



UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

CARRERA DE SICOLOGIA INDUSTRIAL

MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe final del Trabajo de Graduación o Titulación previo a la obtención
del Título de Psicólogo Industrial**

TEMA:

**“REGLAMENTO INTERNO DEL GAD MUNICIPIO AMBATO Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS POLICÍAS
MUNICIPALES DE LA JEFATURA DE POLICIA MUNICIPAL”**

AUTOR: Wilson Javier Oñate Santacruz

TUTOR: Dr. Mg. Marcelo Núñez

AMBATO - ECUADOR

2013 -2014

Aprobación del tutor del Trabajo de Grado o Titulación

Certifica:

Yo, Marcelo Wilfrido Núñez Espinoza con cedula de ciudadanía 180132002-7 en mi calidad de tutor del trabajo de graduación o titulación sobre el tema

**“REGLAMENTO INTERNO DEL GAD MUNICIPIO AMBATO Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS POLICÍAS
MUNICIPALES DE LA JEFATURA DE POLICIA MUNICIPAL”**

Desarrollado por el egresado Wilson Javier Oñate Santacruz, considero que dicho informe investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la comisión calificadora designada por el H. consejo Directivo.

Marcelo Wilfrido Núñez Espinoza

Tutor

AUTORIA DE LA INVESTIGACION

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor quien basado en estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas opiniones y comentarios vertidas en este informe, son de exclusiva responsabilidad del autor.

Wilson Javier Oñate Santacruz

180396995-3

Autor

CESION DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Trabajo Final de grado o titulación sobre el tema “**REGLAMENTO INTERNO DEL GAD MUNICIPIO AMBATO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS POLICÍAS MUNICIPALES DE LA JEFATURA DE POLICIA MUNICIPAL**”, Autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Wilson Javier Oñate Santacruz

180396995-3

Autor

Al Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación:

La comisión de estudio y calificación del informe del trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“REGLAMENTO INTERNO DEL GAD MUNICIPIO AMBATO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS POLICÍAS MUNICIPALES DE LA JEFATURA DE POLICIA MUNICIPAL”**, presentada por el señor Wilson Javier Oñate Santacruz egresado de la carrera de Psicología Industrial, promoción 2013, una vez revisada y calificada la investigación, se APRUEBA En razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

LA COMISIÓN

Lic. Maria Judith Garcia

Miembro del Tribunal

Psi. Ind. Juan C. Muñoz

Miembro del Tribunal

Dedicatoria

El presente trabajo investigativo está
dedicado con mucho cariño y todo respeto a
Wilson Javier Oñate Santacruz,
mi mayor enemigo, como prueba de que ni la edad,
ni el tiempo, ni la circunstancia más severa
son motivo suficiente para dejar de lado las metas propuestas,
mientras exista el amor incondicional de mis padres y el
apoyo de mis hermanos y amigos.

Agradecimiento

La idealización y creación de la presente investigación es la respuesta a la motivación incansable de mi padre hacia mí, al compañerismo, amistad y amor que me ha regalado todos los días y que han sido el motor permanente de todas las cosas buenas que he hecho en la vida, a él el agradecimiento más sincero que puede sentir un hombre por su padre.

De igual manera a mi madre y hermanos por colaborar de manera permanente con todo el cariño y acciones que son la más clara evidencia del amor que sienten hacia mí.

A mis amigos, compañeros y profesores que de alguna manera han llegado a mi vida y han sido participes de todo el proceso necesario para la obtención de este título, a todos ellos muchas gracias.

Wilson Javier Oñate Santacruz

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

	Pág.
PORTADA	I
APROBACIÓN POR EL TUTOR	II
AUTORÍA DE LA TESIS	III
DERECHOS DE AUTOR	IV
APROBACIÓN POR EL TRIBUNAL DEL GRADO	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	VIII
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS	XII
RESUMEN EJECUTIVO	X
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.	2
EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	2
1.1. Tema	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.2.1. Contextualización	2
1.2.2 Árbol de problema	6
1.2.3. Análisis crítico	7
1.2.4. Prognosis	9

1.2.5. Formulación del problema	10
1.2.6. Interrogantes	10
1.2.7. Delimitación del objeto de investigación	11
1.3. Justificación	11
1.4. Objetivos	13
1.4.1. General	13
1.4.2. Específico	14
CAPÍTULO II.	15
MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes investigativos	15
2.2. Fundamentación	17
2.2.1. Filosófica	17
2.2.2. Epistemológica	18
2.2.3. Sociológica	18
2.2.4. Axiológica	19
2.2.5. Legal	19
2.3. Categorías fundamentales	21
2.4 Fundamentación teórica de la variable independiente	22
2.5 Fundamentación teórica de la variable dependiente	32

2.6 Hipótesis	45
Capítulo III	46
Metodología	46
3.1 Enfoque de la investigación	46
3.2 Modalidad Básica de la Investigación	46
3.2.1 Bibliográfica	46
3.2.2 De campo	46
3.3 Tipo de Investigación	47
3.3.1 Exploratoria	47
3.3.2 Descriptiva	47
3.3.3 Correlacional	47
3.4 Población y muestra	48
3.5 Operacionalizacion de Variables	49
3.6 Técnicas e Instrumentos	51
3.7 Validez y Confiabilidad	52
3.8 Plan de recolección de la Información	52
3.9 Plan de Procesamiento de la Información	53
3.10 Análisis e Interpretación de los Resultados	54
Capítulo IV	55

Análisis e Interpretación de resultados	55
4.1. Análisis de resultados de la encuesta realizada.	62
4.2 Análisis de la entrevista	72
4.3 Análisis estadístico de los resultados	75
4.4 Verificación de la Hipótesis	77
Resultados en función de los Objetivos	82
CAPITULO V	85
Conclusiones y recomendaciones	
5.1 Conclusiones	85
5.2 Recomendaciones	86
CAPITULO VI	87
Propuesta	
6.1 Datos Informativos	87
6.2 Antecedentes de la propuesta	88
6.3 Justificación	90
6.4 Objetivos	92
6.4.1 Objetivo General	92
6.4.2 Objetivos Específicos	92
6.5 Análisis de factibilidad	92
6.6 Fundamentación	93
6.7 Planeación y proceso de elaboración	93
6.7.1 Metodología	93
6.7.2 Procesamiento de la información	94
6.7.3 Redacción	94
6.7.4 Formato	94
6.7.5 Revisión y aprobación	96
6.7.6 Actualización del Reglamento Interno	96

INDICE DE CUADROS Y GRAFICOS

CUADROS

Cuadro	Nombre	Pág.
Número 1	Operacionalización de la variable Independiente	49
Número 2	Operacionalización de la variable Dependiente	50
Número 3	Plan de recolección de la información	53
Número 4	Cuadro de puntuación de la encuesta	54
Número 5	Puntajes pregunta 1	56
Número 6	Puntajes pregunta 2	57
Número 7	Puntajes pregunta 3	58
Número 8	Puntajes pregunta 4	59
Número 9	Puntajes pregunta 5	60
Número 10	Puntajes pregunta 6	61
Número 11	Puntajes pregunta 8	62
Número 12	Puntajes pregunta 9	63
Número 13	Puntajes pregunta 10	64
Número 14	Puntajes pregunta 11	65
Número 15	Puntajes pregunta 12	66
Número 16	Puntajes pregunta 13	67
Número 17	Puntajes pregunta 14	68
Número 18	Puntajes pregunta 15	69

Número 19	Puntajes pregunta 16	70
Número 20	Puntajes generales	71
Número 21	Mediana y desvío estándar	77
Número 22	Frecuencias Observadas	78
Numero 23	Frecuencias Esperadas	78
Numero 24	Chi cuadrado calculado	81

GRAFICOS

Grafico	Nombre	Pág.
Grafico 1	Árbol de problemas	6
Grafico 2	Red de inclusiones	21
Grafico 3	Análisis de la pregunta 1	55
Grafico 4	Análisis de la pregunta 2	56
Grafico 5	Análisis de la pregunta 3	57
Grafico 6	Análisis de la pregunta 4	58
Grafico 7	Análisis de la pregunta 5	59
Grafico 8	Análisis de la pregunta 6	60
Grafico 9	Análisis de la pregunta 8	61

Grafico 10	Análisis de la pregunta 9	62
Grafico 11	Análisis de la pregunta 10	63
Grafico 12	Análisis de la pregunta 11	64
Grafico 13	Análisis de la pregunta 12	65
Grafico 14	Análisis de la pregunta 13	66
Grafico 15	Análisis de la pregunta 14	67
Grafico 16	Análisis de la pregunta 15	68
Grafico 17	Análisis de la pregunta 16	69
Grafico 18	Puntaje general de la encuesta	71
Grafico 19	Comprobación de hipótesis	82

UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION

CARRERA DE SICOLOGIA INDUSTRIAL

Resumen Ejecutivo

Tema: “REGLAMENTO INTERNO DEL GAD MUNICIPIO AMBATO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LOS POLICÍAS MUNICIPALES DE LA JEFATURA DE POLICIA MUNICIPAL”

Autor: Wilson Javier Oñate Santacruz

Tutor: Wilfrido Marcelo Núñez Espinoza

La actividad de la policía municipal en el mundo ha tenido gran aceptación en la sociedad desde su creación, las actividades realizadas por esta entidad han logrado controlar la mayoría de los problemas que se suscitan en el sector urbano.

El avance de la sociedad sería un utopía sin el ascenso progresivo de las organizaciones, en la actualidad este avance se ve fortalecido por la sólida convicción de que solo el empresario promotor del Talento Humano se encuentra entre los triunfadores, en este aspecto la creación e implementación de un reglamento interno adecuado para cada organización por parte del empleador o de la o las personas a cargo del Talento Humano, a jugado un papel trascendental para el desarrollo de la empresa.

¿Cómo influye el Reglamento Interno del GAD Municipio de Ambato en la Calidad de Servicio de los policías de la jefatura de Policía Municipal? Es el problema central de esta investigación, planteándonos como objetivos encontrar la relación entre el reglamento interno del GAD Municipio de Ambato y la calidad de servicio de los policías municipales, utilizar las dimensiones de la calidad de servicio como parámetro de la investigación y como conocer si este reglamento interno es aplicable a todas las dependencias del municipio en donde es utilizado.

Es muy importante entrar en conocimiento de las deficiencias que una organización enfrenta en sus procedimientos, tanto técnicos como teóricos, por lo que nos interesa investigar en que detalles está enfocado Reglamento interno que es aplicado actualmente. La presente investigación está enfocada en mejorar sustancialmente la calidad de servicio de los policías municipales de la ciudad de Ambato, tomando en cuenta que es sumamente necesario determinar y valorar el grado de utilidad que provee el actual Reglamento Interno para poder mejorarlo.

Palabras clave: Reglamento, Calidad, servicio, Comunidad, Ciudadanía, Relación, Organización, Deficiencias, Actual, Sociedad.

Introducción

La psicología industrial, siendo una de las ciencias más emblemáticas entre las que manejan el talento humano, nos brinda muchas oportunidades de investigación, pero más allá, nos lleva a contribuir obligatoriamente con el desarrollo social, al

no existir trabajo o investigación en este campo que no colabore con el progreso de la sociedad, porque directa o indirectamente, siempre va a estar enfocada en la prosperidad de la empresa y para ello se necesita la prosperidad del colaborador.

El manejo del servidor público, a mi parecer es una de las misiones más difíciles que enfrenta nuestra carrera, el simple hecho de interactuar directamente con comerciantes informales, delincuentes o transeúntes logra que el riesgo laboral, psicológico y físico al que se expone el Policía Municipal sea una de las principales causas de enfermedad laboral en ellos, de aquí que cualquier búsqueda por mejorar su vida laboral queda absolutamente justificada.

Para la correcta administración del talento humano del sector público es necesario que las normativas y reglamentación aplicadas sean objetivas y prácticas, cuidando la integridad del colaborador y mejorando progresivamente la imagen de la institución, con ello retomo la idea dicha al principio de esta introducción; la psicología industrial contribuirá siempre con el desarrollo social.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Tema de investigación

Reglamento interno del GAD Municipio Ambato y su incidencia en la calidad de servicio en los Policías de la Jefatura de Policía Municipal.

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

La actividad de la Policía municipal en el Ecuador ha tenido gran aceptación en la sociedad desde su creación, las actividades realizadas por esta entidad han logrado controlar la mayoría de los problemas que se suscitan en el sector urbano.

El este sector laboral ha experimentado una transformación importante en las últimas décadas en su contexto Sociocultural. Así, las nuevas exigencias del trabajo y el desajuste entre los requisitos del puesto de trabajo en las organizaciones y las posibilidades de rendimiento han ocasionado la aparición de nuevas metas, cuya necesidad de cumplimiento se ha ido incrementando y ha venido a constituirse en un problema social, por lo que cualquier esfuerzo para su estudio es útil.

En nuestro país la idea de crear cuerpos municipales en los gobiernos municipales dedicados a combatir el delito se ha aplicado en otras ciudades en el país y el mundo con resultados que varían.

Con respecto a la formación del agente municipal en este país, diremos que existe la completa preparación técnico-profesional del mismo, con el fin de dotarle de una gran capacidad, de un texto particular y de un alto espíritu de sacrificio, condiciones todas ellas indispensables para el perfecto el total desarrollo de sus cometidos específicos.

En el Ecuador la Policía municipal ha estado fuertemente criticada por los acontecimientos que últimamente fueron noticia y que se enraízan en problemas de índole claramente política, que expone el mal uso que se le da a la fuerza municipal.

Los últimos incidentes en la ciudad de Guayaquil entre vendedores informales y la Policía municipal de esa ciudad llegó a su cúspide la semana pasada, cuando dos uniformados pertenecientes a la Alcaldía fueron detenidos por la Policía nacional supuestamente por haber golpeado a un ciudadano que participaba en una marcha el mismo que habría caído el suelo y fue pegado con los PR24 -más conocidos como toletes- por parte de los metropolitanos. (Tomado de revista Vistazo “La validez de la Policía Municipal” enero 2013)

Para la mayoría de los ciudadanos este tipo de actitudes está altamente criticada y se considera intolerable que las autoridades abusen de posición para defender tendencias políticas y se enfrente a dos entidades que todos financiamos para cuidar el orden urbano y público.

Durante décadas la constante contienda entre Policías municipales y vendedores ambulantes ha sido otra de las características que han marcado la imagen de los Policías, a tal punto que la ridiculización de esto se ha mostrado en desfiles tradicionales en nuestras ciudades.

La presencia de los vendedores ambulantes dijo, es culpa de la ciudadanía que compra sus productos: “eso hace que se incremente este tipo de irregularidades”. Solicitó colaboración a los lojanos para terminar con este problema, pues hay puestos vacantes en el Centro Comercial, pero informales persisten en desacatar las normas, expuso. (JMG) (Tomado de diario el Mercurio “Policías municipales insuficientes” 2013/07/03)

En la ciudad de Ambato el servicio brindado por los Policías municipales esta siempre en cuestión por los ciudadanos, tanto en el cuidado de mercados y parques como en el orden de tránsito, dándonos muchas pautas para empezar nuestra investigación y guiarla en bien de la sociedad.

El conflicto en Ambato no ha sido menos complicado, este tema siempre ha sido un dilema en la opinión pública y la manera de resolverlo siempre ha estado en discusión entre los habitantes locales. Teniendo como tema de conversación la “Falta de educación de los Policías municipales” se ha menospreciado la imagen de la Policía local al punto de no dejar en duda la culpabilidad del conflicto.

Como bien lo expresa **Hunter (1999)**, “las familias que funcionan, los equipos que funcionan, las iglesias que funcionan, los negocios que funcionan, todos tienen que ver con relaciones humanas que funcionan”. Las entidades de la ciudad no pueden ser la excepción a esta regla; justamente es en el excelente manejo de las relaciones humanas de sus funcionarios y en la adecuada prestación de servicios a sus usuarios en donde debe estar su principal ventaja competitiva.

1.2.3 Análisis crítico

El avance de la sociedad sería una utopía sin el ascenso progresivo de las organizaciones, en la actualidad este avance se ve fortalecido por la sólida convicción de que solo el empresario promotor del Talento Humano se encuentra entre los triunfadores, en este aspecto la creación e implementación de un reglamento interno adecuado para cada organización por parte del empleador o de la o las personas a cargo del Talento Humano, a jugado un papel trascendental para el desarrollo de la empresa.

El desconocimiento de políticas laborales adecuadas en una organización se ve claramente evidenciado en la toma de decisiones en el aspecto laboral. En general, las políticas son directrices para la toma de decisiones. Una vez establecidas, cada vez que haya que tomar una decisión no será necesario comenzar desde el principio otra vez. Las políticas reflejan la "personalidad" de la compañía. El tono y el lenguaje utilizados para los enunciados de las mismas serán percibidos como una política de la actitud de la administración hacia los empleados. Además, las políticas de personal también definen las conductas que la compañía espera de los trabajadores.

La **ausencia de normas objetivas en seguridad e higiene laboral** que delimiten y regulen las actividades de una organización se va a ver claramente en los problemas que se generen en la gestión de los diferentes aspectos de seguridad e higiene laboral, en este caso, la necesidad de implementar normas objetivas para

el trabajo del Policía municipal en su contacto con el público es una deficiencia notable y que invita a realizar una mejora.

Dentro de las condiciones que marcan la vida laboral de un colaborador se necesita de manera casi obligatoria marcar o limitar todas las actividades que este lleva a cabo y especificarlas para que exista un mínimo nivel de error.

El **desconocimiento del manejo de relaciones humanas** en un servidor público marca la diferencia en un servicio de calidad, el que sin duda debe mostrar amabilidad y simpatía para cada una de las funciones que realiza, esto tendrá un impacto determinante en la imagen del servidor público y por reciprocidad mejorará el ambiente laboral, beneficiando al policía municipal y a toda la comunidad.

La generalidad del reglamento interno del GAD Municipio de Ambato, genera que los problemas de cada departamento no sean tomados objetivamente y se pasen por alto las dificultades propias de cada cargo, que por ser específicas no se pueden solucionar con reglamentaciones generales.

En este caso si tomamos en cuenta la situación emergente de nuestra sociedad y los grupos laborales que inciden en ella, la creación y aplicación de reglamentos internos adecuados y sobre todo bien enfocados en los problemas de las organizaciones sería la mejor manera de darle paso firme al progreso de la

relación talento humano – productividad, logrando así una mejor vida para todos los colaboradores directos de la organización intervenida.

Al tener todo este proceso en marcha, la mejor forma de evidenciar sus resultados estaría en el mejoramiento de la imagen de la Policía municipal y demás factores dependientes de ella y muy importantes como el clima y la satisfacción laboral, dándonos un panorama de toda la organización y sobretodo de la situación laboral de los colaboradores y su relación con la ciudad.

Debido a que algunas organizaciones públicas, como en este caso la Policía municipal, no cuentan con un reglamento interno, las actividades del Policía municipal están muy descuidadas y no cumplen un régimen laboral adecuado descuidando sobre todo el área de las relaciones humanas.

