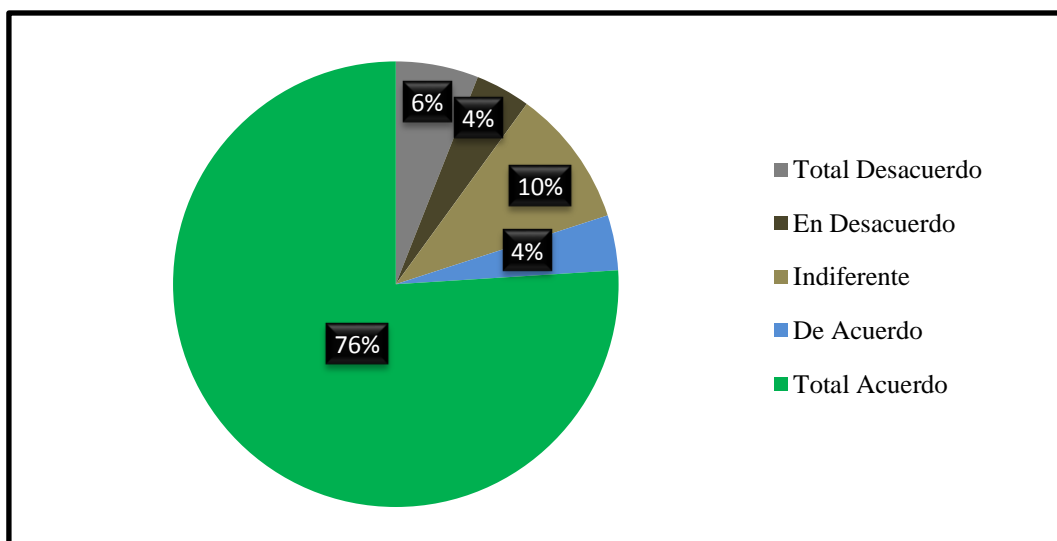
20. ¿Usted está de acuerdo que se diseñe un modelo de gestión administrativa para la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

TABLA N° 20 Diseño un modelo de gestión administrativa

Pregunta 20		
Categoría	Resultados	%
Total Desacuerdo	3	6%
En Desacuerdo	2	4%
Indiferente	5	10%
De Acuerdo	2	4%
Total Acuerdo	38	76%
Total	50	100%

Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

GRÁFICO N° 20 Diseño un modelo de gestión administrativa



Fuente: Encuesta a la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Como se observa en el gráfico N° 20, el 76% indica que está en total acuerdo, el 6% está en total desacuerdo, el 4% en desacuerdo, el 10% se muestra indiferente, y el 4% está de acuerdo con el diseño del modelo de gestión. Es decir que con estos resultados se puede continuar con la propuesta de este trabajo investigativo para lograr satisfacer la demanda y el cumplimiento de los objetivos planteados.

3.2. CONCLUSIONES

- Los procesos que se manejan en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas no se están planificando como lo establece la gestión administrativa, y en cuanto al nivel de gestión se encuentra muy bajo, esto podría ser uno de las razones por la que las funciones y atribuciones no se encuentran debidamente definidas como se requiere.
- Entre las múltiples actividades que se realizan en esta área departamental no cuentan con un registro actualizado que identifique las zonas comerciales y las zonas de ocupación de vía pública, en cuanto no se podrá valorar el seguimiento permanente a los diferentes establecimientos.
- La cultura organizacional en la Dirección de Justicia y Vigilancia no mantiene aceptación por parte del talento humano, ya que es calificado como regular, debido a que no se aplica normas para las actividades que se realizan en ella y por su parte no podrían cumplirse los objetivos propuestos y se puedan determinar líneas de conducta.
- La Institución no fomenta la cultura organizacional con la que debería involucrar al talento humano en cuanto a la polifuncionalidad de las actividades diarias que se realizan, de tal manera que a base de esto pueda establecerse estrategias organizacionales con la debida aplicación de indicadores de gestión.
- Entre las operaciones de la Dirección de Justicia y Vigilancia la adopción de medidas está siendo manejada de una forma regular, lo que no permite que la mejora continua pueda ser reflejada en la gestión administrativa, por esta razón es probable que deba establecerse un modelo de gestión.

3.3. RECOMENDACIONES

- La planificación estratégica es un proceso importante que debe manejarse en el servicio público, por esta razón es necesario que cada uno de los procesos que se manejen dentro de la Dirección de Justicia y Vigilancia se planifique y mediante aquello se definan las funciones y atribuciones y el talento humano pueda desempeñar de manera eficiente cada uno de sus roles.
- Para poder identificar las zonas comerciales de las zonas de ocupación de vía pública es recomendable establecer un registro en base a las ubicaciones de la misma con la aplicación de un sistema de control y seguimiento permanente y evitar acciones desfavorables y ayude a la toma de decisiones de manera eficiente.
- El buen desempeño y cumplimiento de las funciones y responsabilidades debe efectuarse mediante la designación de las mismas con la implementación de actividades de control que pueda generar resultados y ayuden al mejoramiento del desarrollo organizacional.
- La cultura organizacional va de la mano con el ambiente de control que se maneje entre las actividades diarias de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas ya que permite que el talento humano se identifique con la Institución a través del direccionamiento estratégico y se dé cumplimiento a los objetivos planteados.
- La aplicación de estrategias en la gestión administrativa ayudan a mejorar cada uno de los procedimientos que se hayan establecido con la implementación además de medidas correctivas y preventivas con la finalidad de evitar posibles riesgos en las actividades.

CAPÍTULO IV

MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA OPTIMIZAR LOS SERVICIOS DE LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN SALINAS, PERÍODO 2015-2019

4.1. PRESENTACIÓN

La implementación del Modelo de gestión Administrativa tiene como finalidad servir de guía fundamental para fortalecer los servicios en base a la ejecución de estrategias que promuevan los indicadores de eficiencia y eficacia para el desarrollo de las funciones que ejerce el talento humano de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

De tal manera que pueda conseguir un porcentaje elevado de la satisfacción de los usuarios y un servicio de calidad eficiente y poder dar cumplimiento a las normativas legales vigente y a los objetivos institucionales.

Para elaborar el presente trabajo se consideró la recopilación de información que fue proporcionada por la Institución en coordinación con quienes forman parte de la investigación, haciendo énfasis a la gestión administrativa que se maneja en la actualidad y proyectarla hacia la administración que debe llevar en el futuro como parte fundamental del desarrollo Institucional, enfocándose principalmente en el seguimiento y control de la gestión por procesos, analizando las funciones del Estatuto Orgánico por Procesos que determine la profesionalización del servicio público de la Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas.

4.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Las Instituciones Públicas en la actualidad adoptan un enfoque de procesos haciendo del servicio público una transformación trascendental, fortaleciendo la gestión administrativa, el trabajo en equipo y el desempeño organizacional para la adaptación de la estructura funcional y la adaptación de los procesos, siendo ésta vital para las operaciones fundamentales trabajando en coordinación regular con los otros departamentos mediante un plataforma administrativa estable, orientada al logro de los objetivos de una Institución a través del cumplimiento y la optima aplicación del procesos administrativo.

El modelo de Gestión Administrativa se hace necesario debido al nivel de satisfacción del cliente, así como también la productividad del proceso de gestión y las medidas de desempeño que se efectúan en la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas. La incorporación de un modelo de gestión al procedimiento administrativo permite una reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas, así como una mayor calidad en el servicio prestado, que es recibido por el usuario, con el fin de aumentar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios que realiza la Institución.

La aplicación del modelo de gestión es fundamental ya que incorpora nuevos sistemas de gestión permitiendo la automatización en la ejecución de los procesos, la misma que vincula la estructura organizativa funcional y procedimientos administrativos definidos y efectivamente aplicados, optimizando los procesos de gestión, logrando un trabajo eficaz y fácil de realizar para mejorar los productos o servicios que se ofrecen a los usuarios. Este trabajo propone además una evaluación preliminar de la situación actual, de tal manera que el talento humano conozca acerca de cada uno de los procesos administrativos desarrollados dentro de la Institución.

4.3. INTRODUCCIÓN

El presente Modelo de Gestión ha sido diseñado para optimizar los flujos de trabajo , la eficiencia en el uso de los recursos, por medios de la satisfacción de los usuarios y mejores resultados organizacionales, se caracteriza por la identificación de los procesos para ser ejecutados como también su direccionamientos estratégico y ayuden al funcionamiento de la Institución en sus componentes administrativos y financieros así como a gestión del talento humano, involucrando además la rentabilidad y la eficiencia de sus recursos y el cumplimiento de la normativa legal vigente que se aplica en el GAD Municipal del Cantón Salinas.

En el contenido de este trabajo se encuentra detallado los elementos fundamentales que se deben llevar a cabo para el logro de una gestión administrativa eficiente con el fin de mejorar los procesos dentro de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, incluyendo la aplicación de los indicadores que ayudan la ejecución de esta propuesta, así como también sus competencias y función estructural de la misma y poder dar solución a los problemas planteados.

4.4. OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

4.4.1. Objetivo General

Implementar un modelo de gestión para fortalecer las actividades administrativas de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, mediante el desarrollo de estrategias que permitan el mejoramiento organizacional y la orientación de cada uno de los procesos de la Institución

4.4.2. Objetivos Específicos

- Precisar lineamientos para identificar los procesos administrativos a través de un diagnóstico situacional que permita el mejoramiento eficaz de las operaciones.
- Ejecutar estrategias con la implementación de indicadores para la orientación del uso eficiente y eficaz de los recursos.
- Desarrollar la institucionalidad mediante la formalización de los procesos para el logro de una gestión administrativa efectiva.
- Aplicar un modelo de gestión a través de un análisis interno y externo de las actividades administrativas de la Institución que permita evaluar la estructura orgánica funcional para optimizar la satisfacción del usuario.