1.2.4 Prognosis

La interacción social del Policía municipal, es probablemente la mayor característica del trabajo que realiza, en la que se encuentra en contacto con la comunidad en todos sus niveles, teniendo que “lidiar” con situaciones muy difíciles y que requieren el adecuado manejo para salir de ellas con beneficio para todos.

De no llevarse a cabo esta investigación y posterior aplicación de soluciones, las condiciones de la Policía local seguirán siendo descuidadas en sus

aspectos esenciales y todo el esfuerzo que se realiza para mejorar los estándares de productividad social y económica sería e vano.

En dicho caso la Policía municipal estaría perdiendo ventaja ante las demás instituciones, al no contar con un reglamento interno adecuado y enfocado en proteger al colaborador como la mayoría de organizaciones lo hace.

En otro aspecto y tal vez el más importante, el estado laboral del Policía municipal iría decayendo cada día más, al no estar sujeto a normas y políticas que mejoren aspectos de su trabajo que son realmente necesarios para la eficiencia y la eficacia.

Al tener una mejora en la situación laboral del Policía municipal, realizaríamos un aporte importante a la sociedad, al contribuir con la satisfacción laboral de las personas que tienen a su cargo el orden urbano y por ende mejoraremos la imagen del Policía municipal ante la opinión pública.

1.2.5 Formulación del problema

¿Cómo influye el Reglamento Interno del GAD Municipio de Ambato en la Calidad de Servicio de los Policías de la Jefatura de Policía Municipal.”

1.2.6 Interrogantes

¿El reglamento interno es útil para todos los departamentos del Municipio de Ambato?

¿Cuál es el grado de calidad en el servicio del Policía municipal?

¿Existe alternativas de solución al problema planteado sobre el reglamento interno del GAD en la calidad de Servicios de los Policías de la Jefatura de Policía Municipal?

1.2.7 Delimitación del objeto de investigación

Campo: Psicología Industrial

Área: Recursos Humanos

Aspecto: Reglamento Interno – Calidad de Servicio

Espacial: GAD Ilustre Municipio de Ambato.

Temporal: La investigación se llevó a efecto en los meses agosto de 2013 a Mayo de 2014

Unidades de Observación: Policías de la jefatura de Policía del GAD MA.

Ciudadanos

1.3 Justificación

Es muy **importante** entrar en conocimiento de las deficiencias que una organización enfrenta en sus procedimientos, tanto técnicos como teóricos, por lo

que nos interesa investigar en que detalles está enfocado Reglamento interno que es aplicado actualmente. La presente investigación está enfocada en mejorar sustancialmente la calidad de servicio de los Policías municipales de la ciudad de Ambato, tomando en cuenta que es sumamente necesario determinar y valorar el grado de utilidad que provee el actual Reglamento Interno para poder mejorarlo.

Es de **interés** general tener en las organizaciones públicas, un Reglamento Interno que trate en detalle los aspectos necesarios para realizar actividades en todos los ámbitos; productivo, inductivo, cognitivo, técnico, etc. Es así como el Reglamento Interno son las disposiciones normativas obligatorias entre trabajadores y patronos vinculados por un contrato individual que regulan el papel de las partes, sobre todo de los trabajadores durante el desarrollo del contrato de trabajo.

El **impacto** de este trabajo investigativo se verá en la actividad de los colaboradores y servirá de referente investigativo para futuros estudios así como en la vida organizacional de empresas que tengan a bien fijarse en él.

El fin de este trabajo es **beneficiar a los colaboradores** de la organización, directamente los Policías municipales, e indirectamente estudiantes de esta carrera o carreras afines que deseen observarla como guía.

La factibilidad de esta investigación se da gracias a que en la dirección de recursos humanos del GAD municipio de Ambato se ha puesto a nuestra

disposición todos los datos necesarios para poder llevar a cabo las indagaciones necesarias para obtener datos útiles y certeros para su desarrollo. A demás los datos bibliográficos y tecnológicos, así como los económicos se encuentran a disposición del investigador.

La utilidad teórico – práctica de esta investigación se refleja en el conocimiento bibliográfico utilizado y en la aplicación de las diferentes pruebas y encuestas a los ciudadanos y policías, así como en el análisis realizado al reglamento interno del GAD Municipio de Ambato.

Esta investigación contribuirá a fortalecer los principios de unión, responsabilidad, trabajo, honestidad y eficiencia en los colaboradores de la institución, lo que fortalecerá la misión y visión de la institución así como en las funciones del Policía municipal y su convivencia con la sociedad.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Investigar las políticas y normas del Reglamento Interno del GAD Municipio de Ambato y su incidencia en la calidad del servicio de los Policías Municipales.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Conocer la utilidad, para los policías municipales, del reglamento que se utiliza en el GAD Municipio de Ambato.

- Investigar el grado de calidad de servicio del Policía Municipal
- Generar alternativas de solución al problema planteado sobre el reglamento interno del GAD en la calidad de Servicios de los Policías de la Jefatura de Policía Municipal

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes Investigados

Antecedentes

- **Tema:** Propuesta de modelos de calidad aplicable en la administración de los servicios públicos Municipales (Enero 2000).

Autor: Enrique Moncivais Jaques

Esta investigación trata de generar soluciones a la necesidad de servicio público de calidad en los en los departamentos del municipio, basándose en principios administrativos dinámicos, contemplando como objetivos como la solución de necesidades de los colaboradores, la capacitación de los empleados en el área de las relaciones humanas y de la atención al cliente.

Conclusiones: Obteniendo como conclusiones la inminente necesidad de mejorar el área de atención al cliente como factor primordial de la calidad de servicio, actuando también en las relaciones interpersonales y el clima laboral de la empresa.

Tema: Propuesta para implantación de un proceso de mejora continua de la **calidad del servicio** de consulta externa en el Hospital Provincial General Docente Vicente Corral, Universidad Salesiana 2010.

Autores: (Juan Carlos Coronel Rivera y René Patricio Aguirre Maxi)

Hablar de calidad en el sector público, es tocar una parte neurálgica debido a que la percepción general de la ciudadanía es que los servicios públicos son de pésima calidad, y no están alejados de la realidad porque de una u otra manera en alguna ocasión quien no ha sentido esa sensación de mal trato. A través de la presente investigación los autores presentan la propuesta para una mejora continua de la calidad en el servicio de consulta externa, que finalmente vaya en beneficio de los clientes que en este caso lo constituyen los ciudadanos en general que acuden a este servicio. Para ello, el trabajo se ha estructurado en cinco capítulos a lo largo de los cuales se van adentrando en la problemática del servicio hasta determinar sus causas y proponer las mejoras correspondientes. Será responsabilidad de los administradores de la entidad el adoptar y aplicar la propuesta realizada.

Conclusiones: Como conclusiones importantes, los autores determinan que el sector público es propicio para aplicar herramientas de gestión muy utilizadas en el

sector privado, lo que permitirá modernizar y actualizar los procesos para brindar servicios de mejor calidad que es lo que los usuarios demandan.

- **Tema:** La calidad en los servicios públicos como una estrategia para legitimar a los gobiernos locales: el caso de la tesorería municipal de ciudad Ixtepec.

Universidad del ITSMO 2008

Autores: (Dalia Toledo Toledo)

La investigación relazada en México en el año 2008, nos presenta una visión de lo que es la administración del servicio público en post de la calidad de servicio, basándose en el paradigma burocrático como el principal problema de esta función, Encontrando así en la modernización administrativa la solución a dichos problemas de una manera global.

2.2 Fundamentación

2.2.1 Filosófica

La presente investigación cuenta con la clara fundamentación de su autor en buscar el beneficio de todos los colaboradores que prestaron su colaboración para poder realizarla.

Por este motivo se ha tomado el paradigma crítico-propositivo, para poder una vez obtenidos los resultados, satisfacer las necesidades de este campo y mejorar la vida laboral del los trabajadores investigados.

Está claro que se debe buscar la esencia del problema para poder establecer parámetros que nos permitan desarrollar el mismo y solucionándolos de forma práctica, poder obtener un beneficio común.

2.2.2 Epistemológica

Toda organización necesita del conocimiento como base de su desarrollo, en el caso de los Policías Municipales del Municipio de Ambato argumentamos que el conocimiento de normas y leyes específicas y objetivas tendrán impacto en la calidad de servicio de la organización, todos los estudios, políticas internas, reglas, cultura organizacional están basados en el mismo ideal de desarrollo organizacional y esto vuelve viable cualquier investigación que se quiera hacer al respecto.

2.2.3.- Fundamentación Sociológica

Las diversas organizaciones son un mundo cambiante y dinámico con relación a su entorno siempre tienden a renovar su imagen ante la sociedad cambiando su tecnología y/o sus procesos, en el aspecto del servicio público también se busca especializar al talento humano actualizándoles en conocimientos, desarrollando nuevas destrezas y habilidades para los policías municipales a los

que se les exige hoy en día acoplarse a los procesos de cambio globalizado y a la sociedad en la que vivimos buscando satisfacer siempre las diversas necesidades que se han generado en nuestro entorno.

2.2.4 Axiológica

Esta investigación se fundamenta en valores tales como la Honestidad, responsabilidad, sinceridad, servicio en los colaboradores de la Policía Municipal, pero sobre todo la determinación a obtener resultados útiles para la sociedad, buscando siempre ser un aporte positivo para el desarrollo de este país.

2.2.5 Fundamentación Legal

LEY ORGANICA DE SERVICIO PÚBLICO

TITULO III

DEL REGIMEN INTERNO DE ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

Capítulo I

DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES

Art. 22.- Deberes de las o los servidores públicos.- Son deberes de las y los servidores públicos:

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

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

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma
REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO

CAPÍTULO V DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Sección 1a. Responsabilidad administrativa

Artículo 79.- Del reglamento interno de administración del talento humano.- Las UATH elaborarán obligatoriamente, en consideración de la naturaleza de la gestión institucional los reglamentos internos de administración del talento humano, en los que se establecerán las particularidades de la gestión institucional que serán objeto de sanciones derivadas de las faltas leves y graves establecidas en la Ley legal;

2.4 Fundamentación teórica de la Variable Independiente

El Reglamento Interno

El Reglamento Interno son las disposiciones normativas obligatorias entre trabajadores y patronos vinculados por un contrato individual que regulan el papel de las partes, sobre todo de los trabajadores durante el desarrollo del contrato de trabajo

En el criterio de **Umaña Venny (2000)**, para llegar a un concepto preciso del reglamento humano de trabajo, hay que analizar todas las legislaciones que lo contemplan y estudiar que dice la doctrina al respecto.

El Reglamento Interno de Trabajo, le permite a las empresas dirigir adecuadamente sus operaciones, evita tener que impartir instrucciones a cada trabajador en particular; además permite sancionar disciplinariamente a quienes lo incumplen y contribuye al cumplimiento de las metas y objetivos.

Al mismo tiempo es una manera de comunicación efectiva entre Empleador y Empleado, ya que se deben realizar las consultas entre ambos para la elaboración del Reglamento Interno y así llegar a un consenso sobre derechos y obligaciones de ambos dentro de la organización.

Es lugar de reflexión común para las partes involucradas en la relación laboral si determinadas facetas deben ser reglamentadas o no y en esa línea de análisis, se añade la interrogante de quién debe reglamentarlas si hubiera lugar a una sistematización en las relaciones de trabajo.

Nuestra legislación ha seguido un criterio de asociación numérica, al determinar la exigibilidad de un Reglamento Interno de Trabajo para aquellos empleadores cuyo número de trabajadores sea de cien o más, partiendo de la premisa, asumimos, de que a mayor número de trabajadores, es mayor la complejidad de las relaciones de trabajo. Sin embargo, sigue vigente la interrogante respecto a quién debe ostentar en el plano real la facultad de sistematizar el contenido de un Reglamento Interno. ¿Debe serlo sólo el empleador? ¿Debe darse lugar en la elaboración de esta herramienta a los trabajadores? ¿O debe hacerlo un tercero? Y si fuera sólo el empleador, ¿Cuál es la legitimidad que le asiste para ser titular único en la elaboración de un Reglamento Interno? Los trabajadores tenían la posibilidad de formular observaciones ante ésta, la que en definitiva resolvía sobre la procedencia de las observaciones. Es importante aquí apreciar una rigidez procedimental en la medida que podemos colegir que el proceso de elaboración del Reglamento Interno necesariamente contaba con la participación de los trabajadores, fuera ésta de acotación activa de contenido y cláusulas o no. El requisito pues se cumplía al darle intervención a los trabajadores, panorama que hoy es diametralmente opuesto al ser competencia del empleador, si así lo proyecta éste, asumir la calidad de único partícipe en la elaboración de esta herramienta.

Importancia del Reglamento Interno de Trabajo

El reglamento interno de trabajo es un documento de suma importancia en toda empresa, debido a que se convierte en norma reguladora de las relaciones

internas de la empresa con el trabajador. Es una herramienta indispensable para resolver los conflictos que se llegaren a presentar dentro de la empresa, y es tan importante que si no existiera, sería muy difícil sancionar a un trabajador por algún acto impropio, puesto que no habría ninguna sustentación normativa o regulatoria que ampare una decisión sancionatoria. Se encarga de contemplar aquellos aspectos no contemplados de forma expresa por la ley, o que simplemente han quedado al libre albedrío de las partes.

Su importancia también se vislumbra al momento de tratar algún problema surgido con un trabajador, puesto que cualquier sanción debe estar contemplada en el reglamento, y si este no existe, la empresa tendrá dificultades si decide sancionar a un empleado sin las bases regulatorias y sin ofrecerle al trabajador un debido proceso, aspectos que deben estar en el Reglamento Interno de Trabajo.

Obligación del reglamento

La obligación de confeccionar el Reglamento Interno no la tiene todo empleador, sino sólo las empresas, establecimientos, faenas o unidades económicas industriales o comerciales que ocupen normalmente diez o más trabajadores permanentes, contados todos los que presten servicios en las distintas fábricas o secciones, aunque estén situadas en localidades diferentes.

En el caso de que una empresa esté obligada a tener Reglamento Interno y carezca de él, puede ser sancionada con multa administrativa por el Inspector del Trabajo.

La confección del Reglamento Interno depende exclusivamente del empleador y su contenido lo determina libremente.

Si bien el empleador es soberano para establecer las obligaciones, prohibiciones y en general, toda medida de control a los trabajadores, sólo puede efectuarse por medios idóneos y concordantes con la naturaleza de la relación laboral, y en todo caso, su aplicación debe ser general, garantizando de esta manera la impersonalidad de la medida para respetar la dignidad del trabajador.

Asimismo, el empleador debe mantener reserva de toda información y datos privados del trabajador a que tenga acceso con ocasión de la relación laboral.

El Reglamento Interno y sus modificaciones el empleador debe ponerlo en conocimiento de los trabajadores treinta días antes de la fecha en que comience a regir, de acuerdo con lo que diga el propio Reglamento.

Como medida de publicidad, el empleador debe fijar el documento a lo menos en dos sitios visibles del lugar de las faenas con la anticipación de los treinta días. También debe entregar una copia del Reglamento Interno a los sindicatos, al delegado del personal y a los Comités Paritarios existentes en la empresa.

Asimismo, debe entregar en forma gratuita a cada trabajador un ejemplar que contenga el texto del Reglamento Interno y el Reglamento de Seguridad e Higiene referido en la Ley de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales. Normalmente, ambos reglamentos se fusionan en uno solo.

Normas y Políticas Organizacionales

Los autores **SHERMAN, Arthur; BOHLANDER, George (1994)** consideran que: “El programa de recursos humanos constituye el plan general para administrar los RH y para guiar a los directores y supervisores en las decisiones relacionadas con sus subordinados. **Establece los objetivos, políticas, procedimientos** y presupuesto, relacionadas con las funciones de RH por realizar.” (Pág. 23)

Política Organizacional

Stephen P Robins en su libro “Fundamentos de Comportamiento organizacional” (1957), Define a la política organizacional como las actividades que se requieren como parte de las funciones formales del individuo, pero que influyen, o tratan de influir, en la distribución de ventajas y desventajas dentro de la organización.

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el

logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa.

Tipos de políticas

Generales; son las que aplica a todos los niveles de la organización, son de alto impacto o criticidad, por ejemplo: políticas de presupuesto, políticas de compensación, política de la calidad, política de seguridad integral, entre otras.

Específicas; son las que aplican a determinados procesos, están delimitadas por su alcance, por ejemplo: política de ventas, política de compras, política de seguridad informática, políticas de inventario, entre otras

Normas Organizacionales

Para **Fabiola Irina Cardozo Larrota (2012)** las normas organizacionales son reglas específicas que se deben seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, o actividades en una organización para poder llevar a cabo el cumplimiento de una política organizacional. Cabe destacar que forman parte del contenido de las políticas organizacionales.

Las normas de una empresa son todo lo que está escrito y aprobado, que rige a la organización, y que debe ser respetado por todos los integrantes de ella. Una norma debe estar escrita detalladamente en los documentos de gestión

empresarial: Manual de organización y funciones, planes de capacitación, planes estratégicos, entre otros. Los principios o normas constituyen el nervio motor de la organización, también orientan como aplicar los elementos materiales y cómo aprovechar al máximo el esfuerzo y dedicación del recurso humano. Actualmente existe un conjunto de principios fundamentales, que aún se consideran como principales directrices para el establecimiento de una óptima y correcta organización, entre ellos se indican a los siguientes: si la administración de la organización quiere sobrevivir y prosperar, esta perspectiva requiere de la definición de objetivos y la asignación de responsabilidades en el trabajo. Toda organización debe establecerse bajo un objetivo definido para que una organización sea efectiva, requiere que sus objetivos y metas principales sean precisos y deben estar apoyados por el plan de organización, manteniendo las políticas para llevar adelante la acción. En la organización la responsabilidad debe ir acompañada de autoridad La autoridad no puede ser considerada separada de la responsabilidad, de ahí que donde quiere que se ejerza autoridad surgirá siempre autoridad y dará origen a la cadena de mando. En la organización la delegación de autoridad debe ser descendente En un sistema de organización establecido, la autoridad se impone desde el nivel superior al nivel inferior, de forma descendente. Si no existe un diseño de autoridad, pueda ocasionar mala comunicación, falta de control administrativo y se puede producir evasión de autoridad. En la organización la división del trabajo debe ser adecuada las funciones que se desarrollan en una organización, deben constituirse en guías para

ser asignadas a las diferentes áreas específicas establecidas para evitar duplicidad de funciones. En la organización cada funcionario debe responder a un solo jefe. En cualquier organización es importante el principio básico de la unidad de mando, estableciendo responsabilidades de subordinación para evitar conflicto de intereses de manera que cada funcionario o empleado responda ante una persona o jefe. La organización debe tener una estructura por demás sencilla el tipo de organización que se adopte, debe ser sencilla, evitando la complejidad; la estructura deberá ser práctica, funcional desde el punto de vista de la minimización de los costos. En la organización ningún jefe debe invadir el área del otro. La falta de una determinación apropiada de funciones, origina que jefes de una misma línea, desarrollen tareas de otros campos que no corresponden a su ámbito de acción. Por tanto, es necesario que cada jefe deba limitarse solamente a su ámbito de acción que le corresponde.