4.5. MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

4.5.1. Datos Informativos

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas.

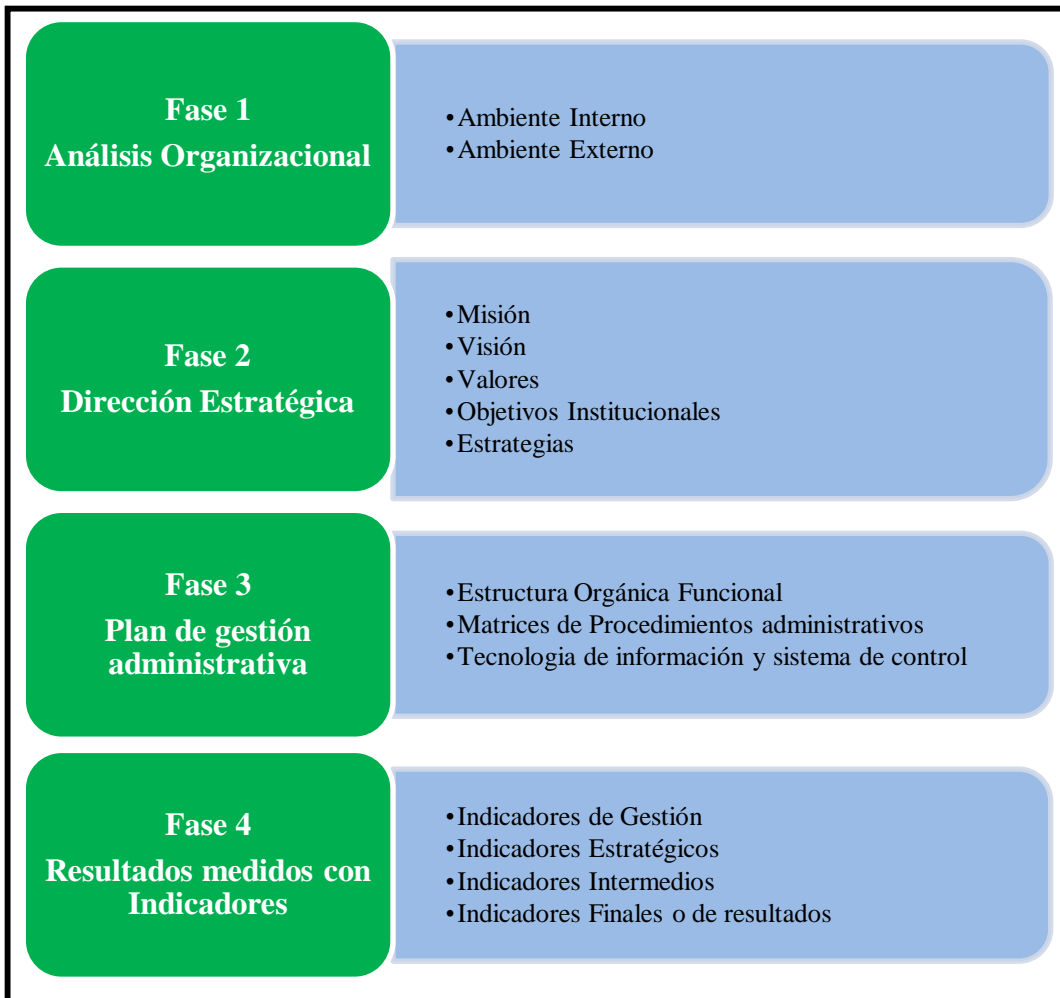
Área: Dirección de Justicia y Vigilancia

Esquema Informativo: Modelo de Gestión Administrativa

Responsables: Alcaldía y Dirección Administrativa

4.5.2. Estudio del Contexto y de la organización; Modelo de Gestión

CUADRO N° 3 Modelo de Gestión Administrativa



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

4.5.3. Fase 1: Análisis Organizacional

En el proceso de la gestión administrativa y su planificación estratégica se realiza el análisis del entorno de la organización, tanto interno como externo y haciendo de ellos el análisis FODA, que es una técnica que permite identificar y evaluar los

factores positivos y negativos del ambiente interno y externo y tomar cursos de acción y asignación de recursos sustentables en este análisis.

Las organizaciones en la actualidad se ven en la obligación a enfrentar una situación de cambio continuo, y por eso deberán reanalizar su situación interna y monitorear las situaciones externas. El objetivo principal es encontrar las amenazas y oportunidades más relevantes en la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas.

4.5.3.1. Análisis Interno

La Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas está en la necesidad de implementar métodos que permitan establecer estrategias de gestión administrativa, sin embargo el análisis interno reveló:

- Inadecuada definición de funciones, atribuciones y responsabilidades, reflejadas en un inadecuado Estatuto Orgánico Por Proceso
- No se integran equipos de trabajo, ni se promueve la polifuncionalidad de las operaciones, que profesionalicen el servicio público
- No se realiza autoevaluación periódica de la gestión y el control interno.
- No se genera un ambiente de confianza y sentido de pertenencia basado en la competencia de los servidores

4.5.3.2. Análisis Externo

El análisis externo de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas describe su exposición a las nuevas tendencias sociales y culturales que se

dan a través de áreas demográficas, ambientales, económicas y políticas a nivel cantonal, tales como:

- No se han censado zonas para la inspección, incluso es desactualizado el plano de zonas comerciales y zonas de ocupación de vía pública.
- Insuficiente fortalecimiento de las regulaciones de higiene y salubridad de las actividades comerciales.
- Reducido seguimiento a los establecimientos comerciales, industriales y de servicios.
- Inobservancia a normas de uso del espacio y vía pública, habilitación de locales comerciales, utilización de mercados y muelles.

4.5.4. Fase 2: Dirección Estratégica

4.5.4.1. Misión

La Dirección de Justicia y Vigilancia es una unidad del GAD Municipal del Cantón Salinas que se encarga de velar por el cumplimiento de las normas de uso del espacio y vía pública, habilitación de locales comerciales, utilización de mercados y muelles, con el ánimo de fortalecer las regulaciones de higiene, salubridad y seguridad de las actividades comerciales, bajo los principios de eficiencia, eficacia, ética profesional y disciplinada.

4.5.4.2. Visión

Ser la Dirección más reconocida en respuesta al control comercial, brindando seguridad de manera oportuna a los contribuyentes inmersos directa e

indirectamente en las actividades económicas, que garantice el desarrollo organizado de todas las operaciones comerciales, industriales y de servicios.

4.5.4.3. Valores Organizacionales

Lealtad.- Asumir con responsabilidad el cargo que se les otorgue en la Institución, demostrando respeto, imparcialidad y cumpliendo normas y reglamentos tanto interno como externos.

Calidad de servicio.- Comprometida en la búsqueda continua de estándares de calidad en la prestación de servicios y productos, para la comodidad y confianza del talento humano y la satisfacción de las necesidades.

Responsabilidad Social.- Se encuentra en las capacidades humanas que aportan a la construcción de una sociedad justa, que respete y promueva los derechos humanos, el trabajo y la democracia, siendo responsables de sus propios actos, generando confianza y seguridad en el servicio que se ofrece.

Confianza.- Creer en uno mismo y en los demás, esto ayudará a trabajar en equipo y al desarrollo integral de la organización.

Compromiso.- Actitud que se manifiesta en las personas cuando se cumple con los objetivos propuestos.

Vocación de Servicio.- Actitud del individuo, el arte de atender de manera natural a los cliente tanto interno como externo, requiriendo una proactividad efectiva, tomando iniciativa en el momento que se solicite cada uno de los servicios.

Trabajo en Equipo.- Contribuir al esfuerzo mancomunado de los recursos humano que coadyuve a logro de los objetivos institucionales y del proceso de desarrollo.

4.5.4.4. Objetivos

Objetivo General

Formular y ejecutar planes, programas y proyectos, que garanticen el desarrollo social, económico y productivo de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

Objetivos Estratégicos

- Forjar de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Municipal de Salinas una institución transparente, con planificación e involucrada con las necesidades de la ciudadanía para mejorar sus condiciones;
- Planificar, construir y mantener la infraestructura física y equipamientos de educación y salud con los más altos estándares de calidad;
- Alcanzar el desarrollo equitativo y solidario de las zonas de su jurisdicción Municipal;
- Proporcionar a la Dirección de espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo;
- Creación y funcionamiento de sistemas de protección integral de sus habitantes;
- Implementar y ejecutar políticas de ordenamiento territorial;

- Implementar políticas de gestión ambiental y de riesgos, para hacer de Salinas un territorio seguro;
- Buscar la cooperación nacional e internacional en todas las áreas de intervención del Gobierno Municipal de Salinas.

4.5.4.5. Estrategias

- Implementar capacitaciones para el Talento Humano para fortalecer las políticas públicas.
- Diseñar programas de capacitación que permitan mejorar el desempeño laboral de sus integrantes.
- Implementar estándares de calidad para la planificación de procesos, mediante un sistema interno de seguimiento, supervisión y fiscalización.
- Gestionar los procesos para la ejecución de manuales de funciones de los procedimientos que oriente la gestión del talento humano de la Dirección de Justicia y Vigilancia.