Administración del Talento humano

Según el autor **AMADOR, Juan Pablo (2003)** establece que: “El proceso administrativo Se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa, dirigir y controlar sus actividades.”

La administración en general persigue la satisfacción de los objetivos de la organización en donde el esfuerzo humano es fundamental para el funcionamiento

de cualquier empresa. Si es esfuerzo humano es positivo en la organización, ésta avanzará pero de lo contrario se detendrá o retrocederá.

Por tal motivo las organizaciones deben prestar especial atención a su personal, es decir a La administración del talento humano con el que cuentan. Es común ver que en las empresas los trabajadores no están satisfechos con su empleo, ya sea por motivos personales o por el clima organizacional que le impide desempeñarse eficazmente.

Si no se toman medidas al respecto los cambios negativos que se producen en el ámbito laboral se pueden volver más preocupantes con el paso del tiempo.

El autor **ANZOLA, Sérvulo; (2002)** menciona que “gestión administrativa consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control”. (Pág.70)

Los gerentes tienen un rol importante en La administración del talento humano, en donde por medio de técnicas y conceptos administrativos pueden mejorar la productividad y el desempeño de los empleados. Sin dudas las técnicas administrativas del talento humano pueden revertir tendencias negativas en la fuerza laboral. Las técnicas en la administración de personal aplicadas a los

trabajadores y a los gerentes de línea han tenido impactos positivos en la productividad y el desempeño.

Si bien los activos financieros y las maquinarias son recursos esenciales para el funcionamiento de la empresa, los empleados o el talento humano es por demás un engranaje esencial en la vida de las organizaciones.

La administración del talento humano aporta la creatividad en las empresas, las personas diseñan y producen bienes y servicios, controlan la calidad, distribuyen los productos, asignan recursos financieros, establecen objetivos y estrategias para el funcionamiento de la misma. Los directores de las empresas influyen considerablemente en las relaciones que se estableces entre las personas y la organización. Es por eso que una correcta dirección del talento humano dirigirá a los empleados a una eficaz interrelación organizacional.

En la actualidad en las empresas se encuentran empleados con expectativas diferentes sobre el trabajo que deben desempeñar. Algunos tienen la intención de colaborar con la dirección desde su puesto de trabajo y a otros les interesa la participación ganancial de la empresa. En otros casos se encuentran personas con escasa formación laboral en donde es necesario capacitar previamente antes de tomar su puesto de trabajo.

Administración Organizacional

Para **Hitt M (2006)** la administración tiene lugar en las organizaciones; no ocurre en el aislamiento. Así como el agua es el medio indispensable para los peces, o el aire para el avión, las organizaciones son el ambiente necesario para que los administradores realicen su trabajo. De hecho “la administración no existiría sin las organizaciones”

Las teorías tradicionales de la organización y la administración se enfocan en los intereses propios de las personas involucradas, y en cómo sus diferentes deseos pueden usarse para motivarlos. Las teorías acerca de la administración organizacional abordan el tema de otro modo, asumiendo que las personas están motivadas por otras cosas además de su propio bienestar. Administración organizacional significa ver tu propio rol como el del cuidador, concentrándote en las tareas que debes a otros y a la organización como un todo. Esto motivará un ambiente más cooperativo y concentrado en el éxito del grupo.

2.5 Fundamentación teórica de la Variable Dependiente

Tanto el servicio como la calidad tiene sus orígenes desde la aparición del hombre sobre la tierra, con las necesidades básicas de alimentación, abrigo, seguridad, educación y vivienda y las primeras formas elementales de satisfacerlas que evolucionaron a lo largo del tiempo llegando a tener una gran importancia socioeconómica.

Durante el desarrollo y perfeccionamiento de las formas de satisfacción de aquellas necesidades que dan pie a la creación de organizaciones y actividades productoras de bienes y servicios, debido al avance social, cultural, político y tecnológico de cada una de las etapas de la historia surgen nuevas necesidades y las formas de satisfacerlas fueron diversificándose a lo largo del tiempo para avanzar en la calidad de los servicios.

Calidad de Servicio

*En el presente no se puede ignorar el rol determinante de la mercadotecnia de servicios en calidad y productividad. De ahí, la importancia de tomarse en cuenta dentro del análisis de estos tópicos en la realidad moderna empresarial. Al respecto **Guido Villamil (2005)** nos comenta, que el tema de la calidad de los servicios ha sido un tema ampliamente discutido y analizado obteniéndose dos parámetros principales en cuanto a su evaluación: La calidad técnica referida a lo que el cliente recibe en sus interacciones con las empresas de servicios y la calidad funcional que se refiere a "cómo" se trasladan los elementos técnicos del servicio. Dos componentes importantes de la forma como se suministran los elementos técnicos de un servicio son el proceso y la gente que participa en la operación del sistema. La calidad funcional consta de varios elementos: actitudes de los empleados; las relaciones entre ellos; la importancia de los empleados que tienen contacto con los clientes; la apariencia del personal de servicios; la accesibilidad general de los servicios para los clientes; la propensión general del*

personal hacia el servicio. (Tomado de “Mercadotecnia de Servicios y su rol con Calidad y Productividad” por Carlos Mora Vanegas, Revista Liderazgo, edición No 96, 2011)

En una ciudad existe una cierta unanimidad en cuál es la característica que determina la posición de la empresa pública en la opinión de los clientes sobre el producto o servicio que reciben. Resulta obvio que, para que los clientes se formen una opinión positiva, la empresa debe satisfacer sobradamente todas sus necesidades y expectativas. Es lo que se ha dado en llamar calidad del servicio.

Por tanto, si satisfacer las expectativas del cliente es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario disponer de información adecuada sobre los clientes que contenga aspectos relacionados con sus necesidades, con los atributos en los que se fijan para determinar el nivel de calidad conseguido.

La calidad, y más concretamente la calidad del servicio, se está convirtiendo en nuestros días en un requisito imprescindible para competir en las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas envueltas en este tipo de procesos.

De esta forma, la calidad del servicio se convierte en un elemento estratégico que confiere una ventaja diferenciadora y perdurable en el tiempo a aquellas que tratan de alcanzarla.

En la investigación académica como la práctica empresarial vienen sugiriendo, desde hace ya algún tiempo, que un elevado nivel de calidad de servicio proporciona a las empresas considerables beneficios en cuanto a cuota de mercado, productividad, costes, motivación del personal, diferenciación respecto a la competencia, lealtad y capacitación de nuevos clientes, por citar algunos de los más importantes. Como resultado de esta evidencia, la gestión de la calidad de servicio se ha convertido en una estrategia prioritaria y cada vez son más los que tratan de definirla, medirla y, finalmente, mejorarla.

Desafortunadamente, la definición y medida de la calidad han resultado ser particularmente complejas en el ámbito de los servicios, puesto que, al hecho de que la calidad sea un concepto aún sin definir hay que añadirle la dificultad derivada de la naturaleza intangible de los servicios (**GRONROOS, 1994**).

Aun así, la calidad se ha convertido en una pieza clave dentro del sector terciario y su búsqueda ha llevado a numerosos investigadores a desarrollar posibles definiciones y diseñar modelos sobre la misma (**BUTTLE, 1996**). En la literatura sobre el tema, el modelo que goza de una mayor difusión es el denominado Modelo de la Deficiencias (**PARUSARAMAN, ZEITHAML Y**

BERRY, 1985,1988) en el que se define la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Los autores sugieren que reducir o eliminar dicha diferencia, denominada GAP 5, depende a su vez de la gestión eficiente por parte de la empresa de servicios de otras cuatro deficiencias o discrepancias (FIGURA 1). A continuación pasamos a analizar los cinco gaps propuestos en su trabajo origen y sus consecuencias (**PARASURAMAN, BERRY Y ZEITHAML, 1991; ZEITHAML Y BITNER, 1996**).

Eficiencia

Para **Vicente Coll Serrano y Olga Ma. Blasco (1977)** el concepto de eficiencia está relacionado con la economía de recursos. Es frecuente definir la eficiencia como la relación entre los resultados obtenidos (outputs) y los recursos utilizados (inputs). Dado que la eficiencia será en cualquier caso una magnitud multidimensional.

Podemos definir la eficiencia como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se entiende que la eficiencia se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

La noción de eficiencia tiene su origen en el término latino *efficientia* y refiere a la habilidad de contar con algo o alguien para obtener un resultado. El concepto también suele ser equiparado con el de fortaleza o el de acción.

Por ejemplo: “Demuestra tu eficiencia para hacer este trabajo y te quedarás en la empresa”, “La eficiencia de este motor no puede ser discutida”, “Sin eficiencia, la existencia de esta oficina no tiene sentido”.

La eficiencia, por lo tanto, está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Es posible encontrar la idea de eficiencia en distintos ámbitos. En la física, por ejemplo, la eficiencia tiene que ver con el vínculo entre la energía que se invierte y la energía que se aprovecha en un procedimiento o en un sistema.

En economía, se habla de la eficiencia de Pareto (**Vilfredo Pareto, 2005**) para nombrar al estado que se alcanza cuando resulta imposible mejorar la situación del componente de un sistema sin atentar contra otros.

Un ejemplo de la eficiencia de Pareto sería el siguiente: un hombre ingresa a una tienda a comprar una computadora. Cada una cuenta con distintas características y con su propio precio, que suele vincularse a la calidad. Así,

cuando el comprador se decide a concretar su adquisición, existen dos posibilidades:

Por un lado, que la persona cuente con dinero suficiente para adquirir la mejor computadora sin tener que preocuparse por el precio. Aquí hay un único objetivo: la compra del equipo con las mejores características técnicas.

Por otra parte, puede ocurrir que el comprador tenga un presupuesto limitado. Se genera entonces un problema de objetivos múltiples, ya que la persona tiene que considerar las propiedades técnicas de la computadora pero también su precio. En este caso, no existe un producto óptimo, sino que hay varias opciones pareto-óptimas que pueden escogerse.

Principalmente el término hace referencia a aquellos recursos que se tienen (humanos, tecnológicos, financieros, físicos, etc) para conseguir algo, la forma en la que son utilizados y los resultados a los que se ha arribado, cuanto mejor hayan sido aprovechados esos recursos mayor será la eficiencia en la forma de buscar dicha meta.

La eficiencia puede ser definida de una forma u otra de acuerdo a qué rubro sea aplicada. Por ejemplo, si se la aplica a la administración hace referencia al uso de los recursos que son los medios de producción que se tienen disponibles y puede llegar a conocerse el nivel de eficiencia desarrollado a través de la ecuación $E=P/R$ (P= productos resultantes; R=recursos utilizados).

Algunos expertos como **Koontz (2010)** aseguran que la eficiencia consiste en el logro de aquellas metas que se ha propuesto una empresa utilizando para ello la menor cantidad posible de recursos. Por su parte, Robbins y Coulter, dicen que es obtener resultados de una magnitud importante invirtiendo la mínima cantidad posible en ella; mientras que Reinaldo O. Da Silva se inclina a decir que eficiencia implica operar de una determinada forma en la cual todos los recursos se utilicen de la manera más adecuada posible.

En lo que respecta a la economía, en ella la eficiencia implica el aprovechamiento de los recursos de la sociedad de la mejor forma posible, satisfaciendo con los resultados los deseos y necesidades de los individuos. Dentro de esta área el experto Simón Andrade, la define como la forma en la que se mide la capacidad de actuación de un determinado sistema donde se minimiza el uso de los recursos que se tienen.

Un error que suele cometerse es el de confundir el significado del término eficiencia con el de eficacia, cuando en realidad ambos son sumamente diferentes.

Mientras que la eficiencia implica una relación positiva entre el uso de los recursos del proyecto y los resultados conseguidos, la eficacia se refiere al nivel de objetivos conseguidos en un determinado plazo, es decir a la capacidad para conseguir aquello que un grupo se propone. Ser eficaces es simplemente alcanzar la meta estipulada, sin importar el nivel de recursos empleados.

Esto significa que se puede ser eficiente sin ser eficaz y viceversa, pero si se reúnen ambos requisitos, estaríamos ante un proyecto ideal: eficiente porque se ha conseguido utilizando el mínimo de recursos y eficaz porque no se ha extendido en el plazo que nos habíamos propuesto.

Desempeño Organizacional

Para **CALDERA, Rodolfo (2007)** se denomina recursos humanos: “al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de la organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización.”

Entendemos el desempeño de una organización como un proceso gestionable que integra una serie de componentes, tales como el talento, la estructura, el ambiente de negocios y los resultados esperados en la organización. Esta concepción basada en componentes permite distinguir la importancia y el impacto de cada uno de ellos. El resultado, que es en buena medida la piedra de toque del resto de los elementos involucrados en el desempeño, es al mismo tiempo un elemento integrador de los componentes. Su definición da pertinencia a la estructura, al talento y define la forma en la que el contexto debe ser considerado. }

La mayoría de las organizaciones sin fines de lucro consideran su desempeño en términos del cumplimiento de los mandatos asociados a su misión,

sus objetivos o sus metas. Por ejemplo, se considera que una empresa es efectiva en la medida en que proporciona enseñanza, se dedica a la investigación y ofrece un servicio a la comunidad. No obstante, las empresas públicas, al igual que otras organizaciones, necesitan llevar a cabo sus actividades en el marco de algunos parámetros de recursos.

Para tener un buen desempeño, aun las organizaciones públicas deben operar con eficiencia. Como se mencionó anteriormente, la efectividad y la eficiencia en una época constituían los conceptos estándares utilizados para determinar el desempeño organizacional. Sin embargo, desde los años setenta han surgido otras numerosas variables relacionadas con el desempeño organizacional, como la moral, la innovación, el recambio de personal, la adaptabilidad y la orientación al cambio.

Desarrollo organizacional

Gordon **Lippitt (1969)** caracteriza el Desarrollo Organizacional como *el fortalecimiento de los procesos humanos dentro de las organizaciones, que mejoran el funcionamiento del sistema orgánico para alcanzar sus objetivos.*

De acuerdo con **Schmuck y Miles (1971)** el Desarrollo Organizacional se puede definir como un esfuerzo planeado y sustentado para aplicar la ciencia del comportamiento al perfeccionamiento de un sistema, utilizando los métodos auto analíticos y de reflexión".

Friedlander y Brown (1974) presentan al Desarrollo Organizacional como una metodología para facilitar cambios y desarrollo: en las personas (estilos, valores, capacidades), en tecnologías (por ejemplo, mayor simplicidad o complejidad) y en procesos y estructuras organizacionales (por ejemplo relaciones, papeles).

Según **Hornstein, Burke y sus coeditores (1988)** describen que el Desarrollo Organizacional es un proceso de creación de una cultura que institucionalice el uso de diversas tecnologías sociales para regular el diagnóstico y el cambio de comportamiento entre personas, entre grupos, especialmente los comportamientos relacionados con la toma de decisiones, la comunicación y la planeación de la organización".

Burke (1988) define al Desarrollo Organizacional "como un proceso de cambio planeado, cambio de la cultura de una organización...

Blake y Mouton (1991) visualizaron al Desarrollo Organizacional como un plan con conceptos y estrategias, tácticas y técnicas para sacar a una corporación de una situación que constituye una excelencia. Para ellos, su Desarrollo Organizacional -Grid es un modo sistemático de alcanzar un ideal de excelencia corporativa.

Imagen de la Calidad del Servicio público en el Ecuador

Según una encuesta realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) dicha encuesta el 58% de la población afirmó que tuvo problemas al realizar trámites en alguna oficina pública, de los cuales el 45% indicó a la lentitud de los mismos, la excesiva burocracia y los funcionarios poco preparados como los principales inconvenientes al momento de hacer trámites o interaccionar con el Estado. De las personas que han acudido a una oficina pública, el 43% asistió más de una vez para el mismo trámite, y el 59% manifestó estar más de una hora esperando a obtener el servicio o realizar el trámite, añade el documento.

QUITO, NOV. 14 (Agencia Ane)

Las causas de esta baja satisfacción estarían relacionadas con deficiencias en: la gestión de las entidades proveedoras de servicios y en el funcionamiento de los canales para su entrega. Respecto a la primera lo que más destaca es que la estructura organizacional y el perfil de las entidades no se encuentran alineados con la prioridad de brindar servicios de excelencia al ciudadano, así como por la existencia de múltiples e ineficientes procesos relacionados con la gestión de dichos servicios.

¿Cómo mejorar la calidad de servicio?

"Estamos en una nueva era económica. No podemos seguir conviviendo con los niveles comúnmente aceptados de errores, defectos, material inapropiado

para el trabajo, gente en el cargo que no sabe cuál es el trabajo y que teme preguntar, daños por mal manejo, administradores que no comprenden su trabajo, métodos anticuados de capacitación para el cargo, supervisión inadecuada e ineficaz.

La aceptación de materiales defectuosos, mano de obra mediocre y servicio desatento y malhumorado como estilo de vida... es un obstáculo al mejoramiento de la calidad y la productividad"

Edwards Deming [1982]

Para que una empresa de servicio pueda atender con calidad al cliente, debe tener la capacidad para satisfacer sus necesidades y para lo cual necesitan, saber qué es lo que el cliente desea, como quiere que lo atiendan y poder ofrecerle calidad en la atención. Por tal razón, todas las actividades que realicen los Policías municipales, deben hacerse bien desde el principio y mejorarse continuamente.

Con la idea del mejoramiento continuo en mente se facilita la misión de brindar un servicio de calidad a los ciudadanos que interactúan diariamente con la Policía local, y además se mejora la actitud del colaborador ante el trabajo, aspecto que es muy importante para que exista satisfacción laboral.

2.6 Hipótesis

El reglamento interno del GAD Municipio de Ambato incide en la calidad de servicio de los Policías Municipales.

Señalamiento de Variables

Variable Independiente

Reglamento Interno

Variable Dependiente

Calidad de Servicio

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación fusiona los enfoques cuantitativo y cualitativo al buscar, por una parte cuantificar el conocimiento de los policías municipales a cerca del reglamento interno al que están sujetos y por otra indagar en la calidad del servicio que brindan a la ciudadanía.

3.2 Modalidad Básica de la Investigación

3.2.1 Bibliográfica

La presente investigación se basa en documentos escritos tales como libros, artículos publicados en internet, investigaciones previas de empresas, lo que le da un carácter bibliográfico.

3.2.2 De campo

Al realizar esta investigación existió contacto con los colaboradores y la problemática directamente, lo que le nos dará datos reales sobre la situación de los

colaboradores, por ésta característica podemos hablar de una investigación de campo.