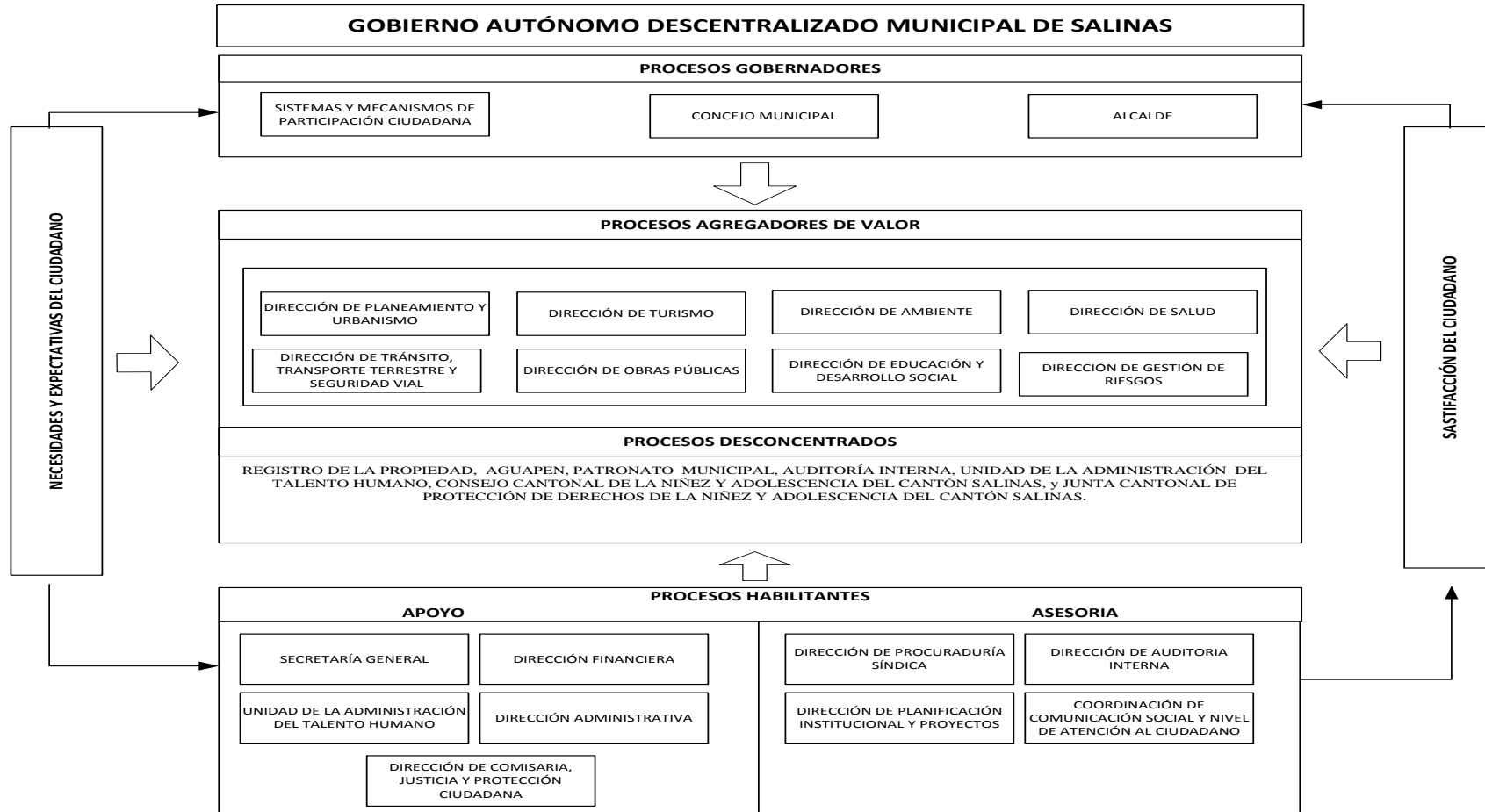
4.5.5. Fase 3: Plan de Gestión Administrativa: Estructura Organizacional.

La estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, estará complementada por la Gestión de Procesos compatibles con la demanda y la satisfacción de los usuarios internos y externos de las obras y servicios que presta la Municipalidad.

4.5.5.1. Estructura Organizacional que responde al Modelo de Gestión Administrativa.

La Estructura Organizacional del Gobierno Municipal, estará integrada por Gestión de Procesos, compatibles con la demanda y la satisfacción de los clientes internos y externos.

GRÁFICO N° 21 Mapa de la Estructura Funcional por Procesos



Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

Definición de proceso: Se entenderá por proceso, al conjunto de actividades dinámicamente interrelacionadas, que toman insumos al cual se le agregan valor para transformarlos en servicios y productos finales a ser entregados a los ciudadanos como respuesta a sus demandas.

Proceso gobernante, normativo o legislativo: Determina las políticas, directrices, planes estratégicos en las que se sustentarán los demás procesos institucionales para el logro de los objetivos. Su competencia se traduce en los actos normativos, resolutivos y fiscalizadores.

Proceso ejecutivo: Orienta y ejecuta la política trazada por el proceso legislativo; le compete tomar las decisiones, impartir las instrucciones para que los demás procesos bajo su cargo se cumplan. Es el encargado de coordinar y supervisar el cumplimiento eficiente y oportuno de las diferentes acciones y productos.

Procesos habilitantes

Los Procesos **Habilitantes** de **Asesoría y Apoyo** generan el Portafolio de Productos y Servicios Secundarios demandados por los Procesos Gobernantes, Agregadores de Valor y por ellos mismos, viabilizando la consecución de objetivos y metas del Gobierno Municipal de Salinas.

Proceso de apoyo, es el que presta asistencia técnica y administrativa de tipo complementario a los demás Procesos.

Proceso asesor, que corresponde al consultivo, de ayuda o de Concejo a los demás procesos. Su relación es indirecta con respecto a los procesos sustantivos u operativos. Sus acciones se perfeccionan a través del Proceso Gobernante quien

podrá asumir, aprobar, modificar los proyectos, estudios o informes presentados por el Proceso Asesor.

Procesos generadores de valor

Son los encargados de la ejecución directa de las acciones de las diferentes gerencias de productos y de servicios hacia el cliente; cumple directamente con los objetivos y finalidades del Gobierno Municipal de Salinas, ejecuta los planes, programas, proyectos y demás políticas y decisiones del Proceso Gobernante. Los Productos y servicios que entrega al cliente, lo perfeccionan con el uso eficiente de recursos.

Procesos desconcentrados

Generan los productos primarios y secundarios que contribuyen al cumplimiento de la Misión Institucional en su jurisdicción respectiva.

Objetivos por procesos: Son objetivos de la Gestión por Procesos:

- a) Conocer los roles públicos en atención a las demandas de la sociedad con criterios eficientes de administración por procesos.
- b) Involucrar la gestión por procesos como modelo sistémico en la organización del trabajo, esto es, interrelacionando con los demás sistemas de la gestión pública.
- c) Lograr la satisfacción del cliente en la entrega de servicios con calidad y eficiencia.
- d) Implementar procedimientos de gestión basados en la administración operativa de productos con el correspondiente control y monitoreo de resultados.

- e) Adaptar el trabajo al dinamismo propio de la administración y a los cambios permanentes de tecnología.

- f) Integrar y mantener equipos de trabajo multidisciplinarios, que apunten a profesionalizar la fuerza del trabajo y a la aplicación de políticas y métodos viables sustentados en la evaluación de resultados.

- g) Implementar en los procedimientos administrativos la aplicación, control, seguimiento y evaluación de acciones de carácter ambiental que generen productos con enfoque sustentable.

- **Estructura básica alineada con la Misión**

La Estructura Orgánica Institucional está alineada con la Misión y se sustenta en la filosofía y enfoque de productos y servicios, asegurando su ordenamiento orgánico y está integrada por los siguientes procesos:

Procesos Gobernantes

El **Nivel de Participación Ciudadana**; promueve, conforma y norma la participación ciudadana y el control social del GADM de Salinas, lo cual permitirá a las diferentes instancias y mecanismos de participación, participar en la ejecución, seguimiento y evaluación de las planificaciones pertinentes. Podrá haber asignaciones presupuestarias a las asambleas locales cantonales de acuerdo al art. 63 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

El **Nivel Legislativo**; está constituido por el Concejo Municipal y es el más alto nivel del Gobierno Municipal de Salinas y órgano rector y legislador que formula, orienta y dirige las políticas del Gobierno Municipal.

El **Nivel Ejecutivo**; representa al Gobierno Municipal de Salinas en todos los actos oficiales, observando los deberes y atribuciones estipulados en la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización y demás normas emitidas por el Concejo Municipal. Está conformado por: El Alcalde con los Directores de las diferentes unidades.

Procesos habilitantes de asesoría y de apoyo.

Los procesos de **asesoría** constituye la instancia consultiva para la toma de decisiones del Gobierno Municipal y está integrado por:

- Dirección de Procuraduría síndica, con la unidad de procedimientos judiciales.
- Dirección de auditoría interna.
- Dirección de planificación institucional y proyectos.
- Coordinación de comunicación social y nivel de atención al ciudadano, con las áreas de relaciones públicas y protocolo y de comunicación organizacional y atención al ciudadano.

Los procesos de **Apoyo** posibilitan el cumplimiento de las actividades mediante la dotación y administración de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios, a efecto de permitir el cumplimiento de las acciones del Gobierno Municipal de Salinas y está integrado por:

- Secretaría General, con la unidad de: Prosecretaría.

- Dirección Financiera, conformada por las unidades de: Tesorería, Rentas, Contabilidad, Control Previo y Presupuesto.
- Unidad de la administración del talento humano, conformada por las secciones de: Clasificación de Puestos, Reclutamiento y Selección del Personal y, Desarrollo Profesional y Evaluación de Desempeño.
- Dirección Administrativa, con las Unidades de: Contratación y Obras Públicas, Administración de Bienes Municipales y Tecnología de la Información y Comunicación.
- Dirección De Comisaria, Justicia y Protección Ciudadana, con las Secciones de: Supervisor Zonal Santa Rosa, Supervisor Zonal Anconcito y Supervisor Zonal José Luis Tamayo (MUEY).