3.3 Tipo de Investigación

3.3.1 Exploratoria

El objeto de estudio de la presente investigación ha requerido un estudio previo y de datos para conocimiento general de objetivo de investigación, por medio de este tipo de investigación podemos familiarizarnos con la realidad y obtener datos y elementos de juicio para un mejor desarrollo de dicha investigación.

3.3.2 Descriptiva

Al tomar este problema de estudio, intentamos describir cuales son las deficiencias en el reglamento interno del GAD Municipio de Ambato y cómo influyen en la Calidad de Servicio de los Policías de la Jefatura de Policía del GAD Municipio de Ambato.

3.2.3 Correlacional

La presente investigación es correlacional porque tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En este caso se relacionará la calidad de servicio con el reglamento interno de los policías municipales.

3.4 Población y muestra

Población de los 3 principales mercados de la ciudad de Ambato, en los que la Policía Municipal tiene intervención: **1367**

Tamaño de la muestra:

n: Tamaño de la muestra

N: población

$$n: \frac{N}{1+N(e)^2}$$

e: error máximo

$$n: \frac{1367}{1+1367(0.05)^2} : 95.6$$

Tamaño de la muestra: **96 personas + 61 policías municipales = 157**

a) Mercado central: 60 personas

b) Mercado Modelo: 24 personas

c) Mercado Artesanal: 12 personas

3.5 Operacionalización de variables

Variable Independiente: Reglamento Interno

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Es el conjunto de disposiciones obligatorias acordadas por igual número de representantes del empleador y de sus trabajadores, destinadas a regular el orden, la disciplina y la seguridad de la empresa	Disposiciones Obligatorias	Puntualidad Orden Aseo	¿El Policial Municipal cumple con las disposiciones obligatorias?	Encuesta Cuestionario
	Regulaciones	Normas	¿A q normas se acoge el Policía Municipal?	
	Orden	Reglas	¿Cuáles Son las reglas a las que se atiene el Policía Municipal?	
		Adecuación	¿El Policía Municipal tiene un adecuado ambiente de trabajo?	
	Seguridad	Riesgo	¿Cómo se previenen los riesgos laborales del PM?	
		Prevención	¿Cuáles son las medidas de prevención que se toman en la jefatura de Policía municipal?	

CUADRO No.1 Operacionalizacion de la variable Independiente

Elaborado por: OÑATE Javier. 2013

Variable Dependiente: Calidad de Servicio

Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos
Consiste en el cumplimiento las expectativas que tiene el cliente sobre la confiabilidad, accesibilidad, respuesta y empatía que el servidor ofrece para satisfacer sus necesidades.	Confiabilidad	Capacidad	¿El Policial Municipal se encuentra en capacidad de cumplir con sus tareas?	Encuesta Cuestionario
	Accesibilidad	Grado de Utilidad	¿Cuán útil es la actividad del Policía Municipal?	
		Efectividad	¿Las tareas que realiza el Policía Municipal son efectivas?	
	Respuesta	Comunicación	¿El Policía Municipal se comunica con los ciudadanos?	
Empatía	Participación	¿Existe una buena relación entre los Policías Municipales y la ciudadanía?		

CUADRO No. 2 Operacionalización de la variable dependiente

Elaborado por: OÑATE Javier. 2013

3.6 Técnicas e Instrumentos

Encuesta: Una encuesta es un estudio observacional en el que el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario previamente diseñado, sin modificar el entorno ni controlar el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento). Los datos se obtienen realizando un conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa o al conjunto total de la población estadística en estudio, integrada a menudo por personas, empresas o entes institucionales, con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación.

Encuesta 1: Aplicada a los Policías municipales de la Jefatura de Policía Municipal, consta de 10 preguntas divididas para las dos variables de esta investigación, cinco para la variable independiente (reglamento interno) y las cinco restantes para la variable dependiente (calidad de servicio).

Encuesta 2: Aplicada a 3 áreas de la ciudad en las que las personas tienen contacto con los Policías municipales y son beneficiarios de sus actividades.

La encuesta se realizará de al azar y en la cantidad proporcional de personas en cada localidad.

Nuestra encuesta consta de dieciséis preguntas, divididas en cuatro dimensiones como: Confiabilidad, accesibilidad, respuesta y empatía, las

respuestas de cada pregunta se realizarán mediante una escala de Likert, brindando al encuestado la posibilidad de elegir entre las opciones: Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

Entrevista: Dirigida al Jefe de Policía Municipal del GAD Municipio de Ambato. Su instrumento será la guía de la entrevista, la misma que permitirá recabar información sobre el problema investigado.

3.7 Validez y Confiabilidad

La validez de los instrumentos vendrá dada por la técnica “Juicio de Expertos”, mientras que la confiabilidad se la hará a través de una prueba piloto a una población pequeña para detectar errores y corregirlos a tiempo antes de su aplicación definitiva.

3.8 Plan de recolección de la Información

Cuadro N°3 Recolección de la información

Preguntas Básicas	Explicación
1. ¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos de la investigación
2. ¿De qué persona u objetos?	Sujetos: persona u objetos que van a ser investigados

3. ¿Sobre qué aspectos?	Indicadores (matriz de operacionalización de variables)
4. ¿Quién, quienes?	Javier Oñate Santacruz
5. ¿Cuándo?	Entre septiembre de 2013 y enero de 2014
6. ¿Dónde?	En la jefatura de Policía Municipal del GAD Municipio de Ambato Plazas y mercados en los que se desarrollan las actividades de la Policía Municipal
7. ¿Cuántas veces?	Una
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta, entrevista.
9. ¿Con qué?	Encuestas y entrevista realizada por el investigador
10. ¿En qué situación?	Horas laborables y previas citas

CUADRO No. 3 Plan de recolección de la información

Elaborado por: NARANJO Galo. 2012

3.9 Plan de Procesamiento de la Información

Los datos recogidos se transforman siguiendo ciertos procedimientos.

Para la tabulación de datos se utilizará el programa “R Project”.

El análisis del Reglamento interno del GAD Municipio de Ambato se realizará en comparación a otros reglamentos de Policía municipal buscados para esta investigación y en normas y políticas utilizadas para la gestión del talento humano.

3.10 Análisis e Interpretación de los Resultados

Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.

Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.

Comprobación de hipótesis Para la verificación estadística conviene seguir la asesoría de un especialista.

Puntuación de la encuesta

No.	PREGUNTAS	Total mente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿El policía municipal cumple con todas sus tareas adecuadamente?	0	1	2	3	4

CUADRO No. 4 Cuadro de puntuación de la encuesta

Elaborado por: OÑATE Javier. 2013

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Análisis de resultados de la encuesta realizada a los policías municipales.

De la variable independiente.

En la encuesta realizada a los policías municipales se puede observar claramente que el total desacuerdo con las afirmaciones a favor del reglamento interno actual son realmente acentuadas, con excepción de la pregunta 4 en la que se afirma la necesidad de un reglamento interno para la policía municipal. En estos resultados podemos apreciar como las características que un reglamento interno debe tener no se cumplen a cabalidad en el reglamento actual, descuidando aspectos como conocimiento del reglamento por parte de los colaboradores, contemplación de requerimientos legales, normativos y organizacionales, y la aplicación de los mismos.

Con respecto a la variable dependiente los resultados siguen una tendencia al negativismo, en su gran mayoría los policías municipales tienen una posición neutral hacia la calidad de servicio, dándonos a nuestra percepción una falta de interés por la empatía y o la accesibilidad hacia la ciudadanía.

¿El policía municipal cumple con todas sus tareas adecuadamente?

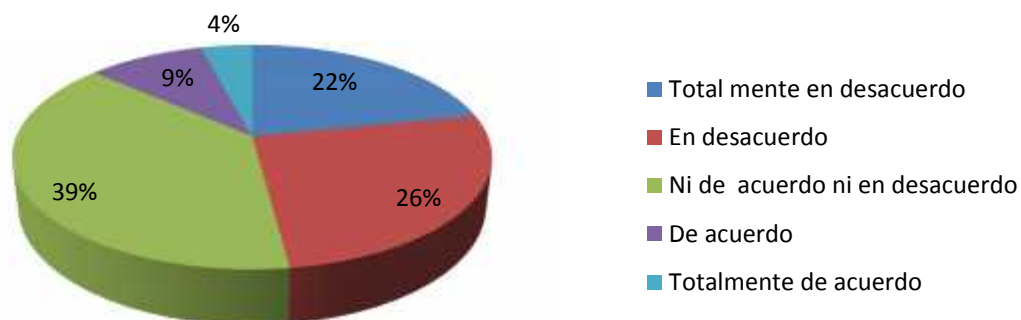


GRAFICO No. 3 *Análisis de la pregunta 1*

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿El policía municipal cumple con todas sus tareas adecuadamente?	Puntuación	
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	21	21,88
En desacuerdo	25	26,04
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	38,54
De acuerdo	9	9,38
Totalmente de acuerdo	4	4,17
Total	96	100

En esta pregunta notamos claramente que la tendencia a la negatividad con respecto al cumplimiento adecuado de las tareas de los policías es mayor, pero sobresale la inclinación por la neutralidad. Dejando en menos del 14% las

CUADRO No. 5 *Puntajes pregunta 1*

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿Acude ud. al policia municipal para pedir ayuda si la necesita?

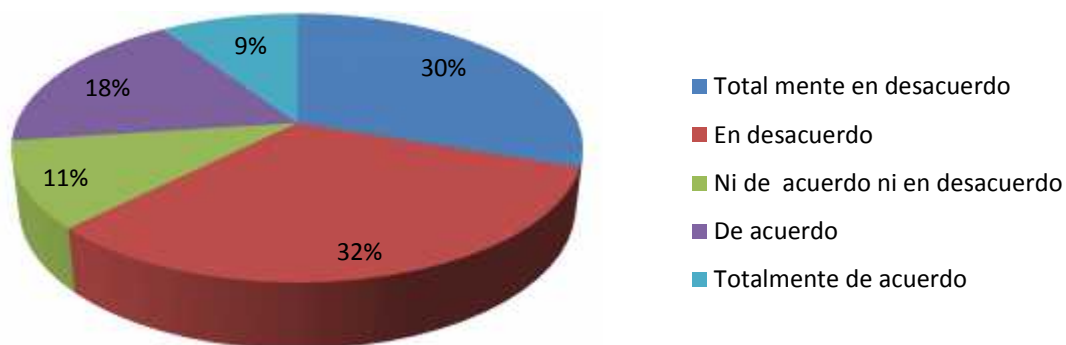


GRAFICO No.4 *Análisis de la pregunta 2*

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿Acude Ud. al Policía Municipal para pedir ayuda si la necesita?	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	29	30,21
En desacuerdo	31	32,29
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	10,42
De acuerdo	17	17,71
Totalmente de acuerdo	9	9,38
Total	96	100

CUADRO No. 6 *Puntaje pregunta 2*

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

En las respuestas dadas a esta pregunta se nota también que la inclinación hacia la negatividad es mucho mayor, dándonos un 62.55% a favor del desacuerdo y tan solo un 10.42% para la neutralidad, lo que nos deja solo el 28.9% de la totalidad de la muestra a

¿Usted confía en el policía municipal?

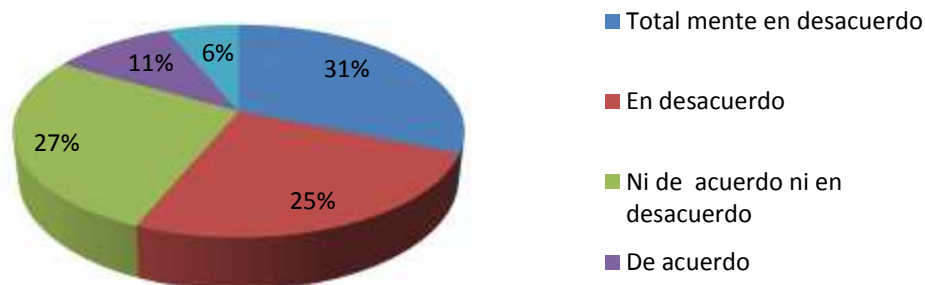


GRAFICO No.4 Análisis de la pregunta 3

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Aquí se refleja la falta de confianza que genera el policía municipal como servidor con más de la mitad de los encuestados con respuestas hacia la negatividad y el 24,08% neutrales. Dejándonos solo el 10,426% para personas que están de acuerdo y el 6,25% para los que están totalmente de acuerdo.

¿Usted confía en el policía municipal?	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	30	31,25
En desacuerdo	24	25,00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	27,08
De acuerdo	10	10,42
Totalmente de acuerdo	6	6,25
Total	96	100,00

CUADRO No. 5 Puntaje de la pregunta 3

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿El trabajo del policia municipal es confiable?

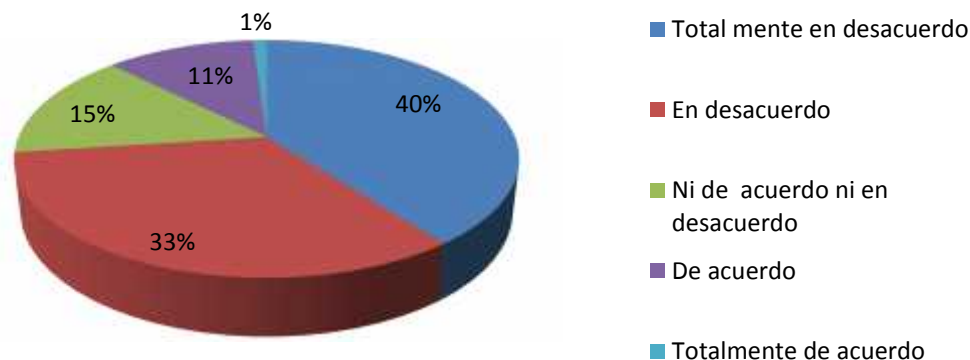


GRAFICO No.6 Análisis de la pregunta 4

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿El trabajo del Policía Municipal es confiable?	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	38	39,58
En desacuerdo	32	33,33
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	14	14,58
De acuerdo	11	11,46
Totalmente de acuerdo	1	1,04
Total	96	100,00

CUADRO No. 8 Puntaje pregunta 4

Elaborado por: OÑATE Javier. 2013

Con respecto a la confiabilidad que se le da al trabajo del policía municipal las tendencias al desacuerdo se acentúan mucho más superando el 71% lo que nos da una idea de la muy poca confianza que se le da al trabajo del policía municipal, mientras que la las respuestas neutrales y a favor no superan el 26%.

¿El policía municipal esta siempre cerca de usted?

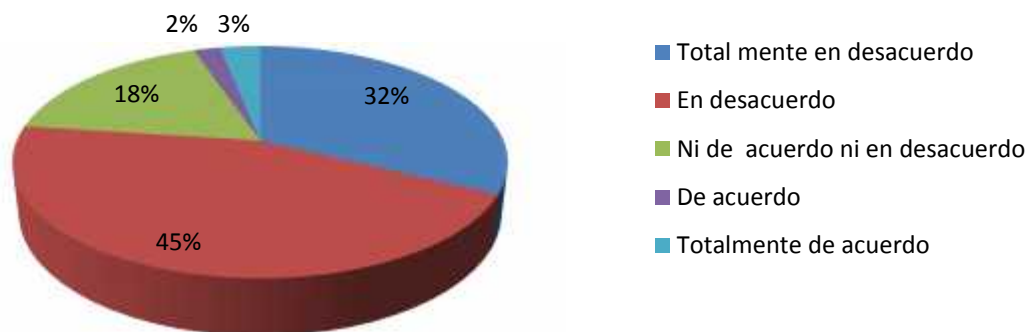


GRAFICO No. 7 Análisis de la pregunta 5

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿El Policía Municipal está siempre cerca de Ud.?	Puntuación	
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	31	32,29
En desacuerdo	43	44,79
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	17	17,71
De acuerdo	2	2,08
Totalmente de acuerdo	3	3,13
Total	96	100,00

CUADRO No. 9 Puntaje pregunta 5

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

En esta pregunta queremos obtener una percepción de la velocidad en accesibilidad que tiene el policía municipal, al preguntar si el policía municipal está siempre cerca de usted más del 73% responde en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, lo que indica que no existe presencia continua del policía municipal cerca de los lugares en donde se realizó esta encuesta.

¿El policia municipal esta siempre dispuesto a servir?

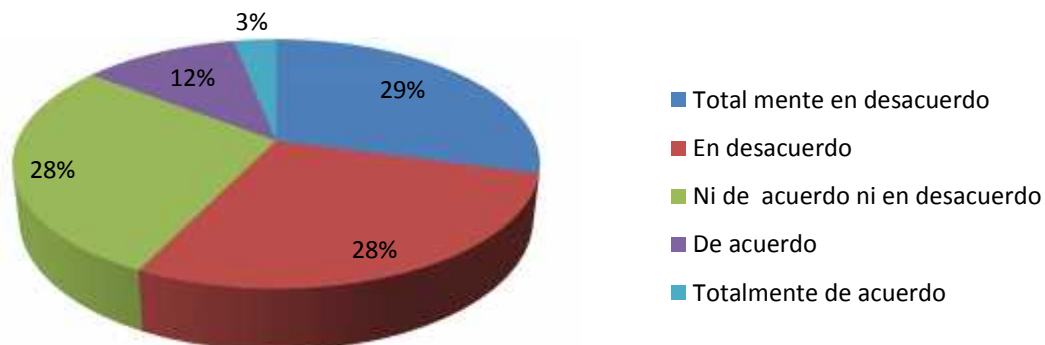


GRAFICO No. 8 Análisis de la pregunta 6

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿El Policía Municipal está siempre dispuesto a servir?	Puntuación	
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	28	29,17
En desacuerdo	27	28,13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	28,13
De acuerdo	11	11,46
Totalmente de acuerdo	3	3,13
Total	96	100,00

En la pregunta acerca de la disposición a servir del policía municipal encontramos de igual manera una gran inclinación hacia la negatividad y la neutralidad. Dándonos a notar que la percepción del público es negativa.

CUADRO No. 10 Puntaje pregunta 6

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

El policia municipal se muestra accesible ante usted

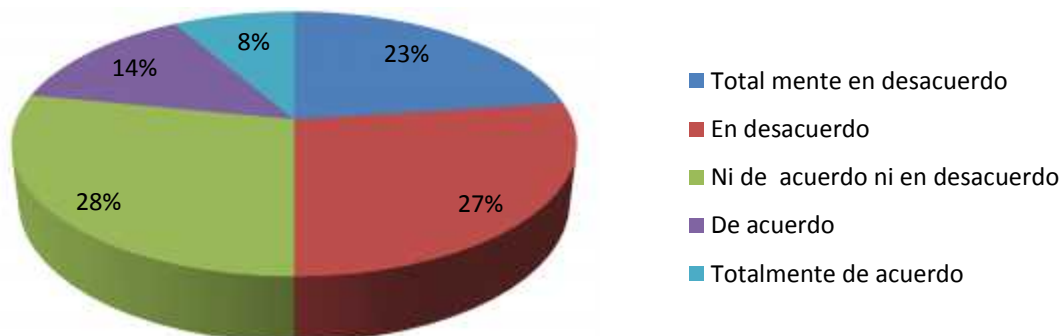


GRAFICO No. 9 Análisis de la pregunta 8

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

El Policía Municipal se muestra accesible hacia usted	Puntuación	
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	22	22,92
En desacuerdo	26	27,08
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	27	28,13
De acuerdo	13	13,54
Totalmente de acuerdo	8	8,33
Total	96	100,00

CUADRO No. 11 Puntaje pregunta 8

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Dentro de las preguntas de sobre la accesibilidad del policía municipal preguntamos si el ciudadano siente que el policía municipal se muestra accesible. Y las respuestas fueron en su mayoría hacia la negatividad y neutralidad. Dándonos a entender que existe poca accesibilidad para la ciudadanía.

El Policia Municipal brinda ayuda cuando ud. la necesita?

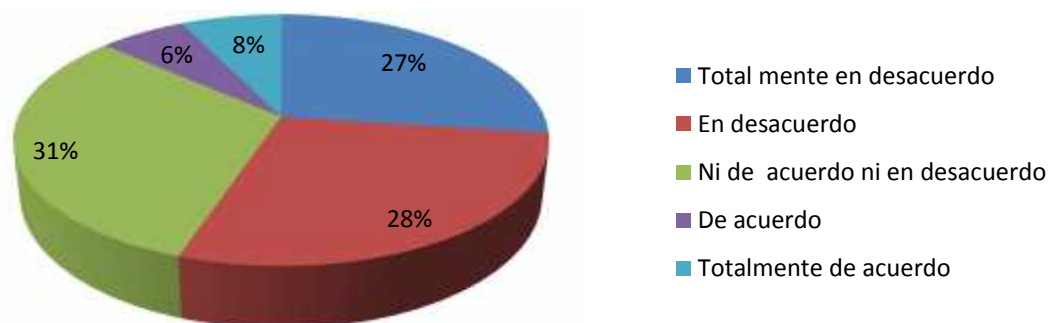


GRAFICO No. 10 Análisis de la pregunta 9

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

El Policia Municipal brinda ayuda cuando Ud. la necesita?	Puntuación	
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	26	27,08
En desacuerdo	27	28,13
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	31,25
De acuerdo	6	6,25
Totalmente de acuerdo	7	7,29
Total	96	100,00

En esta pregunta queremos detectar el grado de “comedimiento” que el policía municipal brinda al ciudadano, pero las respuestas positivas se muestran por debajo del 14% dejando un espacio neutral de más del 31%.

CUADRO No. 12 Puntajes pregunta 9

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿Existe comunicación entre el polica municipal y ud.?

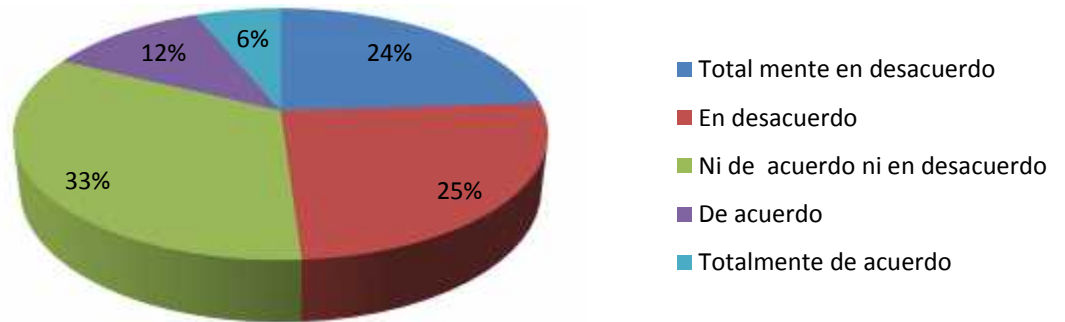


GRAFICO No. 11 Análisis pregunta 10

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿Existe comunicación entre el Policía Municipal y Ud.?	Puntuación	
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	23	23,96
En desacuerdo	24	25,00
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	33,33
De acuerdo	11	11,46
Totalmente de acuerdo	6	6,25
Total	96	100,00

La comunicación, que es uno de los factores más importantes en la relación laboral, se ve muy degradada en los resultados, en donde el 48.96% de la muestra se en desacuerdo y el 33,33% se encuentra neutral al emitir su respuesta

GRAFICO No. 13 Análisis Pregunta 10

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿Existe buena comunicación entre el policia municipal y la ciudadania?

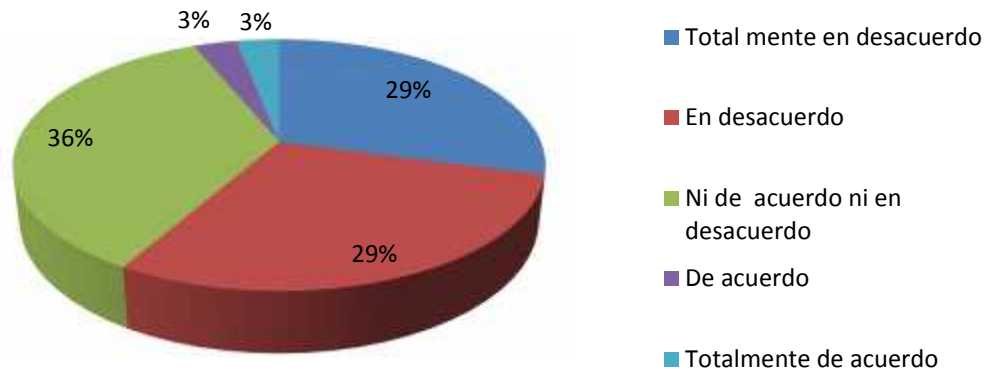


GRAFICO No. 12 Análisis pregunta 11

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿Existe una buena relación entre el Policía Municipal y la ciudadanía?		
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	28	29,17
En desacuerdo	28	29,17
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	35,42
De acuerdo	3	3,13
Totalmente de acuerdo	3	3,13
Total	96	100,00

Al realizar esta pregunta a la ciudadanía encontramos que la relación entre policías municipales y ciudadanos esta notablemente debilitada, encontrando que más del 94% de la muestra cree que no existe una buena

CUADRO No. 14 Puntaje pregunta 11

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿EL policia municipal actúa eficazmente cuando debe hacerlo?

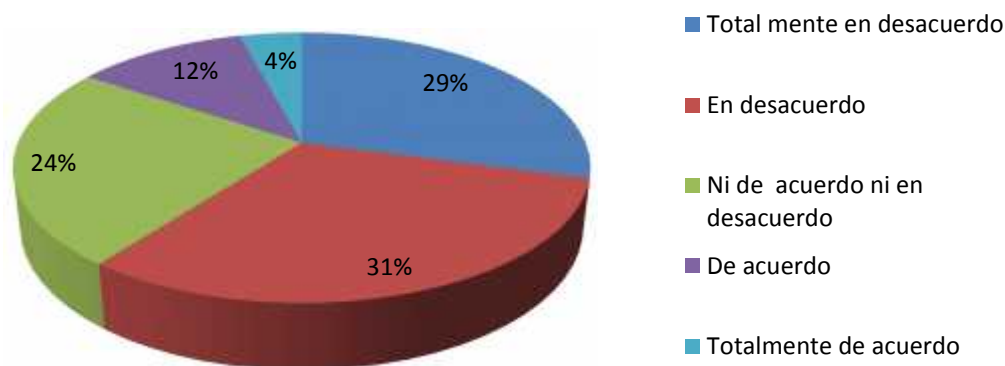


GRAFICO No. 13 Análisis pregunta 12

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿El Policía Municipal actúa eficazmente cuando debe hacerlo?	¿El Policía Municipal actúa eficazmente cuando debe hacerlo?	
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	28	29,17
En desacuerdo	30	31,25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	23	23,96
De acuerdo	11	11,46
Totalmente de acuerdo	4	4,17
Total	96	100,00

Con respecto a la eficacia del policía municipal la tendencia a la negatividad y neutralidad no varía de las otras preguntas, saltando a la vista la ineficacia que el pueblo nota en los policías.

CUADRO No. 15 Puntaje pregunta 12

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Existe colaboración entre la ciudadanía y el policía municipal

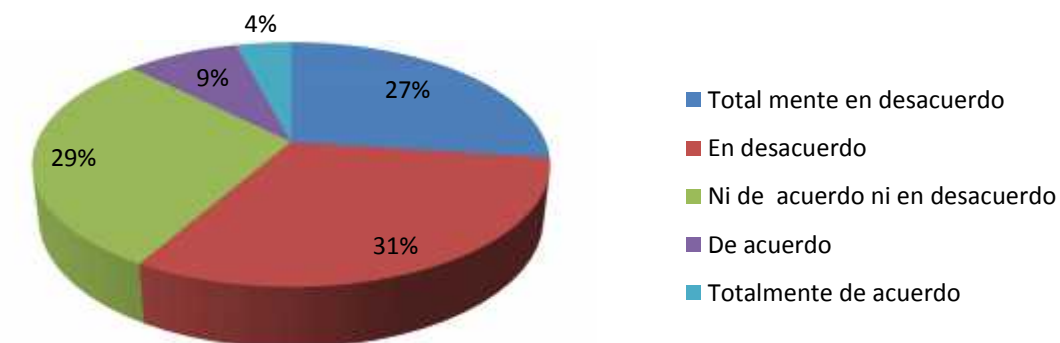


GRAFICO No. 14 Análisis de la pregunta 13

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Existe colaboración entre la ciudadanía y el Policía Municipal	Puntuación	
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	26	27,08
En desacuerdo	30	31,25
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	29,17
De acuerdo	8	8,33
Totalmente de acuerdo	4	4,17
Total	96	100,00

Al respecto de la colaboración de la policía municipal con la ciudadanía vemos que el desacuerdo es de elección general, seguido muy de cerca por la neutralidad, esto nos da a notar que la ciudadanía y el policía municipal no se encuentran de acuerdo para

CUADRO No. 16 Puntaje pregunta 13

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿El policia municipal se muestra amable en su interaccion con usted?

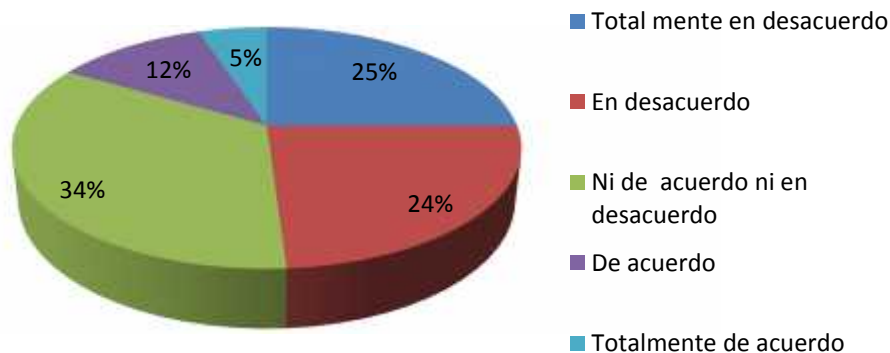


GRAFICO No. 15 Análisis pregunta 14

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Policía Municipal se muestra amable en su interacción con Ud.?	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	24	25,00
En desacuerdo	23	23,96
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	33	34,38
De acuerdo	11	11,46
Totalmente de acuerdo	5	5,21
Total	96	100,00

La percepción de amabilidad que tiene el ciudadano a cerca del policía también deja mucho que desear, igual que en las preguntas anteriores la distancia entre la negatividad y las respuestas positivas es

CUADRO No. 17 Puntaje pregunta 14

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿El policía municipal debe mejorar su trato con la ciudadanía?

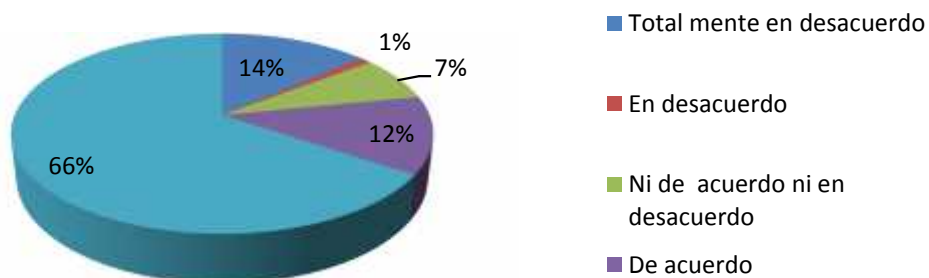


GRAFICO No. 16 Análisis de la pregunta 15

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

¿El policía municipal debe mejorar su trato con la ciudadanía?	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	13	13,54
En desacuerdo	1	1,04
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	7,29
De acuerdo	12	12,50
Totalmente de acuerdo	63	65,63
Total	96	100,00

En esta pregunta se nota el casi absoluto deseo del público en que el policía municipal mejore su trato con la ciudadanía, con el 12.5% y casi el 66% totalmente de acuerdo.

CUADRO No. 18 Puntaje pregunta 15

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Existe cordialidad en el trato del policia municipal

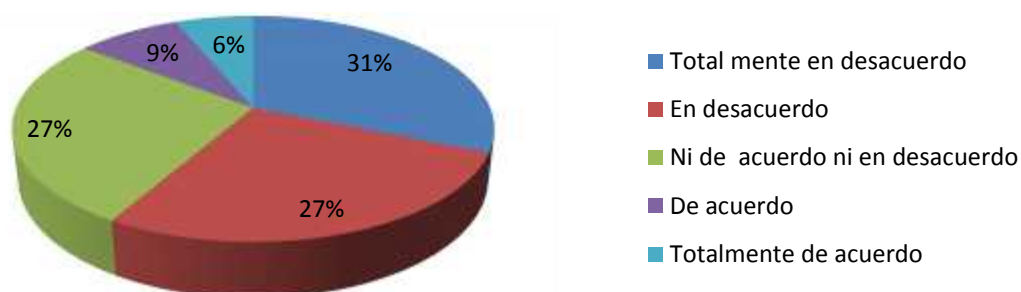


GRAFICO No. 17 Análisis de la pregunta 16

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Existe cordialidad en el trato del Policía Municipal	Puntuación	
	Puntuación	Porcentaje
Total mente en desacuerdo	30	31,25
En desacuerdo	26	27,08
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	27,08
De acuerdo	8	8,33
Totalmente de acuerdo	6	6,25
Total	96	100,00

CUADRO No. 19 Puntaje pregunta16

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

La cordialidad la principales características del servidor público eficiente, para el criterio de los encuestados no existe este valor en los policías municipales, lo podemos demostrar al ver que el 58.33 personas están en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación.

Puntuación general de la Encuesta Realizada a la ciudadanía.

Cuadro de puntajes Generales de la encuesta	
Rango	Puntuación
Pésimo (0 - 13)	17
Malo (14 - 26)	38
Regular (27 -40)	32
Bueno (41 - 53)	7
Excelente (54 - 64)	2
Total	96

CUADRO No. 20 Cuadro de puntajes generales de la encuesta

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

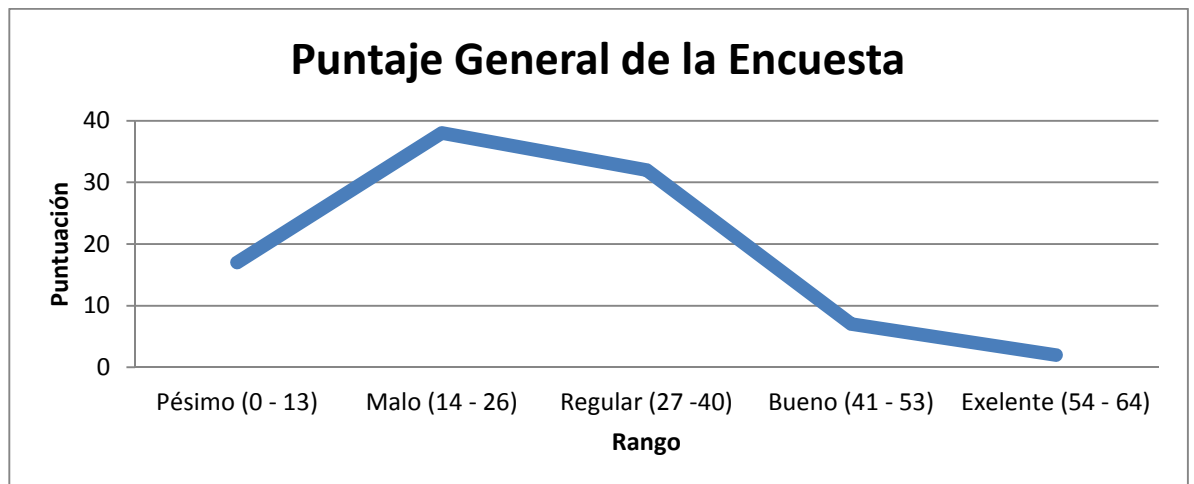


GRAFICO No. 18 Puntaje general de la encuesta

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

En este grafico encontramos q la calidad de servicio del policia municipal tiene muy poca aceptación en la ciudadanía al indicarnos que los mayores puntajes se dan para las calificaciones más bajas. Es así como diecisiete personas otorgan calificaciones menores o iguales a 13 (pésimo), treinta y ocho personas califican con puntajes entre catorce y veintiséis (malo) treinta y dos encuestados califican entre veintisiete y cuarenta (regular) al servicio del policia municipal, mientras q solo siete personas califican entre cuarenta y uno y cincuenta y tres (bueno), dejando solo a dos encuetados con calificaciones entre cincuenta y cuatro y sesenta y cuatro (excelente).

4.2 Análisis de la entrevista realizada al Sr. Cesar Acurio jefe de la Policía municipal del GAD Municipio de Ambato

- **¿A su criterio cuán útil es el reglamento interno del GAD Municipio de Ambato?**

Nos es muy útil, lo adoptamos como un reglamento que mejorará el trabajo de los señores policías y recurrimos él cada vez que necesitamos saber de alguna regla o ley en especial.

- **¿A q normas de seguridad e higiene laboral se acoge el Policía Municipal?**

A las normas principales de higiene en el trabajo que se nos han enseñado y que ponemos en práctica.

- **¿Cuáles Son las reglas a las que se atiene el Policía Municipal?**

El policía municipal se acoge a reglas fundamentales de desempeño laboral, pero nos hace falta normas específicas que nos permita desempeñarnos en nuestros lugares de trabajo.

- **¿El Policía Municipal tiene un adecuado ambiente de trabajo?**

El trabajo del policía municipal se ve realmente menospreciado por la gente, las y los ambateños no valoran el trabajo que el policía municipal realiza, lo que genera un lugar de trabajo muy desapropiado para la policía.

- **¿Cómo se previenen los riesgos laborales del Policía Municipal?**

Tenemos charlas de vez en cuando, en donde nos dan algunos métodos para trabajar mejor y evitar algunos riesgos pero no es suficiente.