Procesos Generadores de Valor.

Estos procesos son los responsables directos de la ejecución de los objetivos, políticas y planes propuestos por el Gobierno Municipal para cumplir sus competencias y está integrado por:

- Dirección de Planeamiento Y Urbanismo, con las unidades de: Ordenamiento Territorial y Avalúos y Catastro.
- Dirección de Tránsito, Transporte Terrestres Y Seguridad Vial, con las unidades de: Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial.
- Dirección de Obras Públicas, conformada por las unidades de: Fiscalización, Construcciones y Conservación de Infraestructura, Estudios de la Infraestructura y Campamentos Talleres y Equipos.

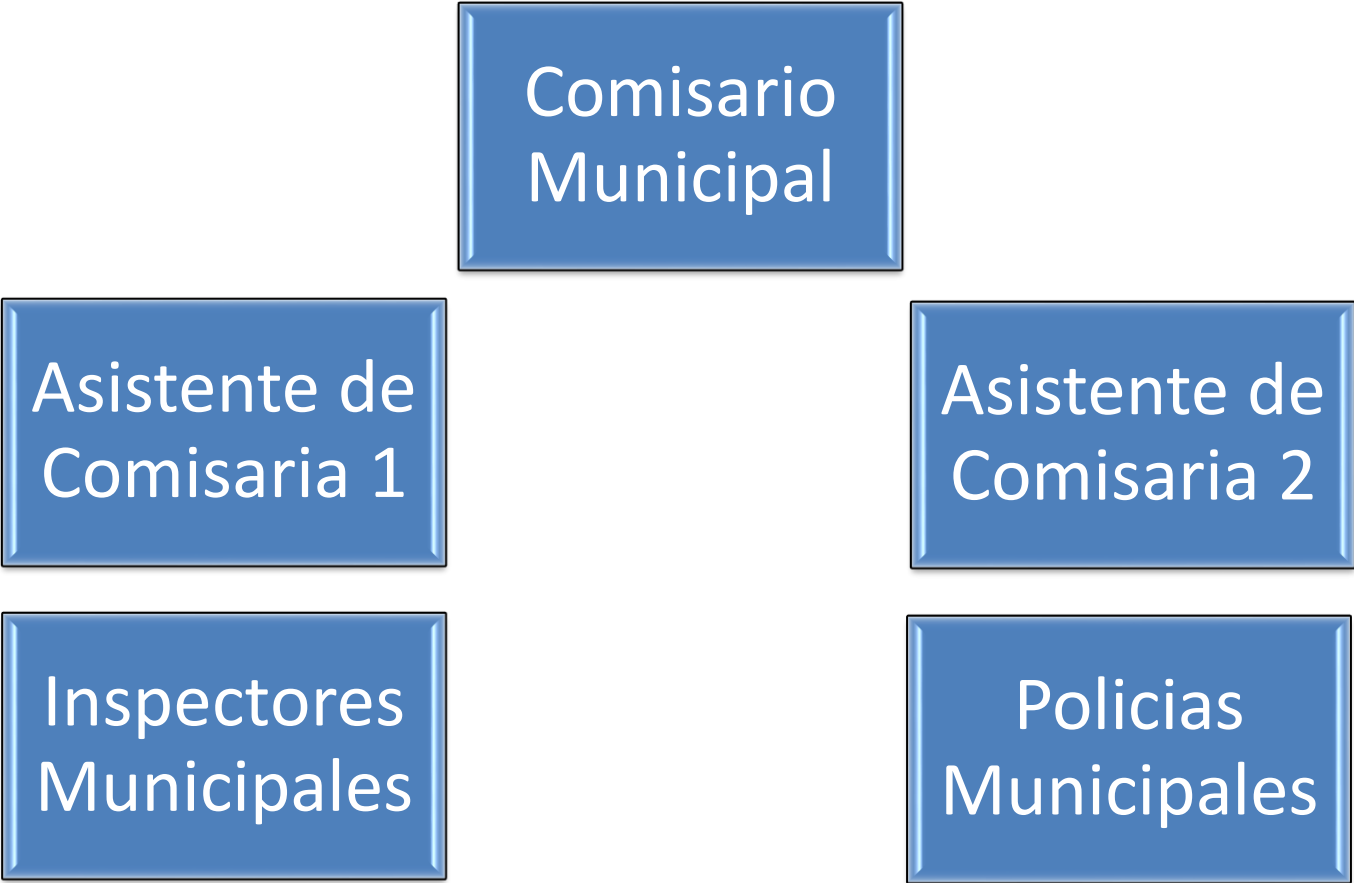
- Dirección de Educación y Desarrollo Social, conformada por las unidades de: Escuela Prof. Carmen Elvia Velázquez, Escuela Salinas Siglo XXI, Escuela Prof. Gilberto Borbor, Colegio Siglo XXI, Colegio 30 de Agosto, Cultura y Promoción Cívica, Gestión Integral y Proyectos.
- Dirección de Salud, conformada por las unidades de salud: San Judas Tadeo, José Luis Tamayo (MUEY) y Anconcito.
- Dirección de Turismo, conformada por la sección de Recreación y Deportes.
- Dirección de Ambiente, con las unidades de Mercados y Gestión de Cementerios y las secciones de: Sección de Mantenimiento de Áreas Verdes y Parques, Sección de Control Sanitario, Sección de Desechos Sólidos.

Procesos Desconcentrados:

Generan los productos primarios y secundarios que contribuyen al cumplimiento de la Misión Institucional en las áreas desconcentradas, adicionalmente los productos que entrega en Patronato de Ayuda Social Municipal, estos procesos están integrados por:

- Registro de la propiedad
- Aguapen
- Auditoría interna
- Unidad administrativa de talento humano
- Consejo cantonal de la niñez y adolescencia del cantón salinas, y junta cantonal de protección de derechos de la niñez y adolescencia del cantón Salinas.

GRÁFICO N° 22 Estructura Orgánica Funcional del Departamento de Justicia y Vigilancia del GAD del Cantón Salinas



Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

- **Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas**

Velar por el cumplimiento de las ordenanzas Municipales, ejecutando controles periódicos en los diferentes sectores del Cantón.

Perfil mínimo requerido:

Abogado Haber ejercido con probidad y solvencia sus actividades jurídicas en el libre ejercicio profesional y tener la matrícula y licencia concedida por el Consejo Nacional de la Judicatura, de conformidad con el nuevo Código Orgánico de la Función Judicial

Responsable:

Director Técnico de Área.

Atribuciones y Responsabilidades:

- Cumplir y hacer cumplir las normas de control emitida por contraloría u cualquier institución competente, además de cualquier otra normativa legal referente a la administración pública.
- Conocer, atender, distribuir y mantener un archivo de la correspondencia que receipta y envía, en el ámbito de su competencia;
- Informes Mensuales, de evaluación del POA de la Unidad.
- Vigilar el correcto cumplimiento de las leyes, decretos, reglamentos, acuerdos, resoluciones, en el ámbito de su competencia

- Elaborar el Plan Operativo Anual de la Unidad;
- Efectuar un estricto control de pesas y medidas, como de buenas condiciones higiénicas en sitios de expendios de alimentos;
- Ceder el control y supervisión de personal municipal a otras jefaturas, para brindar apoyo de seguridad y control de los bienes municipales, cuando las otras jefaturas lo requieran.
- Regular el funcionamiento de las ventas ambulantes y comercios informales;
- Controlar que los espectáculos públicos cumplan con las regulaciones de higiene y salubridad;
- Colaborar con la Policía Nacional y obtener la cooperación de ésta para que las respectivas tareas se cumplan eficazmente;
- Atender conflictos entre vecinos en materia de competencia municipal;
- Juzgar las infracciones cometidas en contra de las ordenanzas, reglamentos y más disposiciones municipales;
- Disponer el cumplimiento de las normas de prevención y control de la contaminación ambiental y sancionar su inobservancia;
- Hacer cumplir las disposiciones que en materia de inquilinato establecen las leyes vigentes y las ordenanzas y demás normas municipales;
- Formular políticas públicas locales sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana;

- Hacer cumplir las disposiciones que en materia de construcciones establecen las leyes vigentes y las ordenanzas y demás normas municipales;
- Definir y diseñar formas de coordinación e intervención para la seguridad y convivencia ciudadana;
- Controlar la propaganda que se haga por avisos comerciales, carteles y demás medios y perseguir la que se hiciera contraviniendo las ordenanzas mediante el empleo de altavoces;
- Ejecutar o colaborar los planes de protección a la población en riesgo;
- Implementar operativos preventivos en el tema de seguridad ciudadana;
- Dotar recursos materiales y operativos para que el personal de esa Unidad cumpla adecuadamente sus funciones;
- Controlar la realización de juegos y espectáculos públicos permitidos por la ley, impedir los que están prohibidos y reprimir y sancionar administrativamente en los casos de infracción;
- Receptar denuncias por escrito de: infracciones cometidas a las leyes, ordenanzas, acuerdos y resoluciones municipales;
- Asignar a las diferentes comisarías los casos, para el juzgamiento y sanciones de las infracciones y contravenciones de la Ley, Ordenanzas y Reglamentos Municipales;
- Distribuir y controlar el trabajo de la Policía Municipal y de cuerpo de Inspectores de las Comisarías

- Velar por una adecuada administración interna adoptando los procedimientos necesarios para coordinar con la Dirección Financiera, el cobro de las sanciones impuestas;
- Controlar la correcta aplicación de las sanciones que se impusieren y que éstas sean cumplidas conforme a las normas de derecho y a las Leyes vigentes;
- Coordinar actividades con las demás dependencias municipales o instituciones públicas o privadas, que cumplan funciones en el mismo ámbito;
- Planificar, programar, organizar y supervisar la ocupación y uso del espacio y vía pública;
- Receptar y, aprobar o negar, las solicitudes para permisos de ocupación y uso del espacio y vía pública, de conformidad a las normas legales vigentes;
- Inspeccionar y mantener un registro de los propietarios de inmuebles en construcción, reparación o demolición con el propósito de asegurar la circulación de peatones y vehículos por la vía pública;
- Cumplir y hacer cumplir las ordenanzas y normas vigentes referentes al uso del espacio y vía pública a través de la realización de operativos coordinados, Policías Municipales y Área de Aseo Cantonal, Mercados, Bahías y Servicios Especiales;
- Apoyar a la Dirección de Planeamiento Urbanismo en la elaboración y mantenimiento del Plano Ocupacional de la Vía Pública;

- Realizar periódicamente operativos de control conducentes a hacer cumplir las ordenanzas y normas vigentes referentes a la administración del uso del espacio y la vía pública;
- Determinar, controlar, planificar e implementar la modalidad de amueblamiento urbano (mesas y sillas en la vía pública) en todas las áreas del Cantón;
- Controlar, planificar y organizar, la utilización de muelles, muros, mercados, bahías, solares vacíos, control de materiales de construcción, cooperativa de transporte, vallas publicitarias, kiosco para venta de comida, trabajos locativos en vía pública;
- Realizar los censos periódicos de usuarios del espacio y vía pública, muelles, muros, puestos de venta fuera de los mercados; así como de propietarios de locales comerciales, industriales, salas de juego
- Facilitar a la Dirección de Higiene y Medio Ambiente, Policías Municipales; Planeamiento y Urbanismo, Avalúos y Catastros, y otras unidades, la información que sea necesaria para que realicen los operativos de control conducentes a hacer cumplir las ordenanzas y normas vigentes referentes a la administración del uso del espacio y la vía pública;
- Otorgar, suspender o negar los permisos para el uso del espacio y la vía pública, muelles, muros, bahías y mercados; así como las autorizaciones para la realización de espectáculos, habilitación de locales y salas de juego, de conformidad a las ordenanzas y normas vigentes;

La estructura del departamento está conformada por:

- ✓ Comisaría Municipal
- ✓ Policía Municipal

Comisario Municipal

El Comisario Municipal será un empleado nombrado por el Alcalde o Alcaldesa por el periodo para el cual fue elegido, será de libre nombramiento y remoción, deberá reunir requisitos de idoneidad, capacidad y conocimientos de legislación municipal y de otras normas afines a sus funciones.

Funciones y atribuciones:

- ✓ Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de la dependencia y del personal bajo su cargo.
- ✓ Organizar y dirigir un plan de concienciación y educación a la población en el uso y cuidado de normas de higiene y preservación del medio ambiente, así como también el proponer recomendaciones para el establecimiento y aplicación de políticas de saneamiento ambiental.
- ✓ Efectuar y disponer inspecciones permanentes para la comprobación de la exactitud de pesas y medidas y la exhibición de los precios de los artículos de primera necesidad, y demás acciones que impidan el acaparamiento, monopolio y carestía de los productos, en coordinación con la Policía Nacional; así como las demás inspecciones relativas al uso de ocupación de vías, ferias, y más actividades de campo en materia del Plan Regulador a efectos de que se cumplan las normas técnicas establecidas por el GAD Municipal.
- ✓ Organizar y dirigir el fiel cumplimiento de actividades por parte del personal de Inspectores y Policías y la presentación diaria de partes de trabajo para evaluar su rendimiento; así como las actividades de seguridad del Alcalde o Alcaldesa y personeros del Concejo Cantonal y del GAD Municipal.

- ✓ Analizar y actuar en denuncias sobre infracciones a las normas sanitarias, al ornato de la ciudad y otras, para efectos del juzgamiento y sanción que sea de su competencia.
- ✓ Vigilar el cumplimiento de ordenanzas reglamentos, relativos a las actividades de su competencia.
- ✓ Participar con el Proceso de Rentas, en el control de Patentes y permisos de funcionamiento
- ✓ Participar con la Policía Nacional, en control y funcionamiento de bares y cantinas y el cumplimiento de los horarios establecidos; así como en labores de patrullaje de seguridad en la Ciudad.
- ✓ Establecer registros estadísticos de las actividades y juzgamientos e informar a la Alcaldía sobre este tema en forma periódica.
- ✓ Colaborar en el control sanitario y más regulaciones con respecto al ingreso y faenamiento de ganado y distribución de carnes a los sitios de expendio
- ✓ Formar equipos de trabajo en las diferentes áreas de su gestión, con asignación adecuada de tareas para el personal a su cargo, con el objetivo de ubicar en detalle sus responsabilidades, de acuerdo al plan anual de actividades del área para efectos de poder controlar su ejecución y evaluación.
- ✓ Coordinar con las asociaciones de comerciantes para determinar medidas de control y mercadeo.
- ✓ Reorganizar el comercio formal e informal para el uso adecuado de la vía pública.

Asistente 1 de la Comisaria Municipal

Funciones y Atribuciones:

- ✓ Cumplir las actividades planeadas y controlar su ejecución.
- ✓ Desarrollar las acciones de trabajo, de acuerdo a los nuevos esquemas de la gestión organizacional, y en ajuste a los requerimientos de los usuarios internos (departamentos, áreas) y externos (ciudadanía, otros actores externos).
- ✓ Proponer sugerencias, cambios a los procedimientos de trabajo, optimizando los recursos empleados en las diferentes acciones.
- ✓ Coordinar el trabajo con los demás integrantes de los equipos de trabajo, intercambiando experiencias logrando uniformizar criterios y metodologías.
- ✓ Receptar y transmitir información oportuna y confiable, apoyando la gestión de los procesos conforme las necesidades del cliente.
- ✓ Ejercer las atribuciones y responsabilidades del rol, con predisposición y actitud positiva precautelando la imagen del proceso y la institución.
- ✓ Administrar y mantener actualizado un sistema de archivo y documentación.
- ✓ Realizar informes mensuales de las actividades que cumple, para facilitar el monitoreo y resultados de los diferentes procesos.
- ✓ Llevar la agenda de trabajo del Comisario Municipal.

- ✓ Preparar informes, redactar correspondencia de conformidad con los lineamientos base que recibe y supervisar la tramitación interdepartamental.
- ✓ Prestar atención al público y brindarle la información requerida de acuerdo con su competencia.
- ✓ Puede corresponderle asistir a reuniones para recopilar información y realizar las actas correspondientes.
- ✓ Facilitar la comunicación interna y externa, a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia.
- ✓ Responder los oficios y memorándum interno en un lapso de dos días y la correspondencia externa en un lapso de ocho días.
- ✓ Las demás actividades a fines que le pueda señalar el Comisario Municipal.

Asistente 2 de la Comisaria Municipal

Funciones y Atribuciones:

- ✓ Cumplir las actividades planeadas y controlar su ejecución.
- ✓ Atención a los contribuyentes con información relacionada a la gestión del departamento.
- ✓ Brindar asistencia administrativa y legal sujetándose a los lineamientos establecidos para el área de trabajo como las normas y políticas que se hayan asumido dentro de las directrices que recibe.

- ✓ Certificar la documentación correspondiente y llevar un registro del archivo de la situación de los trámites.
- ✓ Prestar atención al público y brindarle la información requerida de acuerdo con su competencia.
- ✓ Dotar al usuario interno y externo de la atención oportuna y de calidad, identificando sus necesidades para la satisfacción de los requerimientos.
- ✓ Dar fe con su firma a las actas de juzgamiento y de compromiso; mantener ordenado y actualizado el archivo;
- ✓ Extender citaciones, órdenes de detención o de libertad según disponga el Comisario, que las suscribirá;
- ✓ Emitir informes de control y custodia de documentos de la Comisaria Municipal.
- ✓ Coordinar la comunicación interna y externa, a través del mantenimiento de sistemas de información y correspondencia.
- ✓ Responder los oficios y memorándum internos en un lapso de dos días y la correspondiente externa en un lapso de ocho días.
- ✓ Las demás actividades afines que le pueda señalar el Comisario Municipal.

Inspector Municipal

Funciones y Atribuciones:

- ✓ Ejercer las actividades planificadas por el área.

- ✓ Realizar el control de la informalidad en la vía pública.
- ✓ Solicitar la revocatoria de permisos para la ocupación o uso de espacio público, cuando incumplan con las normas legales, previo informe respectivo.
- ✓ Dar seguridad a las instalaciones municipales, para evitar destruyan bienes públicos.
- ✓ Eventualmente controlara y dará seguridad en los eventos públicos realizados por la Municipalidad, esto es en fechas especiales conmemorativas.
- ✓ Efectuar inspecciones de control del cumplimiento de ordenanzas, reglamentos y resoluciones que regulan algunas actividades públicas en coordinación con la Comisaria.
- ✓ Presentar informes de las inspecciones a la Comisaria Municipal para el pronunciamiento respectivo.
- ✓ Mantener registros de las actividades realizadas y analizar las tendencias por eventos a efectos de determinar las políticas y procedimientos para mitigarlos.
- ✓ Efectuar recomendaciones sobre los procedimientos de inspectorías para optimizar los servicios.
- ✓ Las demás actividades afines que le pueda señalar el Comisario Municipal.