- **¿El reglamento actual cubre todas las necesidades de normas y políticas de la policía municipal?**

Al ser un reglamento general es imposible que cubra todas las necesidades de cada departamento, lo que ya hemos planteado, pero no se le ha dado la respuesta positiva por parte de las autoridades del municipio.

- **¿Por qué no existe un reglamento interno exclusivo para la Policía Municipal?**

Lamentablemente las autoridades del municipio no han generado la atención que la policía municipal necesita, entre otros problemas que tenemos, la creación de un reglamento interno ha sido una petición que nunca tuvo atención por parte del municipio.

- **¿Se cuida la imagen de la policía municipal?**

Se trata de cuidar, como le cuento, la gente no valora nuestro trabajo y eso ha contribuido a que la imagen del policía municipal este siempre en desmerito de la ciudadanía.

- **¿Cree usted necesaria la creación de un reglamento interno exclusivo para la policía municipal?**

Es muy necesaria, como usted verá existen muchas cosas que necesitan cambiar en la jefatura de policía y un reglamento interno adecuado será la mejor manera, creo yo.

De tal manera que se enfoquen las deficiencias del actual que como usted sabe es un reglamento para todos los departamentos del municipio.

Conclusiones de la entrevista

En conclusión podemos decir que la atención brindada por el GAD Municipio de Ambato al Departamento de Policía Municipal deja mucho que desear, dejando de lado aspectos muy importantes en la vida laboral de los

policías, por ejemplo la prevención de riesgos laborales y la falta de normas y políticas que regulen la vida laboral del colaborador, además que la creación de un Reglamento interno para la policía municipal es una necesidad que está latente.

4.3 Análisis estadístico de los resultados de la Encuesta Realizada A los colaboradores de la Policía Municipal.

Mediante el uso del programa R Project, hemos calculado valores importantes para nuestra investigación, por ejemplo:

```
ValidezReglamento=c(12,14,3,3,1,2,7,7,2,1,5,8,0,0,0,3,4,6,10,13,11,11,11,13,12,12,12,17,19,13,1,11,1,6,13,15,8,2,3,7,16,21,8,9,6,4,12,11,6,7,9,3,12,10,8,4,9,12,7,3,6,4,7,3,9)
> mean(ValidezReglamento)
[1] 8.180
```

Lo que nos indica que en promedio la calificación que le damos a la validez del reglamento es de 8.18/40, lo que nos indica una puntuación que está en el 20% de la que sería la calificación ideal para el actual reglamento interno.

Para saber cuál es el rango en que se encuentran las calificaciones de la encuesta aplicamos la clave **range** en el programa **R Project**.

```
> range(ValidezReglamento)
[1] 0 21
```

Esto nos indica que la calificación más baja es de cero puntos y la más alta es de 21, lo q nos demuestra que la mejor calificación es del 52.5% de la posible puntuación más alta.

Análisis estadístico de los Resultados de la Encuesta Realizada A La Ciudadanía.

Calculo de la media:

```
Calidad=c(56,56,46,43,45,44,41,43,41,36,35,36,38,28,31,30,35,36,39,38,39,29,31,27,28,33,30,30,30,31,33,29,32,29,29,29,29,35,35,16,23,25,22,22,15,21,23,21,21,23,19,20,21,27,18,16,19,21,19,24,22,22,14,26,21,18,20,19,18,22,20,14,10,20,26,24,17,21,11,5,18,5,5,7,8,12,10,10,13,14,7,2,1,0)
> mean(Calidad)
[1] 24.5
```

Lo que nos da un promedio de **24.5/64**, indicándonos que la calificación de calidad de servicio del ciudadano sobre el policía municipal está por debajo de la mitad de la calificación máxima que seria **64**.

Para tener una idea del rango en que se dieron las calificaciones de la encuesta aplicamos la siguiente fórmula:

```
range(Resultados)
[1] 0 56
```

Lo que nos indica que las calificaciones obtenidas van desde 0 para la menor y 56 para la encuesta mejor puntuada.

Análisis estadístico de cada dimensión

En resumen:

Cuadro de Mediana y Desvío estándar por Dimensión

	Confiabilidad	Accesibilidad	Respuesta	Empatía
Media	6.273	6.510	6.104	5.052
D. estándar	3.645	3.412	3.646	2.942

CUADRO No. 21 Mediana y desvío estándar

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

4.4 Verificación de la Hipótesis

H0: El reglamento interno del GAD Municipio de Ambato **NO** influye en la calidad de servicio de los Policías Municipales.

H1: El reglamento interno del GAD Municipio de Ambato **SI** influye en la calidad de servicio de los Policías Municipales.

Frecuencias Observadas

Para obtener las frecuencias observadas se eligió cuatro preguntas relacionadas con la hipótesis:

Preguntas	Pésimo	Excelente	Total
1. ¿El Policía Municipal cumple con todas sus tareas adecuadamente?	33	7	40
4.- ¿El trabajo del Policía Municipal es confiable?	28	12	40
12.- ¿El Policía Municipal actúa eficazmente cuando debe hacerlo?	18	22	40
13.- Existe una buena relación entre el policía municipal y la ciudadanía?	29	11	40
	108	52	160

CUADRO No. 22 Frecuencias observadas

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Frecuencias Esperadas

Se obtuvo las frecuencias esperadas de la siguiente manera: se multiplica el total de cada columna por el total de cada fila, se divide entre el total de fila y columna de la tabla de frecuencias observadas.

Preguntas	Pésimo	Excelente
1. ¿El Policía Municipal cumple con todas sus tareas adecuadamente?	27,000	13,000
4.- ¿El trabajo del Policía Municipal es confiable?	27,000	13,000
12.- ¿El Policía Municipal actúa eficazmente cuando debe hacerlo?	27,000	13,000
13.- Existe una buena relación entre el policía municipal y la ciudadanía?	27,000	13,000

CUADRO No. 23 Frecuencias Esperadas

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Nivel de significación

Además se hizo uso de un margen de error del 5% el cual convierte en un nivel de confianza de 0.05 con el que se buscan los datos en la tabla de chi-cuadrado.

Grados de libertad

Para determina los grados de libertad se utiliza la siguiente formula:

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

$$GL = (4-1)(2-1)$$

$$GL = 3*1$$

$$GL = 3$$

En el presente cuadro se observa la tabla de verificación de chi-cuadrado

DISTRIBUCION DE χ^2

Grados de libertad	Probabilidad											
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001	
1	0,004	0,02	0,05	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83	
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82	
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	<u>7,82</u>	11,34	16,27	
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,38	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47	
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	5,66	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52	
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	9,55	12,04	14,59	19,81	27,46	
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	10,80	13,02	15,07	20,48	27,32	
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	12,03	14,36	16,51	22,09	29,12	
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	13,24	15,68	17,92	23,67	30,82	
10	3,94	4,85	6,18	7,27	9,34	11,78	14,44	17,09	19,31	25,21	32,91	
	No significativo								Significativo			

Tomando en cuenta el nivel de significación que es del 5% y analizando el grado de libertad que es 3, se toma el valor de 7.82 como valor de referencia para la regla de decisión.

Chi- Cuadrado

A continuación se describen las fórmulas utilizadas para el cálculo del chi-cuadrado.

$$X^2 = \sum \frac{(fo-fe)^2}{fe}$$

En donde:

X² = Chi Cuadrado

= Sumatoria

FO= Frecuencia Observada

FE= Frecuencia Esperada

Grado de significación = 0.5

FO – FE = Frecuencia Observada - Frecuencia Esperada

FO – FE² = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado.

FO – FE² /E = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

Frecuencias Observadas	Frecuencias Esperadas	FO-FE	FO – FE²	FO – FE² /E
33	27,000	6,0000	36	1.3333
28	27,000	1,0000	1	0.0370
18	27,000	-9,0000	81	3
29	27,000	2,0000	4	0.1481
7	13,000	-6,0000	36	2.7692
12	13,000	-1,0000	1	0.0769
22	13,000	9,0000	81	6.2307
11	13,000	-2,0000	4	0,3076
				13.9028

CUADRO No. 23 Chi cuadrado calculado

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

Regla de decisión

Si $X^2 c > X^2 t$ Se acepta la hipótesis de investigación.

Como **$X^2 c = 13.9028 > X^2 t = 7.81$** Se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis de investigación H_1 , **El reglamento interno si incide en la calidad de servicio de los policías Municipales de la Jefatura de Policía Municipal GAD Municipio de Ambato**

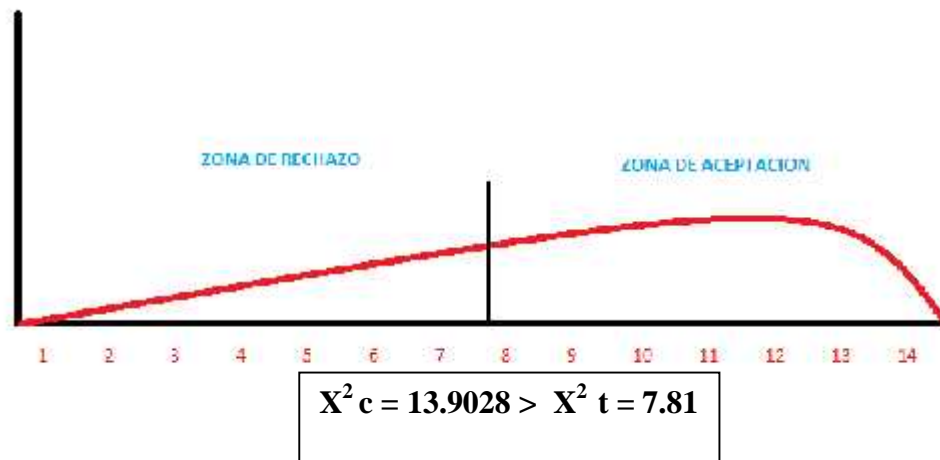


GRAFICO No. 19 Comprobación de hipótesis

Elaborado por: OÑATE Javier. 2014

RESULTADOS EN FUNCIÓN DE LOS OBJETIVOS

1.- Del reglamento interno:

- Después de analizar los resultados de la encuesta realizada a la policía municipal a cerca de la utilidad que se le da y la eficiencia que tiene el reglamento interno en función de la calidad de servicio, encontramos que el actual reglamento no cumple con la función de normalizar y reglamentar los aspectos específicos de la policía municipal.
- Luego de analizar el reglamento interno del GAD Municipio de Ambato, encontramos que dicho documento no se fija en muchas especificaciones que necesita la jefatura de policía municipal y

mucho menos toma en cuenta la aplicación de normas para llegar a un servicio de calidad.

- El actual reglamento interno del GAD Municipio de Ambato no toma en cuenta la proyección de las cuatro dimensiones de la calidad de servicio como una prioridad institucional.
- En la entrevista realizada al Sr, Cesar Acúrio podemos ver fácilmente que la necesidad de un reglamento interno para la policía municipal es inminente.

2.- De la encuesta aplicada a la ciudadanía

- En la encuesta aplicada a la ciudadanía hemos encontrado que en las cuatro dimensiones necesarias para que exista calidad de servicio las calificaciones son muy bajas (entre 5 y 6.5 sobre 14), lo que nos indica que la percepción del pueblo ante la calidad de servicio del policía municipal es muy baja, así lo demuestra la calificación promedio total que es de 24, 5/64.

Esta investigación nos permite demostrar que la utilidad que los policías municipales encuentran en el actual reglamento interno no cubre con todas sus expectativas y expone la imperiosa necesidad de crear un reglamento interno objetivo para la policía municipal.

En este estudio encontramos que la aceptación de la calidad de servicio del policía municipal ante la ciudadanía está en el 34.38%, dándonos a entender que definitivamente no existe conformidad con el trabajo del policía.

Al encontrar que el reglamento interno del GAD Municipio de Ambato no se enfoca en reglamentar las cuatro dimensiones planteadas en la encuesta y necesarias para que exista calidad en el servicio (Confiabilidad, accesibilidad, respuesta y empatía), y que en la encuesta realizada a los policías municipales las preguntas de la primera a la quinta muestran que la necesidad de un reglamento interno es inminente podemos decir que el reglamento interno incide en la calidad de servicio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones.

Conclusión 1. El reglamento interno del GAD Municipio de Ambato no cubre todas las necesidades normativas para regular correctamente la actividad del policía municipal, lo que es evidenciable con el análisis realizado en las dos variables, este análisis arroja resultados en los que la deficiencia del reglamento interno utilizado actualmente se ve representada en el descuido de los parámetros necesarios para poder brindar calidad en el servicio al cliente.

Conclusión 2. La ciudadanía tiene una pésima percepción de la calidad de servicio que brinda el policía municipal, lo que repercute en el clima laboral de los colaboradores, creando un ambiente hostil tanto para policías como para ciudadanos.

Conclusión 3. Es necesaria la creación y aplicación de medidas que regulen la actividad del policía municipal, tomando en cuenta las dimensiones de la calidad de servicio que mejorarán la imagen del policía ante la ciudadanía. Para lograr este objetivo será necesario tomar en cuenta todos los lineamientos generales de la psicología industrial y el manejo de personal.

5.2 Recomendaciones.

Recomendación 1. Crear un reglamento interno conforme a las necesidades del colaborador, en el que se detalle las actividades a cumplir, así como las normas leyes y políticas a las que el policía municipal deba acogerse, y enfocándose con mayor énfasis en el mejoramiento de la calidad de servicio.

Recomendación 2.- Plantear en, el reglamento interno de la policía Municipal, las medidas necesarias para mejorar la calidad del servicio de sus colaboradores, dándole principalidad a las cuatro dimensiones que fueron objeto de esta investigación y buscar el equilibrio con las leyes y normas generales de la administración general.

Recomendación 3. Crear el reglamento interno de trabajo con especificaciones para la jefatura de Policía Municipal, con el objetivo de cubrir todos los vacíos legales, normativos y reglamentarios que existe en el reglamento aplicado actualmente. También se deberá incluir en el reglamento interno parámetros que conlleven a mejorar la imagen del policía municipal, como por ejemplo cordialidad, dinamismo, y relaciones humanas.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos informativos

Tema: “Creación del reglamento interno para la Jefatura de Policía Municipal del GAD Municipio de Ambato”

Institución Ejecutora: Universidad Técnica de Ambato – Facultad de Ciencia Humanas y de la educación – Carrera de Psicología Industrial

Beneficiarios: Jefatura de Policía Municipal del GAD Municipio de Ambato

Autor: Javier Oñate Santacruz

Tutor: Dr.Mg. Marcelo Núñez

Ubicación: Ecuador, Provincia de Tungurahua, en la ciudad de Ambato

Tiempo estimado

Inicio: Mayo 2014

Final: Junio 2014

6.2 Antecedentes de la propuesta

La inminente necesidad de un reglamento interno adecuado y objetivo para el policía municipal, acompañada de la iniciativa por hacer de la investigación una herramienta con fines prósperos para nuestra carrera, nos trae a fijar las bases y buscar los objetivos para lograr un trabajo útil tanto para los colaboradores de la Jefatura de Policía Municipal como para la ciudadanía en general.

Para la creación de Reglamentos internos institucionales existe una gran variedad de métodos que sistemáticamente logran la adhesión de las necesidades y derechos en equilibrio con las normas y reglas, todo esto se encamina en que los capítulos y artículos del reglamento creado este en concordancia con las leyes del estado al que pertenece la organización.

El reglamento interno estipulará las condiciones de trabajo en una organización. Adicionalmente, constituye una limitante para el empleador, pues en él se contienen las condiciones bajo las cuales se aplicaran sanciones disciplinarias, las relativas a higiene y salud y en ocasiones, establece principios generales de remuneración.

El reglamento interno sirve constantemente, porque debe ser reconocido y recordado por la totalidad de sus trabajadores, por lo que debe estar siempre a la mano tanto de colaboradores como de empleadores de la empresa.

Si bien es cierto, que conforme nuestra ley, la elaboración del Reglamento Interior de Trabajo es una facultad patronal, ello no implica que se trate de un derecho con carácter absoluto, ya que la misma ley se encarga de imponer ciertos límites en su

redacción, los que fundamentalmente persiguen el control de legalidad y juridicidad sobre el contenido del mismo, a efecto de que no se oponga a disposiciones constitucionales, legales o contractuales vigentes en el respectivo centro de trabajo.

Doctrinariamente se han propuesto varias tendencias, que tratan de explicar la naturaleza jurídica del Reglamento Interior de Trabajo. Nuestra ley, evidentemente se inspira en la Teoría Legal, Reglamentaria o Estatutaria, ya que reserva exclusivamente al patrono, la facultad de elaboración del Reglamento Interior de Trabajo, puesto que la función de aprobación que corresponde a la Inspección General de Trabajo, únicamente constituye un control de la juridicidad y legalidad del mismo. Sin embargo, las tendencias modernas, inspiradas en la Teoría del Contrato de Trabajo Concordado, promueven la participación de los trabajadores en la redacción del mismo, lo que a nuestro juicio, es correcto, puesto que siendo los trabajadores quienes asumen el papel de protagonistas en el desenvolvimiento de la relación de trabajo, es obvio que pueden hacer aportes de gran valía en el momento de la redacción del mismo.

En principio, el empleador unilateralmente y sin participación de trabajadores o terceros, está facultado para elaborar el proyecto de reglamento interno de trabajo, el cual tendrá que ser aprobado por el ministerio de relaciones laborales.

Se debe tomar en cuenta que una negociación del contenido del reglamento interno del trabajo, entre los policías municipales y el creador del reglamento interno, mejorara el ambiente interno de la organización, situación que podría incidir en la productividad de la misma.

6.3 Justificación

Con base en los resultados obtenidos, y en la experiencia vivida junto a la ciudadanía y a los policías municipales, podemos justificar plenamente la creación de un Reglamento Interno, el cual deberá tomar en consideración fundamentalmente las cuatro

Dimensiones de la calidad de servicio, que han sido el riel en el que se ha guiado la investigación.

La importancia de un reglamento interno para las organizaciones sociales es vital, todas las actividades deberán estar debidamente reglamentadas y normalizadas, para con esto minimizar el riesgo de ineficacia que corre el colaborador. Y más allá limitar los problemas que puedan sucintarse en la labor cotidiana.

De esta manera, la Confiabilidad se verá reforzada e incrementada en la ciudadanía con respecto a la policía municipal, logrando un mejor ambiente laboral para el policía municipal y un nivel superior servicio para la comunidad.

Este reglamento es de sumo **interés** para el policía municipal, porque a más de ser una guía de trabajo mostrará la manera adecuada de defender sus derechos y beneficios que la ley le brinda, protegiéndolo de cierta manera y mejorando su satisfacción laboral.

En el aspecto Accesibilidad, las reglas a implementarse nos darán muchas facilidades para que el policía se encuentre siempre cerca de la ciudadanía, y presto a cumplir con todas sus funciones.