Policía Municipal

La visión es crear un ambiente de orden en los espacios públicos, cuidando el ornato de la ciudad y el buen estado de bienes públicos, la libre circulación, previniendo y controlando el uso de las vías públicas y fortaleciendo la actividad turística a través de información y seguridad en el cantón, asumiendo una cultura de prevención con el criterio de alta rentabilidad social.

Funciones y atribuciones:

- ✓ Velar por la seguridad del Alcalde o Alcaldesa, los miembros del Concejo Cantonal y de los funcionarios municipales en el cumplimiento de sus funciones específicas.
- ✓ Coordinar con todos los departamentos del GAD Municipal a fin de disponer información y recursos que sean necesarios para conjuntamente con las autoridades policiales, parroquiales y barriales desarrollar acciones integrales en materia de prevención y seguridad ciudadana.
- ✓ Apoyar programas de fortalecimiento que propendan a su transformación cultural y mejorar la formación del personal con miras a mejorar su elevar de gestión como servidores públicos, contribuyendo con el proceso de modernización y profesionalización del cuerpo policial.
- ✓ Brindar el apoyo necesario a los funcionarios municipales en el cumplimiento de sus funciones, especialmente cuando se realicen operativos de verificaciones y control, inspecciones, clausuras.
- ✓ Proponer y establecer cursos de capacitación, actualización y especialización para todo el cuerpo de seguridad municipal.

- ✓ Prevenir la interrupción de la circulación vehicular o de peatones a causa de carga o descarga de mercancías de cualquier tipo.
- ✓ Mantener el orden y la seguridad tanto interna como externa en el edificio donde funciona el Gobierno Municipal y demás dependencias municipales.

4.5.5.2. Matrices de los Procedimientos Administrativos.

Al analizar cada una de las funciones que ejecuta la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas se efectuarán para su conocimiento los procedimientos fundamentales que se llevan a cabo, para ello se detalla cada uno de los pasos y requisitos principales que se deben cumplir y poder realizar una actividad eficiente y entre ellos encontramos:

- Procedimientos para Trámites realizados por los usuarios
- Procedimientos Internos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas

A continuación se detallan los procedimientos realizados por los usuarios, de la misma manera los que se ejecutan de forma interna.

Procedimientos para Trámites realizados por los usuarios

Existen varios procesos que realizan los usuarios en la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Salinas, los mismos que se mencionan a continuación:

CUADRO N° 4 Presentación para una citación de sanción

Trámite		Presentarse a una citación de sanción
Usuario		
Pasos	Actividad	Responsable
1	El ciudadano contraventor o su representante, legalmente nombrado, se presenta a la Comisaría Municipal.	Usuario
2	Presenta el original y fotocopia de la cédula de ciudadanía y certificado de votación de las últimas elecciones del contraventor o su representante legal	
3	El Comisario Municipal emite la respectiva Boleta de Sanción (multa), la cual deberá presentar y proceder a pagar en las Cajas Recaudadoras, en un plazo máximo de 48 horas.	
4	Con el original de la Boleta de Sanción y el pago respectivo realizado, el ciudadano regresa a la Comisaría Municipal para su presentación	
5	No se requiere del patrocinio de un Abogado, excepto en los casos de litigio de tierras, el cual deberá fijar su casilla judicial y correo electrónico para futuras notificaciones	
6	El Comisario Municipal procede a hacerle firmar un Acta de Compromiso, en la que se le obligue, en un plazo determinado, a subsanar las contravenciones que constan en la Boleta de Citación.	

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

CUADRO N° 5 Registro de Inscripción de Inmuebles

Trámite Usuario		Registro de Inscripción de Inmuebles	
Pasos	Actividad	Responsable	
1	Adquirir una Tasa Única de Trámite para la inscripción del inmueble, con el número del código catastral del predio, debe acercarse a las Cajas Recaudadoras	Usuario	
2	Llenar con letra impresa legible el formulario que le entregan cuando se realice el pago de la tasa.		
3	Poseer un Contrato de Arrendamiento o Declaración Juramentada legalizada en el juzgado de inquilinato		
4	En caso de ser persona jurídica (compañía), debe poseer el nombramiento del representante legal. Si es apoderado, copia del poder. Si es Abogado, copia de la credencial.		
5	En caso de que el propietario del inmueble es fallecido debe poseer el Acta de defunción respectiva.		
6	En una carpeta manila, se agregan los documentos requeridos en la Solicitud y se la entrega en la Jefatura de Inquilinato.		
7	En la Ventanilla se procede a entregarle un recibo de la documentación entregada y en qué fecha estarán listos.		

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

CUADRO N° 6 Solicitud para Fijación de Renta Mensual

Trámite Usuario		Solicitud para fijar renta mensual de arrendamiento.	
Pasos	Actividad	Responsable	
1	Adquirir una Tasa de Trámite para Fijación Locativa en las Cajas Recaudadoras.	Usuario	
2	Llenar con letra impresa legible el formulario que le entregan cuando se realice el pago de la tasa.		
3	Fotocopia de la cédula de ciudadanía y del certificado de votación actual del Arrendatario.		
4	Copia certificada del Contrato de Arrendamiento, Declaración Juramentada o Recibo de Pago del Arriendo.		
5	En una carpeta manila, se agregan los documentos requeridos en la Solicitud y se la entrega en la Jefatura de Inquilinato.		
6	En la Ventanilla se procede a entregarle un recibo de la documentación entregada y en qué fecha estarán listos.		

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

CUADRO N° 7 Devolución de retiros temporales

Trámite Usuario		Devolución de retiros temporales en caso de provenir del comercio informal	
Pasos	Actividad	Responsable	
1	Factura comercial o Nota de Venta de lo retirado temporalmente (registrada por el SRI)	Usuario	
2	Título de Propiedad del Bien retirado temporalmente		
3	Documentación solicitada debidamente notariada		
4	Una vez completado todos los requisitos, entregar la documentación en la Comisaría Municipal, a fin de que sea remitida a la Comisión de Ordenamiento Urbano.		
5	La documentación es devuelta de la Comisión de Ordenamiento Urbano a la Comisaria Municipal con su respectivo informe en un tiempo de dos semanas		
6	Revisado el informe de la Comisión de Ordenamiento Urbano se procede a la entrega del bien retenido temporalmente con el pago de una multa que no excederá de media remuneración básica unificada.		

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

- **Procedimientos Internos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas**

CUADRO N° 8 Procedimiento para Denuncia Receptada

Procedimiento Interno		Denuncia receptada
Pasos	Actividad	Responsable
1	Se registra la denuncia en el formulario “Orden de Inspección”, en original y copia.	Dirección de Justicia y Vigilancia
2	Se remite al Departamento de Digitación de Justicia y Vigilancia para generar la orden de trabajo	
3	Se remite al Supervisor Zonal del sector, la denuncia para que se disponga la verificación al delegado municipal.	
4	Si se comprueba la contraversión denunciada, se emite el informe de novedades.	
5	Dicho informe se remite al Departamento de Digitación, se sortea en una de las Comisarías Municipales	
6	En la Comisaría Municipal se abre un expediente en base al informe del Delegado Municipal, para que se actúe en base a derecho.	

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

CUADRO N° 9 Solicitud de la Inscripción de Inmuebles

Procedimiento Interno		Solicitud de la Inscripción de Inmuebles
Pasos	Actividad	Responsable
1	Se registra el número de la Tasa de Trámite y el nombre del ciudadano que consta en la misma.	Dirección de Justicia y Vigilancia
2	Se revisa la solicitud y la documentación. Si hay observaciones, se detiene el trámite, se localiza al ciudadano para informarle del particular a fin de que proceda a subsanar o completar la documentación.	
3	Se ingresan los datos en el sistema automatizado.	
4	Se aprueba en el sistema.	
5	Se imprime y se agrega información de cómo ubicar el predio.	
6	En 48 horas, el ciudadano deberá retirar su trámite finalizado. Este trámite se lo otorga máximo en 48 horas laborables.	

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

CUADRO N° 10 Solicitud para fijar renta mensual de arrendamiento

Procedimiento Interno		Solicitud para fijar renta mensual de arrendamiento
Pasos	Actividad	Responsable
1	Se revisa la documentación presentada, si está completa, se aprueba y se ingresa al sistema automatizado. De no ser el caso, se localiza al ciudadano para informarle del particular a fin de que proceda a subsanar o completar la documentación	Dirección de Justicia y Vigilancia
2	Se genera la notificación para el Arrendador, a fin darle a conocer de esta gestión y que le permita el ingreso al delegado municipal para que realice la inspección.	
3	Se genera la orden de trabajo al delegado municipal de Construcciones.	
4	El Departamento de Digitación de Justicia y Vigilancia ingresa el metraje del predio para que se agregue al expediente generado en el sistema informático.	
5	Se imprime la Fijación Locativa de canon de arrendamiento.	
6	El ciudadano, deberá retirar, en la Ventanilla la nueva fijación locativa de canon de arrendamiento.	

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

CUADRO N° 11 Devolución de retiros temporales

Procedimiento Interno		Devolución de retiros temporales en caso de provenir del comercio informal
Pasos	Actividad	Responsable
1	Establecido en el Reglamento para devolución de retiros temporales.	Dirección de Justicia y Vigilancia
2	Una vez que son retirados temporalmente son trasladados a las bodegas de la Policía.	
3	En esta Dirección se levanta un Parte del bien retenido temporalmente el mismo que pasa a ser custodiado bajo la responsabilidad del bodeguero hasta que el dueño lo identifique.	
4	Una vez identificado el bien se procede a la entrega del Parte de Retiro Temporal con el que debe acudir a la Ventanilla.	
5	Se entrega el número del expediente para que acuda a la Comisaría Municipal correspondiente.	

Fuente: Investigación Directa
 Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

4.5.5.3. Tecnología de información y Sistema de Control

La calidad de la información que brindan los sistemas en las Instituciones ayuda a los responsables de la misma a la toma de decisiones y permiten controlar las actividades que se desarrollan en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, para garantizar la adopción de información confiable y precisa que sirva para el desarrollo de la Institución.

El sistema de información permite al talento humano evaluar los resultados de la gestión pública con el objetivo de cumplir con lo planificados y obtener

información acerca del nivel de desempeño que se está ejecutando entre las funciones de cada uno de ellos. Los sistemas de información y control deben encontrarse alineados a los planes estratégicos y operativos que se haya implementado de acuerdo al ordenamiento jurídico vigente.

La tecnología de información se aplica a la gestión administrativa de la función pública y debe presentarse de forma precisa y de esta manera sea utilizado con efectividad en el momento adecuado, a través de procesos interrelacionados y puedan plantear soluciones a los problemas presentados. Estos podrán ser manuales o automatizados donde se definirán métodos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las acciones que se ejecuten sean administrativos, técnicos o financieros y generen confiabilidad entre los mismos.

4.5.6. Fase 4: Resultados medidos con Indicadores

4.5.6.1. Indicadores de Gestión

Con este tipo de indicadores se medirá el progreso y el logro de los procedimientos que se hayan establecidos en la Institución asegurando la efectividad en la utilización de los recursos asignados para las actividades de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, estos estarán reflejados en la eficiencia y eficacia del cumplimiento de los objetivos establecidos.

4.5.6.2. Indicadores Estratégicos

Mediante los indicadores estratégicos los responsables de cada área podrán evaluar el grado de consecución de los objetivos planteados para las políticas públicas, programas, proyectos y planes estratégicos, lo que ayuda a mejorar la distribución de recursos orientados para el beneficio de la población. La

planificación formará parte de la gestión administrativa ayudado a establecer estrategias que permitan el mejoramiento del desarrollo institucional y que cada acción sea evaluada con este tipo de indicador.

4.5.6.3. Indicadores Intermedio

Este tipo de indicador se encargará de contribuir el cumplimiento de los objetivos Institucionales enfocados en los recursos humanos, financieros y tecnológicos, esto servirá de ayuda para la distribución de los recursos tanto para los programas como los proyectos que se van a ejecutar. Estos indicadores evalúan los servicios que se brindan en la organización.

4.5.6.4. Indicadores Finales

Estos indicadores son aquellos que medirán los resultados de la gestión pública para mejorar la atención ciudadana, ya que son instrumentos que sirven para analizar la realidad existente de la Institución que es identificada por la ejecución de los procesos desde su planificación hasta el servicio que brindan. Donde permiten obtener con mayor efectividad las oportunidades de mejoramiento de las acciones.

Los indicadores finales son también los indicadores de resultados que cumplen la función de medir el acceso, uso y satisfacción de los servicios públicos, que podrían ser los programas y proyectos dirigidos a la ciudadanía como también están inmersos en las evaluaciones del desempeño laboral y el cumplimiento de los objetivos institucionales y de esta manera alcanzar la mejora continua de los procedimientos que se lleva a cabo en la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.

4.6. PLAN DE ACCIÓN

CUADRO N° 12 Plan de Acción

Problema Principal: ¿De qué manera los procesos organizacionales inciden en la optimización de los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas?				
Fin de la Propuesta: Los procesos organizacionales incidirán en la optimización de los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.			Indicador: Eficiencia en la aplicación de los procesos organizacionales y la distribución de recursos.	
Propósito de la Propuesta: Implementar un modelo de gestión para fortalecer las actividades administrativas de la Dirección de Justicia y Vigilancia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Salinas, mediante el desarrollo de estrategias que permitan el mejoramiento organizacional y la orientación de cada uno de los procesos de la Institución.			Indicador: Efectividad en el cumplimiento de los objetivos.	
Coordinador del Proyecto: Joshy Kodaka Yangura				
Objetivos	Indicadores	Estrategias	Responsables	Actividades
Precisar lineamientos para identificar los procesos administrativos a través de un diagnóstico situacional que permita el mejoramiento eficaz de las operaciones.	Cumplimiento de proceso administrativo en el análisis situacional	Diagnosticar procesos establecidos y alinearlos con el direccionamiento estratégico	Dirección de Justicia y Vigilancia	Identificar necesidades priorizando aspectos externos e internos de la Institución.
Ejecutar estrategias con la implementación de indicadores para la orientación del uso eficiente y eficaz de los recursos.	Eficiencia y eficacia en la distribución y aplicación de recursos	Aplicar sistema evaluativo en la distribución de recursos.	Dirección de Justicia y Vigilancia	Formar grupos de trabajo para identificar las actividades en la distribución de recursos.
Desarrollar la institucionalidad mediante la formalización de los procesos para el logro de una gestión administrativa efectiva.	Calidad de servicio para mejorar la gestión administrativa	Identificar los procesos administrativos establecidos a través de un sistema de control	Dirección de Justicia y Vigilancia	Realizar reuniones con Directivos para establecer procedimientos de acuerdo a funciones.
Aplicar un modelo de gestión a través de un análisis interno y externo de las actividades administrativas de la Institución que permita evaluar la estructura orgánica funcional para optimizar la satisfacción del usuario	Efectividad en el cumplimiento de funciones y objetivos	Diagnosticar la situación actual y alinearlas a los objetivos institucionales y el cumplimiento de los mismos.	Dirección de Justicia y Vigilancia	Identificar las fases principales de un modelo de gestión y que sirva de guía en la gestión administrativa.

Fuente: Investigación Directa

Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

4.7. PRESUPUESTO

CUADRO N° 13 Presupuesto

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Capacitación a Directivos			
1	Gestión Pública	\$ 250,00	\$ 250,00
1	Gestión Por Procesos Municipal	\$ 200,00	\$ 200,00
2	Normativa de Regulación Comercial	\$ 300,00	\$ 600,00
2	Normativa de Espacios y Vía Pública	\$ 300,00	\$ 600,00
		Total	\$ 1.650,00
Capacitación a Servidores Públicos			
15	Taller Práctico de la Gestión Por Procesos Municipal	\$ 40,00	\$ 600,00
15	Taller Práctico de la Normativa de Regulación Comercial	\$ 30,00	\$ 450,00
15	Taller Práctico Normativa de Espacios y Vía Pública	\$ 30,00	\$ 450,00
		Total	\$ 1.500,00
TOTAL GASTOS			\$ 3.150,00

Fuente: Investigación Directa
Elaborado por: Joshy Kodaka Yangura

CONCLUSIONES

- La administración estratégica de la gestión pública de la Dirección de Justicia y vigilancia del GAD Municipal del cantón Salinas a través de los parámetros establecidos logra alcanzar una efectiva optimización de los recursos asignados.
- Mediante los lineamientos establecidos la planificación de actividades forma parte del direccionamiento estratégico que permitirán alinearse a los objetivos institucionales.
- Al delimitar los procesos de acuerdo al orgánico funcional se ha considerado las funciones y atribuciones que orientan el desarrollo de cada una de las actividades que se llevan a cabo en la Dirección de Justicia y Vigilancia.
- Para un eficiente control interno de la organización se identificaron cada uno de los niveles de profesionalismo con el que cuenta el talento humano y de esta manera conocer si están aptos para brindar un servicio de calidad a los usuarios y poder satisfacer sus necesidades.
- La gestión administrativa que maneja la Dirección de Justicia y Vigilancia está encaminada también a la cultura organizacional que se fomenta dentro de la Institución donde el talento humano debe de identificarse con la misma.
- La necesidad de contar con un modelo de gestión administrativa influye en las actividades diarias que realiza el talento humano, debido a los diversos factores que están afectando a la misma y no permiten lograr un desarrollo institucional eficiente.

RECOMENDACIONES

- Para la aplicación de la administración estratégica es necesario que se implemente un sistema para identificar las necesidades administrativas y poder lograr una distribución de recursos eficiente.
- El direccionamiento estratégico forma parte de la planificación estratégica por lo tanto se debe considerar que las actividades principales deben estar debidamente planificadas con el único fin de alcanzar los objetivos planteados en el GAD Municipal del cantón Salinas.
- Para la ejecución de las actividades, es importante que la estructura orgánica funcional, debe estar inmersa con cada uno de los procedimientos que se hayan establecido y que se oriente hacia una gestión administrativa efectiva y se brinde un servicio de calidad.
- Para que el talento humano pueda brindar un servicio de calidad eficiente, es necesario que la Institución gestione capacitaciones vinculadas con temas específicos referentes al área que se desempeña cada uno de ellos y se puedan establecer estrategias para su ejecución.
- Es fundamental que se fomente la cultura organizacional entre las áreas departamentales, para conseguir de esta manera la transmisión de información efectiva y alcanzar un nivel de comunicación eficiente y el sentido de pertenencia para con la Institución.
- La implementación de un modelo de gestión es fundamental siendo la gestión por procesos y la estructura organizativa dos pilares esenciales en la administración pública donde el desempeño organizacional es equivalente al nivel de capacidad que mantiene la organización.

BIBLIOGRAFÍA

Tejada, A. (2003) Los modelos actuales de gestión en las organizaciones, gestión del talento, gestión del conocimiento, gestión de competencias. Editorial Trillas, México

Schlemenson, A. (2002) La Estrategia del Talento: Alternativas de desarrollo en organizaciones y empresa. Editorial Paidós, Argentina.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, SENPLADES. (2009) Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013 – 2017. Quito, Ecuador.