La creación de este reglamento con enfoque en la calidad de servicio, tendrá **Impacto** en la forma en que la ciudadanía mira al policía y se verá reflejado en la convivencia de ambas partes.

La Respuesta del policía hacia la comunidad, estará enfocada en el aumento de la comunicación y la perspicacia del policía en la ayuda a los demás, obteniendo de este modo la aceptación de la colectividad, y la apertura para llegar a la correcta convivencia con la ciudadanía.

Es claro que los **beneficiarios** de este proyecto son los policías municipales, pero no podemos pasar por alto el beneficio que obtiene la comunidad al tener calidad en el servicio público.

La factibilidad del presente proyecto se da por la disposición de la información necesaria, así como la colaboración del Sr. Cesar Acurio, jefe de la Policía Municipal, quien manifestó su absoluta disposición en colaborar con la creación de este reglamento.

La empatía es la habilidad para percibir y comprender los sentimientos, pensamientos y emociones de otras personas. Supone el saber ponerse en lugar del otro para entender su punto de vista. Las personas con gran autoestima y asertividad tienen mucha empatía, y son también las de más éxito social. La Empatía es uno de los aspectos más importantes de la calidad de servicio, al fijar nuestro reglamento interno en mejorar la empatía del policía municipal podremos evitar los prejuicios y posiciones fijas de antemano que la ciudadanía tiene ante el policía municipal.

Con la creación de un reglamento interno objetivo y especializado para la policía municipal, lograremos mejorar la relación Ciudadanía – Policía, lo que traerá beneficios para las dos partes y mejorará notablemente la satisfacción laboral y la productividad de la organización.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Crear el reglamento interno para la Jefatura de Policía Municipal del GAD Municipio de Ambato.

6.4.2 Objetivos Específicos.

- Socializar un reglamento interno específico y especializado para la Policía Municipal.
- Ejecutar el reglamento interno para el mejoramiento de la calidad de servicio del Policía Municipal.
- Evaluar las dimensiones de la calidad de servicio como lineamientos generales del reglamento interno.

6.5 Análisis de factibilidad

El presente trabajo investigativo se podrá desarrollar de manera eficiente gracias al apoyo del departamento de Talento Humano del GAD Municipio de Ambato, el que proporcionará la información necesaria para la investigación y el desarrollo de esta propuesta.

6.6 Fundamentación

Definición de reglamento

Documento elaborado sistemáticamente en el cual se indican las reglas y normas, a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser cumplidas y asimiladas, ya sea de manera conjunta o separadamente. También lo podemos entender como un conjunto de disposiciones internas de cada organización en las que se describen las medidas de orden técnico (servicios de atención directa), orden administrativo (servicios de atención indirecta), aspectos funcionales, derechos y obligaciones del personal administrativo y directivo; así como otras de carácter general para los clientes internos y externos.

En la definición anterior, se deduce que el Reglamento Interior de Trabajo no fija las condiciones de trabajo, sino que su objetivo es fijar en disposiciones obligatorias para las partes, el desarrollo físico o material de los trabajos en una empresa o establecimiento, al quedar lógicamente excluidas las normas de orden técnico y administrativo que pondrán ser fijadas unilateralmente por las empresas para la ejecución de los trabajos.

6.7 Planeación y proceso de elaboración

6.7.1 Metodología

La primera etapa de la formación del reglamento interno de una organización, empieza con una adecuada planeación, por lo que será importante en esta etapa considerar factores como:

- Reconocimiento de los documentos legales a citar en el reglamento interno, como son Declaración de Derechos Humanos, Constitución de la República del Ecuador, Código Laboral, Ley Orgánica del Servicio Público.
- Definición precisa de los capítulos del reglamento.
- Tomar en cuenta si la empresa es de producción o servicio.
- Determinar las necesidades de cada departamento de la organización para aplicar las normativas adecuadas.
- Determinación de las áreas o procesos críticos que pueden desencadenar las mayores pérdidas tanto económicas como a la integridad de las personas.
- Dialogar con los colaboradores de la organización para que expongan sus necesidades.

6.7.2 Procesamiento de la información

La información recabada debe seguir un procesamiento, para que pueda ser aprovechada al máximo, los pasos de este proceso de organización de la información, son los siguientes:

- Depuración,
- Clasificación
- Y análisis

El analista debe desarrollar una sensibilidad muy aguda para el manejo de leyes, normas y sus respectivos incisos, pues la información legal debe ir siempre detallada al

máximo, para que no existan malos entendidos o desviaciones de la información para beneficios indebidos.

Para la integración del reglamento interno es importante estar informado de los criterios tanto en terminología como en el manejo de la información, con el propósito de que se establezca y mantenga un sentido de continuidad y de uniformidad.

6.7.3 Redacción

Debe analizarse muy a fondo la redacción que ha de utilizarse en el reglamento interno, teniendo en cuenta, a que personas o a que organización va dirigido, y el posible uso o frecuencia de consulta, etc.

Es recomendable establecer un periodo de tiempo suficiente para la redacción del reglamento interno, para que se realicen las correcciones necesarias y con la ayuda de un experto se ultimen detalles.

6.7.4 Formato

Un Reglamento interno, es útil cuando por su formato y orden, invita al usuario a despejar sus dudas o inquietudes, para esto el Reglamento interno debe tener las siguientes características de formato:

- Facilidad de lectura y/o consulta
- Permite hacer referencias rápidas y precisas.
- Inspira confianza por su apariencia y orden.
- Usa lenguaje claro.

6.7.5 Revisión y aprobación

En la práctica, la revisión se efectúa en dos fases, durante la redacción, es conveniente reunirse con los participantes o beneficiarios como directivos o usuarios, que deberán estar de acuerdo en el contenido en los siguientes aspectos.

- Revisión justa y objetiva de la información.
- Hacer críticas específicas y constructivas.
- Revisar a detalle y dentro del plazo previamente acordado.
- Evitar cambios solo por gustos personales, inclinaciones políticas o sindicales.

Posterior a esta revisión, la segunda fase consiste en una revisión rigurosa final, a cargo del analista y directivos de la organización, culminando con la aprobación de los directivos que tengan a su cargo dicha responsabilidad.

Es de conocimiento general que para que el reglamento interno de una empresa pueda ser oficial tiene que pasar primero por la aprobación del ministerio de relaciones laborales.

6.7.6 Actualización del Reglamento Interno

El valor de los Reglamentos internos, como herramienta de trabajo, radica en la información contenida en ellos, por lo tanto el mantenerlos actualizados permite que cumplan con su objetivo, que es proporcionar la información necesaria para el desarrollo de actividades y funciones; se considera prudente la revisión y actualización del reglamento interno, por lo menos en forma anual, siendo recomendable efectuarse cada seis meses.

El departamento de talento humano se encargara de las revisiones y actualizaciones necesarias, en la cantidad en la que lo requiera el surgimiento de nuevas leyes, mandatos o modificaciones en los documentos de las cuales depende.

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA JEFATURA DE POLICIA MUNICIPAL DEL GADMA MUNICIPIO DE AMBATO

CAPITULO I

CAMPO DE ACCIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

Art. 1. PROPÓSITO.- El presente Reglamento Interno de Trabajo para la Policía Municipal, tiene el objeto de establecer un adecuado sistema de administración de los Recursos Humanos de GAD Municipio de Ambato con el fin de alcanzar el grado más alto de eficiencia en el trabajo, optimizar la utilización de su personal y establecer las normas que regulen las relaciones entre la Administración Municipal y el personal sujeto a la Ley Orgánica del Servicio Público.

Art.2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- En este Reglamento se utilizarán indistintamente los términos "Empresa" para referirse al GAD MUNICIPIO DE AMBATO, y se usará la palabra "Policías Municipales" la cual incluirá a Las señoras y señores Policías Municipales en general. El término "Reglamento" se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa, contenido en este instrumento. El uso de los términos en masculino incluirán el femenino, el uso de tiempo singular incluirá plural y viceversa. El presente reglamento se aplicará obligatoriamente para todo el **personal de la Jefatura de Policía** del GAD MUNICIPIO DE AMBATO sujetos a la Ley Orgánica del Servicio Público.

Art.3.- SUJECIÓN.- Tanto la Empresa como los Policías Municipales quedan sujetos a estricto cumplimiento de las disposiciones del presente reglamento y a las normas establecidas en la Ley Orgánica del Servicio Público, las cuales se entenderán incorporadas a todos los contratos individuales de trabajo celebrados entre la Empresa y los Policías Municipales. Se presume su conocimiento y por tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado y no será excusa para ningún empleado. Para el efecto se exhibirá permanentemente un ejemplar de este reglamento, una vez aprobado.

DE LOS OBJETIVOS Y FINES

Art. 4.- OBJETIVOS.- El presente reglamento tiene los siguientes objetivos:

- a.** Establecer un adecuado sistema de planificación, administración, control y desarrollo del personal amparado por la Ley Orgánica del Servicio Público.
- b.** Enfocar las actividades del Policía Municipal en la calidad de servicio.
- c.** Observar las actividades del Policía Municipal como diferentes a las de los demás departamentos del GAD Municipio de Ambato
- d.** Obtener la correcta utilización del tiempo de trabajo por parte de los Policías Municipales, alcanzando así el grado de eficiencia y eficacia.
- e.** Conseguir un buen desarrollo laboral interno entre los Policías Municipales y la Empresa, con equidad e igualdad de condiciones.

CAPITULO II

CONTRATOS DE TRABAJO

Art5.- TIPOS DE CONTRATOS.- La Empresa podrá celebrar válidamente, cualquier tipo de contrato de trabajo con sus Policías utilizando cualquiera de las modalidades permitidas por la Ley Orgánica del Servicio Público.

Art.6.-CONDICIONES DE LOS CONTRATOS.- Todos los Policías Municipales de la Empresa serán contratados por escrito. Todos los contratos serán sujetos a las condiciones establecidas en la Ley Orgánica del Servicio Público. Los contratos individuales que la Empresa celebra por primera vez, tendrán necesariamente un período de prueba de noventa días. En este período o al término del mismo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado el contrato sin indemnización alguna, mediante simple notificación. Una vez cumplido el periodo de prueba y de no haber notificación alguna de dar por terminado el contrato el empleado se otorgara el nombramiento definitivo.

CAPITULO III

JORNADAS Y HORARIOS LABORALES

Art.7. JORNADAS DE TRABAJO.- La jornada de trabajo del Policía Municipal será de ocho horas efectivas diarias, cubriendo puntualmente los diferentes turnos que se le asigne y los lugares de trabajo en los que brindara su servicio.

Art. 8.-HORARIOS DE JORNADA.-

La jornada determinada para el Policía Municipal, amparado por la Ley Orgánica del Servicio Público, sin excepción alguna será de según lo demande la organización de los puestos de trabajo. Siendo indispensable que el Policía cumpla con sus 8 horas de trabajo en el lugar que se le asigne.

Art.9.- CONTROL DE ASISTENCIA.- El personal Administrativo que labora en GAD MUNICIPIO DE AMBATO, tiene **la obligación** de acudir puntualmente a desempeñar sus funciones, para lo cual la Jefatura de Policía Municipal o quien haga sus veces, se encargará de realizar diariamente el control de asistencia.

Art. 10.- HORAS EXTRAORDINARIAS Y SUPLEMENTARIAS.- Para pago de horas extraordinarias y suplementarias y que sean debidamente justificadas, se proveerá de los recursos económicos necesarios en el Presupuesto de GAD MUNICIPIO DE AMBATO.

Art. 11.- TIEMPO DE TOLERANCIA POR ATRASOS.- Se establece un periodo de gracia de cinco minutos para el horario de ingreso a la empresa por no más de 3 ocasiones al mes. Transcurrido ese tiempo el funcionario incurrirá en atraso y se aplicará la sanción que será igual a la fracción de la remuneración que corresponda al tiempo de la falta, más el cincuenta por ciento, computando para el efecto, cada día de trabajo como de ocho horas efectivas. En caso de que supere 3 atrasos en el mismo mes, no podrá acceder a periodo de gracia ni un día.

Art. 12.-AVISO POR FALTA A LA JORNADA LABORAL.- En caso de ausencia y en la medida de lo posible, comuníquese antes de que empiece su horario de trabajo, tal inobservancia daría como resultado una acción disciplinaria.

CAPITULO IV

DE LOS PERMISOS, VACACIONES

Art.13.- Los permisos serán concedidos, de acuerdo el presente Capítulo.

a) **LOS PERMISOS OCASIONALES.-** Serán concedidos uno o más días, autorizados por el Jefe Inmediato Superior y Departamento de Talento Humano o encargado/a o quien haga sus veces. Pudiendo la institución descontar dichos días no laborados o trasladarlos a las vacaciones.

Dichos permisos serán solicitados con la debida anticipación y con tiempo máximo de las 24h00 antes del hecho a excepción de aquellos relacionados por calamidad doméstica y/o enfermedad. Caso contrario, se considerarán falta injustificada.

b) **DE LOS PERMISOS PROVISIONALES.-** Son aquellos que se otorgan por horas de servicio o fracción de hora y serán autorizados por el Jefe Inmediato Superior con conocimiento de la Jefatura de Talento Humanos o quien haga sus veces, quien acumulará las horas de permisos provisionales y se descontara de sus vacaciones anuales.

Los permisos concedidos por atención medica en el seguro social, no serán imputables a las vacaciones y serán justificadas mediante la presentación del certificado extendido por el médico tratante del IESS debiéndose remitir al Departamento de Talento Humano o quien haga sus veces, para ambos casos se comunicará a su jefe inmediato superior.

Art. 14.- VACACIONES ANUALES.- Según manifiesta el **Art. 29** de la Ley Orgánica del Servicio Público: “Toda servidora o servidor público tendrá derecho a disfrutar de treinta días de vacaciones anuales pagadas después de once meses de servicio continuo”. Este derecho no podrá ser compensado en dinero, salvo en el caso de cesación de funciones en el que se liquidaran las vacaciones no gozadas de acuerdo al valor percibido o al que debió percibir por su última vacación. Las vacaciones podrán ser acumuladas hasta por sesenta días.

Art. 15.- FIJACIÓN DE PERÍODO DE VACACIONES.- El período de vacaciones del servidor será determinado en el calendario que para el efecto formulará al Departamento de Talento Humano o quien haga sus veces, en coordinación con los Jefes de Área.

Art.16.- CONCESIÓN DE VACACIONES.- Las vacaciones se concederán en la fecha prevista en el calendario y únicamente el jefe de Talento Humano, por razones de servicio y de común acuerdo con el servidor, podrán suspenderlas y diferirlas para otra fecha dentro del mismo periodo.

Art.17.- EJERCICIO DEL DERECHO DE VACACIONES.- El Departamento de Talento Humano o quien haga sus veces, velarán por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Reglamento.

CAPITULO V

DE LAS LICENCIAS Y COMISIONES DE SERVICIOS Y PERMISOS

Art. 18.- DE LAS LICENCIAS Y PERMISOS PARA POLICIAS MUNICIPALES.- Se concederá licencia o permiso para ausentarse o dejar de concurrir ocasionalmente a su lugar de trabajo, a los Policías de La Jefatura de policía Municipal, que perciban remuneración, de conformidad con las disposiciones del presente reglamento y la Ley Orgánica del Servicio Público. En el Caso de licencias con remuneración se acogerán a lo que estipula el Art. 27 de la ley en mención la misma que manifiesta lo siguiente:

Licencias con remuneración.- Toda servidora o servidor público tendrá derecho a gozar de licencia con remuneración en los siguientes casos:

- a) Por enfermedad que determine imposibilidad física o psicológica, debidamente comprobada, para la realización de sus labores, hasta por tres meses; e, igual período podrá aplicarse para su rehabilitación;
- b) Por enfermedad catastrófica o accidente grave debidamente certificado, hasta por seis meses; así como el uso de dos horas diarias para su rehabilitación en caso de prescripción médica;
- c) Por maternidad, toda servidora pública tiene derecho a una licencia con remuneración de doce (12) semanas por el nacimiento de su hija o hijo; en caso de nacimiento múltiple el plazo se extenderá por diez días adicionales. La ausencia se

justificará mediante la presentación del certificado médico otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y, a falta de éste, por otro profesional de los centros de salud pública. En dicho certificado se hará constar la fecha probable del parto o en la que tal hecho se produjo;

d) Por paternidad, el servidor público tiene derecho a licencia con remuneración por el plazo de diez días contados desde el nacimiento de su hija o hijo cuando el parto es normal; en los casos de nacimiento múltiple o por cesárea se ampliará por cinco días más;

e) En los casos de nacimientos prematuros o en condiciones de cuidado especial, se prolongará la licencia por paternidad con remuneración por ocho días más; y, cuando hayan nacido con una enfermedad degenerativa, terminal o irreversible o con un grado de discapacidad severa, el padre podrá tener licencia con remuneración por veinte y cinco días, hecho que se justificará con la presentación de un certificado médico, otorgado por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y a falta de éste, por otro profesional médico debidamente avalado por los centros de salud pública;

f) En caso de fallecimiento de la madre, durante el parto o mientras goza de la licencia por maternidad, el padre podrá hacer uso de la totalidad, o en su caso de la parte que reste del período de licencia que le hubiere correspondido a la madre;

g) La madre y el padre adoptivos tendrán derecho a licencia con remuneración por quince días, los mismos que correrán a partir de la fecha en que la hija o hijo le fuere legalmente entregado;

h) La servidora o servidor público tendrá derecho a veinte y cinco días de licencia con remuneración para atender los casos de hija(s) o hijo(s) hospitalizados o con patologías degenerativas, licencia que podrá ser tomada en forma conjunta, continua o alternada. La ausencia al trabajo se justificará mediante la presentación de certificado médico otorgado por el especialista tratante y el correspondiente certificado de hospitalización;

i) Por calamidad doméstica, entendida como tal, al fallecimiento, accidente o enfermedad grave del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida o de los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad de las servidoras o servidores públicos. Para el caso del cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, del padre, madre o hijos, la máxima autoridad, su delegado o la Jefatura del Talento Humano deberán conceder licencia hasta por ocho días, al igual que para el caso de siniestros que afecten gravemente la propiedad o los bienes de la servidora o servidor. Para el resto de parientes contemplados en este literal, se concederá la licencia hasta por tres días y, en caso de requerir tiempo adicional, se lo contabilizará con cargo a vacaciones; y,

j) Por matrimonio, tres días en total.