Pérez, M. (2002) La Calidad en la Nueva Gestión Pública. España.

Mayer, R. (2005) Teoría de la Organización para la Administración Pública. Fondo de Cultura Económica México D.F

Asamblea Nacional del Ecuador.

(2010) Constitución de la República del Ecuador. Ciudad Alfaro, Manabí, Ecuador.

(2011) Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP). Ciudad Alfaro, Manabí, Ecuador.

(2013) Normas de Control Interno para Instituciones Públicas. Contraloría General del Estado.

(2002) Ordenanza que regula el Uso del Espacio y la Vía Pública

(2004) Ordenanza que regula la Ocupación de los Mercados

(2011) Estatuto Orgánico Funcional por Procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas.

ANEXOS

ANEXO N° 1 Carta Aval del GAD Municipal del Cantón Salinas



ALCALDÍA

Oficio No. 413- GADMS/A
17 de Abril de 2015

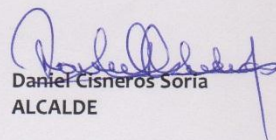
Economista
David Batallas González, MSc.
**DIRECTOR CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**
En su despacho.-

De mis consideraciones

En atención a su oficio # AP-033-2015 del 15 de Abril del presente año, mediante el cual solicita el aval correspondiente para que el Sr. **KODAKA YANGURA JOSHY HOO**, estudiante de la Carrera de Administración Pública, realice su tesis, con el tema: “ **MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA LA DIRECCIÓN DE JUSTICIA Y VIGILANCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO, CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2015** “ ; al respecto, comunico a usted que la petición ha sido acogida positivamente, autorizando a la interesada para que inicie su proyecto cuando lo estime conveniente, con el compromiso de que al finalizar el mismo, se nos entregue una copia del mismo.

Particular que comunico a usted para los fines pertinentes.

Atentamente,


Daniel Cisneros Soria
ALCALDE



Dirección:
Av. 10 de Agosto entre calle
Estados Unidos y Av. 22 de
Diciembre - Cda. Italiana

E-mail:
alcaldia@salinas.gob.ec

ANEXO N° 2 Formato de Encuesta

Aplicada a Servidores Públicos del GAD Municipal del Cantón Salinas

Objetivo: Evaluar la incidencia de la planificación de los procesos a través de un estudio que involucre a servidores públicos que mida la optimización de los servicios de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas.

1. ¿Se han planificado los procesos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

Definitivamente No		Parcialmente No		No sabe		Parcialmente Sí		Definitivamente Sí
--------------------	--	-----------------	--	---------	--	-----------------	--	--------------------

2. Califique el nivel de gestión por procesos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas:

Muy Baja		Baja		Media		Alta		Muy Alta
----------	--	------	--	-------	--	------	--	----------

3. ¿Las funciones, atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas están adecuadamente definidos?

Total Desacuerdo		En Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Total Acuerdo
------------------	--	---------------	--	-------------	--	------------	--	---------------

4. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas utiliza procesos administrativos adecuados?

Definitivamente No		Parcialmente No		No sabe		Parcialmente Sí		Definitivamente Sí
--------------------	--	-----------------	--	---------	--	-----------------	--	--------------------

5. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas realiza censos periódicos (semestrales) de usuarios de espacios públicos y locales de mercados municipales?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------

6. ¿Usted considera que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas planifica mensualmente la inspección municipal a las zonas comerciales?

Total Desacuerdo		En Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Total Acuerdo
------------------	--	---------------	--	-------------	--	------------	--	---------------

7. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas cuenta con plano actualizado de zonas comerciales y zonas de ocupación de vía pública?

Definitivamente No		Parcialmente No		No sabe		Parcialmente Sí		Definitivamente Sí
--------------------	--	-----------------	--	---------	--	-----------------	--	--------------------

8. Valore el seguimiento permanente que realiza la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas a los establecimientos comerciales, industriales y de servicios:

Muy Baja		Baja		Media		Alta		Muy Alta	
----------	--	------	--	-------	--	------	--	----------	--

9. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas lleva un registro del grado de cumplimiento de los permisos de funcionamiento de locales comerciales?

Definitivamente No		Parcialmente No		No sabe		Parcialmente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	-----------------	--	---------	--	-----------------	--	--------------------	--

10. ¿Usted considera que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas realiza autoevaluación periódica de la gestión, sobre la base de las disposiciones normativas vigentes?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

11. Califique el ambiente de control organizacional de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas:

Mala		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

12. ¿En la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se han determinado líneas de conducta y valores para alcanzar los objetivos de la institución?

Definitivamente No		Parcialmente No		No sabe		Parcialmente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	-----------------	--	---------	--	-----------------	--	--------------------	--

13. ¿Usted está de acuerdo que la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas involucra la gestión por procesos como modelo sistemático en la organización del trabajo?

Total Desacuerdo		En Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Total Acuerdo	
------------------	--	---------------	--	-------------	--	------------	--	---------------	--

14. ¿En la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se integran equipos de trabajo, se promueve la polifuncionalidad de las actividades, que profesionalicen el servicio público?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

15. ¿Se cuenta con estrategias organizacionales para satisfacer las demandas presentes y futuras de los usuarios internos y externos de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

Definitivamente No		Parcialmente No		No sabe		Parcialmente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	-----------------	--	---------	--	-----------------	--	--------------------	--

16. ¿En la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas se definen indicadores que muestren las regulaciones de higiene y salubridad de las actividades comerciales?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

17. Evalué la adopción de medidas preventivas para la mejora continua y el desempeño de las operaciones de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas:

Mala		Regular		Buena		Muy Buena		Excelente	
------	--	---------	--	-------	--	-----------	--	-----------	--

18. ¿La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas regula el cumplimiento a las normas de uso del espacio y vía pública, habilitación de locales comerciales, utilización de mercados y muelles?

Definitivamente No		Parcialmente No		No sabe		Parcialmente Sí		Definitivamente Sí	
--------------------	--	-----------------	--	---------	--	-----------------	--	--------------------	--

19. ¿Se genera un ambiente de confianza y sentido de pertenencia basado en la competencia de los servidores la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

Nunca		Rara Vez		Poco		Frecuentemente		Siempre	
-------	--	----------	--	------	--	----------------	--	---------	--

20. ¿Usted está de acuerdo que se diseñe un modelo de gestión administrativa para la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal de Salinas?

Total Desacuerdo		En Desacuerdo		Indiferente		De Acuerdo		Total Acuerdo	
------------------	--	---------------	--	-------------	--	------------	--	---------------	--

ANEXO N° 3 Fotografías de la Investigación



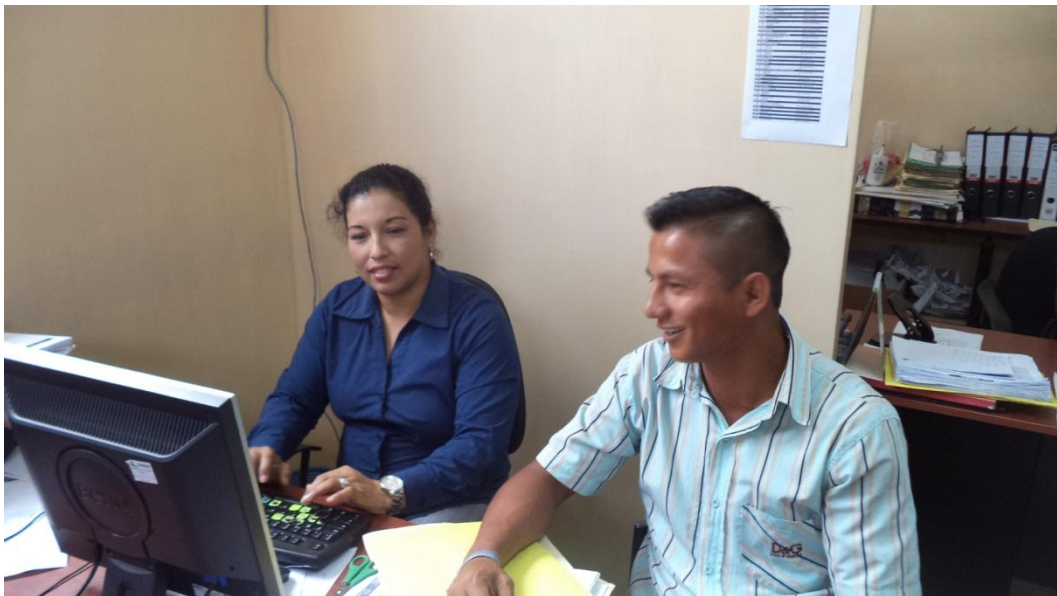
Fotografía 1: El departamento de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, ubicado en la Provincia de Santa Elena Cantón Salinas.



Fotografía 2: El Estudiante Joshy Kodaka realizando las encuesta a la asistente de la Comisaria Municipal de la Dirección de Justicia y Vigilancia el del GAD Municipal del Cantón Salinas.



Fotografía 3: El estudiante Joshy Kodaka realizando las respectivas encuestas a uno de los Policías Municipales, colaboradores de la Comisaria Municipal de La Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.



Fotografía 4: La Funcionaria que atiende a los contribuyentes de la Comisaria Municipal indica el estudiante Joshy Kodaka datos referentes a las actividades y tareas realizadas dentro de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.



Fotografía 5: El estudiante Joshy Kodaka realiza las respectivas preguntas correspondientes a la encuesta al Comisario Municipal de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas.



Fotografía 6: El estudiante Joshy Kodaka, dialoga con el Comisario Municipal de la Dirección de Justicia y Vigilancia del GAD Municipal del Cantón Salinas, referente al funcionamiento y gestión que realiza la Comisaria Municipal.