Para las licencias sin remuneración el personal administrativo de la Empresa acatará lo que manda el Art. 28 de la Ley Orgánica del Servicio Público la misma que ordena que:

Licencias sin remuneración.- Se podrá conceder licencia sin remuneración a las o los servidores públicos, en los siguientes casos:

a) Con sujeción a las necesidades de la o el servidor, la Jefa o el Jefe de una oficina, podrá conceder licencia sin remuneración hasta por quince días calendario; y, con aprobación de la autoridad nominadora respectiva o su delegada/a, hasta por sesenta días, durante cada año de servicio, a través del Departamento de Talento Humano;

b) Con sujeción a las necesidades e intereses institucionales, previa autorización de la autoridad nominadora, para efectuar estudios regulares de posgrado en instituciones de educación superior, hasta por un periodo de dos años, siempre que la servidora o servidor hubiere cumplido al menos dos años de servicio en la institución donde trabaja;

c) Para cumplir con el servicio militar;

d) Para actuar en reemplazo temporal u ocasional de una dignataria o dignatario electo por votación popular; y,

e) Para participar como candidata o candidato de elección popular, desde la fecha de inscripción de su candidatura hasta el día siguiente de las elecciones, en caso de ser servidor de carrera de servicio público.

CAPITULO VI

RECLAMOS Y CONSULTAS

Art.19.- RECLAMOS DEL PERSONAL DE LA POLICIA MUNICIPAL.-

Los trabajadores tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos o consultas provenientes de las reclamaciones de trabajo.

Art. 20.- RECLAMOS AL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.-

Los reclamos y consultas deben presentarse al Departamento de Recursos Humanos o quien haga sus veces, quien solucionará en cada caso de acuerdo a la ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente reglamento interno y la Ley Orgánica del Servicio Público.

CAPITULO VII

DE LAS OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR

Art. 21.-OBLIGACIONES DEL EMPLEADOR.- Sin perjuicio de las obligaciones que establece la Constitución Política del Ecuador, la Ley Orgánica del Servicio Público, la Ley de Empresas Públicas, las demás leyes conexas, y Ordenanzas de Constitución interna, la Jefatura de Policía Municipal del GAD Municipio de Ambato, tendrá las siguientes Obligaciones para con el personal administrativo:

- a) Proporcionar al personal los materiales que necesiten para el cumplimiento de sus obligaciones.
- b) Dotar al personal de las herramientas necesarias para el buen cumplimiento de sus obligaciones.
- c) Tratar al personal con la consideración y debido respeto.
- d) Cumplir con las disposiciones de este Reglamento, la Ley Orgánica del Servicio Público y demás leyes conexas.

CAPITULO VIII

DE LOS DEBERES, DERECHOS Y PROHIBICIONES

Art. 22.- DEBERES DEL POLICIA MUNICIPAL.- Son deberes del personal Administrativo los que manda el Art. 22 de la Ley Orgánica del Servicio Público la misma que estipula que:

- a) Respetar, cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República, leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley;
- b) Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;
- c) Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;
- d) Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley;
- e) Velar por la economía y recursos del Estado y por la conservación de los documentos, útiles, equipos, muebles y bienes en general confiados a su guarda, administración o utilización de conformidad con la ley y las normas secundarias;

- f)** Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistirlo con la información oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad;
- g)** Elevar a conocimiento de su inmediato superior los hechos que puedan causar daño a la administración;
- h)** Ejercer sus funciones con lealtad institucional, rectitud y buena fe. Sus actos deberán ajustarse a los objetivos propios de la institución en la que se desempeñe y administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas de su gestión;
- i)** Cumplir con los requerimientos en materia de desarrollo institucional, recursos humanos y remuneraciones implementados por el ordenamiento jurídico vigente;
- j)** Someterse a evaluaciones periódicas durante el ejercicio de sus funciones; y, Custodiar y cuidar la documentación e información que, por razón de su empleo, cargo o comisión tenga bajo su responsabilidad e impedir o evitar su uso indebido, sustracción, ocultamiento o Inutilización. También son deberes del Policía Municipal del GAD

MUNICIPIO DE AMBATO:

- a)** Usar responsablemente y mantener en buen estado las computadoras, muebles y demás herramientas a su cargo, para el buen uso de sus obligaciones.
- b)** Tratar a sus superiores y compañeros de trabajo con respeto y consideración y evitar la desatención de sus actividades o funciones para dedicarse a otras que no sean parte de sus obligaciones laborales.

c) Formular las sugerencias y recomendaciones que estimen necesarias para mejorar la calidad de trabajo o actividades que desempeñen.

Art. 23.- DERECHOS DE LOS TRABAJADORES.- Son derechos del personal administrativo los que manda el Art. 23 de la Ley Orgánica del Servicio Público la misma que manifiesta lo siguiente:

- a) Gozar de estabilidad en su puesto;
- b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables;
- c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley;
- d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas;
- e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley;
- f) Asociarse y designar a sus directivas en forma libre y voluntaria;
- g) Gozar de vacaciones, licencias, comisiones y permisos de acuerdo con lo prescrito en esta Ley;
- h) Ser restituidos en forma obligatoria, a sus cargos dentro del término de cinco días posteriores a la ejecutoria de la sentencia o resolución, en caso de que la autoridad competente haya fallado a favor del servidor suspendido o destituido; y, recibir de haber sido declarado nulo el acto administrativo impugnado, las

remuneraciones que dejó de percibir, más los respectivos intereses durante el tiempo que duró el proceso judicial respectivo si el juez hubiere dispuesto el pago de remuneraciones, en el respectivo auto o sentencia se establecerá que deberán computarse y descontarse los valores percibidos durante el tiempo que hubiere prestado servicios en otra institución de la administración pública durante dicho periodo;

i) Demandar ante los organismos y tribunales competentes el reconocimiento o la reparación de los derechos que consagra esta Ley;

j) Recibir un trato preferente para reingresar en las mismas condiciones de empleo a la institución pública, a la que hubiere renunciado, para emigrar al exterior en busca de trabajo, en forma debidamente comprobada;

k) Gozar de las protecciones y garantías en los casos en que la servidora o el servidor denuncie, en forma motivada, el incumplimiento de la ley, así como la comisión de actos de corrupción;

l) Desarrollar sus labores en un entorno adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar;

m) Reintegrarse a sus funciones después de un accidente de trabajo o enfermedad, contemplando el período de recuperación necesaria, según prescripción médica debidamente certificada;

n) No ser discriminada o discriminado, ni sufrir menoscabo ni anulación del reconocimiento o goce en el ejercicio de sus derechos;

ñ) Ejercer el derecho de la potencialización integral de sus capacidades humanas e intelectuales;

o) Mantener su puesto de trabajo cuando se hubiere disminuido sus capacidades por enfermedades catastróficas y/o mientras dure su tratamiento y en caso de verse imposibilitado para seguir ejerciendo efectivamente su cargo podrá pasar a desempeñar otro sin que sea disminuida su remuneración salvo el caso de que se acogiera a los mecanismos de la seguridad social previstos para el efecto. En caso de que se produjere tal evento se acogerá al procedimiento de la jubilación por invalidez y a los beneficios establecidos en esta ley y en las de seguridad social;

p) Mantener a sus hijos e hijas, hasta los cuatro años de edad, en un centro de cuidado infantil pagado y elegido por la entidad pública;

q) Recibir formación y capacitación continua por parte del Estado, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades; y,

r) Los demás que establezca la Constitución y la ley.

Además de los derechos que consagra la Constitución y la Ley Orgánica del Servicio Público el personal administrativo de GAD Municipio de Ambato contara con los siguientes derechos:

a) A contar con un tiempo de lunch de 1 hora diaria.

b) El ejercicio del derecho a la defensa con sujeción a los cuerpos normativos señalados en líneas y lo estipulado en el presente Reglamento.

c) El derecho a que las normas de presente reglamento se las aplique en el sentido favorable al trabajador sin perjuicio del establecimiento de las sanciones a que hubiere lugar.

Art. 24.- PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES.- Prohíbese al personal administrativo lo que manifiesta el Art. 24 de la Ley Orgánica del Servicio Público.

a) Abandonar injustificadamente su trabajo;

b) Ejercer otro cargo o desempeñar actividades extrañas a sus funciones durante el tiempo fijado como horario de trabajo para el desempeño de sus labores, excepto quienes sean autorizados para realizar sus estudios o ejercer la docencia en las universidades e instituciones politécnicas del país, siempre y cuando esto no interrumpa el cumplimiento de la totalidad de la jornada de trabajo o en los casos establecidos en la presente Ley;

c) Retardar o negar en forma injustificada el oportuno despacho de los asuntos o la prestación del servicio a que está obligado de acuerdo a las funciones de su cargo;

d) Privilegiar en la prestación de servicios a familiares y personas recomendadas por superiores, salvo los casos de personas inmersas en grupos de atención prioritaria, debidamente justificadas;

e) Ordenar la asistencia a actos públicos de respaldo político de cualquier naturaleza o utilizar, con este y otros fines, bienes del Estado;

f) Abusar de la autoridad que le confiere el puesto para coartar la libertad de sufragio, asociación u otras garantías constitucionales;

- g)** Ejercer actividades electorales, en uso de sus funciones o aprovecharse de ellas para esos fines;
- h)** Paralizar a cualquier título los servicios públicos, en especial los de salud, educación, justicia y seguridad social; energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, procesamiento, transporte y distribución de hidrocarburos y sus derivados; transportación pública, saneamiento ambiental, bomberos, correos y telecomunicaciones;
- i)** Mantener relaciones comerciales, societarias o financieras, directa o indirectamente, con contribuyentes o contratistas de cualquier institución del Estado, en los casos en que el servidor público, en razón de sus funciones, deba atender personalmente dichos asuntos;
- j)** Resolver asuntos, intervenir , emitir informes, gestionar, tramitar o suscribir convenios o contratos con el Estado, por si o por interpuesta persona u obtener cualquier beneficio que implique privilegios para el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. Esta prohibición se aplicará también para empresas, sociedades o personas jurídicas en las que el servidor o servidora, su cónyuge o conviviente en unión de hecho legalmente reconocida, sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad tengan interés;
- k)** Solicitar, aceptar o recibir, de cualquier manera, dádivas, recompensas, regalos o contribuciones en especies, bienes o dinero, privilegios y ventajas en razón de

sus funciones, para sí, sus superiores o de sus subalternos; sin perjuicio de que estos actos constituyan delitos tales como: peculado, cohecho, concusión, extorsión o enriquecimiento ilícito;

l) Percibir remuneración o ingresos complementarios, ya sea con nombramiento o contrato, sin prestar servicios efectivos o desempeñar labor específica alguna, conforme a la normativa de la respectiva institución;

m) Negar las vacaciones injustificadamente a las servidoras y servidores públicos; y,

ñ) Las demás establecidas por la Constitución de la República, las leyes y los reglamentos.

También se prohíbe al personal Administrativo:

1. Intervenir dentro de la Jefatura de Policía Municipal con juegos de azar que expresamente prohíbe el Código Penal.

2. Ingresar bebidas alcohólicas o estupefacientes de cualquier clase durante la jornada Diaria de trabajo o presentarse bajo el efecto de la misma.

3. Provocar dentro de las dependencias de la GAD MUNICIPIO DE AMBATO escándalos o incidentes graves reñidos con sus obligaciones laborales.

4. Efectuar trabajos ajenos a los determinados por la ley dentro del horario normal de trabajo en que debe cumplir sus trabajos para la GAD MUNICIPIO DE AMBATO.

5. Realizar actividades mercantiles particulares durante las horas laborales y en las dependencias del Municipio.

- 6.** Conceder préstamos de dinero con interés a usuarios o demás Policías Municipales en forma individual o por intermedio de sociedades de hecho, de derecho o de cualquier naturaleza.
- 7.** Permitir que los equipos de trabajo que están a su cargo sean utilizados por personas que no estén autorizadas para ello.
- 8.** Ausentarse de su lugar de trabajo durante la jornada de labores diarias sin el permiso de su jefe inmediato superior.
- 9.** Agredir o injuriar de manera verbal o escrita a los ciudadanos o compañeros de trabajos.
- 10.** Causar grave daño a los bienes o pertenencias de GAD Municipio de Ambato de los compañeros de trabajo o de los Clientes; o ponerlos en grave riesgo.

CAPITULO IX

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONES

Art.25.- MARCO LEGAL PARA LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES.- De acuerdo a la gravedad de la falta cometida, el policía municipal del GAD MUNICIPIO DE AMBATO, será sancionado por causas debidamente comprobadas, de conformidad con lo que establece la Ley Orgánica del Servicio Público y el presente Reglamento Interno.

Art.26.- SANCIONES DISCIPLINARIAS.- Las sanciones Disciplinarias serán las siguientes:

- a) Amonestación verbal;
- b) Amonestación escrita;
- c) Sanción Pecuniaria Administrativa;
- d) Suspensión temporal sin goce de remuneración; y,
- e) Destitución.

Art.27.- AMONESTACION VERBAL Y ESCRITA.- La amonestación verbal se aplicará por faltas leves y la amonestación escrita se impondrá cuando el servidor haya merecido durante un mismo mes calendario dos o más amonestaciones verbales.

Art.28.- SANCIONES PECUNIARIAS ADMINISTRATIVAS.- Para las sanciones pecuniarias administrativas el personal administrativo de GAD

Municipio de Ambato será sancionado hasta con el 10% de su remuneración mensual unificada cuando la falta que cometió sea semi-grave tal como manda el Art. 43 inciso segundo.

Art. 29.- SUSPENSION TEMPORAL SIN GOCE DE REMUNERACION.-

La suspensión temporal sin goce de remuneraciones se aplicará por reiteración de faltas semi-graves y en los casos que la autoridad nominadora lo solicite, dicha sanción consiste en la suspensión del servidor de sus funciones regulares, hasta 30 días sin pago de remuneraciones. En el caso de reincidencia, el servidor será destituido con arreglo a la ley.

Art.30.- CASOS DE REINCIDENCIA.- Para que un trabajador sea considerado reincidente en el comedimiento de una falta, será considerado que esta la haya cometido nuevamente dentro de los 60 días siguientes contados desde la fecha en que cometió la primera falta.

Art.31.- DEFINICIÓN DE FALTAS.- Para la imposición de sanciones del personal Administrativo de GAD MUNICIPIO DE AMBATO, se definirá de la siguiente manera:

1. Faltas leves.- Son aquellas acciones u omisiones realizadas por descuidos o desconocimientos leves, siempre que no alteren o perjudiquen gravemente el normal desarrollo y desenvolvimiento del servicio público.

Para sancionar las faltas leves se aplicara lo que determina el Art. 26 del presente Reglamento en sus literales a) y b).

2. Faltas Semi-graves.- Son aquellas en las que el Empleado incurre de manera reiterada en las faltas leves (por más de dos ocasiones) y cuando dicha contravención alterare de mayor manera el orden institucional.

Para sancionar este tipo de faltas se aplicará lo que determina el Art. 26 literales c) y d) del Presente Reglamento.

3. Faltas graves.- Son aquellas acciones u omisiones que contraríen de manera grave el ordenamiento jurídico o alteraren gravemente el orden institucional. La sanción de estas faltas está encaminada a preservar la probidad, competencia, lealtad, honestidad y moralidad de los actos realizados por las servidoras y servidores públicos y se encuentran previstas en el artículo 31 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

CAPITULO X

DE LA CESACIÓN DE FUNCIONES

Art.- 32.- CAUSALES DE DESTITUCION.- El GAD MUNICIPIO DE AMBATO cesará definitivamente al personal administrativo en los siguientes casos.

- 1.** Por los señalados en el Art.31 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.
 - a)** Incapacidad probada en el desempeño de sus funciones, previa evaluación de desempeño e informes del jefe inmediato y el Departamento de Talento Humano;
 - b)** Abandono injustificado del trabajo por tres o más días laborables consecutivos;
 - c)** Haber recibido sentencia condenatoria ejecutoriada por los delitos de: cohecho, peculado, concusión, prevaricato, soborno, enriquecimiento lícito y en general por los delitos señalados en el Artículo 10 de la LOSEP;
 - d)** Recibir cualquier clase de dádiva, regalo o dinero ajenos a su remuneración;
 - e)** Ingerir licor o hacer uso de sustancias estupefacientes o psicotrópicas en los lugares de trabajo;
 - f)** Injuriar gravemente de palabra u obra a sus jefes o proferir insultos a compañeras o compañeros de trabajo, cuando éstas no sean el resultado de provocación previa o abuso de autoridad;
 - g)** Asistir al trabajo bajo evidente influencia de bebidas alcohólicas o de sustancias estupefacientes o psicotrópicas;
 - h)** Incurrir durante el lapso de un año, en más de dos infracciones que impliquen sanción disciplinaria de suspensión, sin goce de remuneración;

- i)** Suscribir, otorgar, obtener o registrar un nombramiento o contrato de servicios ocasionales, contraviniendo disposiciones expresas de esta Ley y su reglamento;
- j)** Incumplir los deberes impuestos en el literal f) del Artículo 22 de la LOSEP y o quebrantar las prohibiciones previstas en el literal d) a la n) del Artículo 24 de la LOSEP;
- k)** Suscribir y otorgar contratos civiles de servicios profesionales contraviniendo disposiciones expresas de La Ley y su reglamento;
- l)** Realizar actos de acoso o abuso sexual, trata, discriminación o violencia de cualquier índole en contra de servidoras o servidores públicos o de cualquier otra persona en el ejercicio de sus funciones, actos que serán debidamente comprobados;
- m)** Haber obtenido la calificación de insuficiente en el proceso de evaluación del desempeño, por segunda vez consecutiva;
- n)** Ejercer presiones e influencias, aprovechándose del puesto que ocupe, a fin de obtener favores en la designación de puestos de libre nombramiento y remoción para su cónyuge, conviviente en unión de hecho, parientes comprendidos hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad;
- ñ)** Atentar contra los derechos humanos de alguna servidora o servidor de la institución, mediante cualquier tipo de coacción, acoso o agresión; y,
- o)** Las demás que establezca la Ley.

CAPITULO XI

DE LA CALIDAD DE SERVICIO

Artículo 33.- Del comportamiento del Policía Municipal con la ciudadanía.- El Policía Municipal vigilará que su comportamiento hacia la ciudadanía se rija en las normas generales de moral y buenas costumbres así como en las disposiciones que se describen a continuación y que son esenciales para brindar un servicio de calidad.

a) **Mostrar atención.-** El Policía Municipal mostrará atención absoluta a las inquietudes y necesidades de la ciudadanía en general, tratando de generar soluciones a las mismas.

b) **Tener una presentación adecuada.-** El Policía Municipal mantendrá una presentación física impecable en todas las circunstancias que su trabajo presente, manteniendo orden y aseo de su uniforme así como de su aspecto personal.

c) **Atención personal y amable.-** El Policía Municipal brindara atención personalizada a todos los aspectos en los que se relacione con la ciudadanía, mostrándose amable ante toda actitud.

d) **Tener a mano la información adecuada.-** El Policía Municipal tendrá siempre a disposición la información que sea competente para su trabajo, así como este reglamento interno de trabajo.

e) Expresión corporal y oral adecuada.- El Policía Municipal mantendrá expresiones corporales y orales claras y adecuadas para el trato con la ciudadanía.

Artículo 34.- De la Accesibilidad para con la ciudadanía.- Al ser la accesibilidad una dimensión de la calidad de servicio el Policía Municipal estará en la obligación de:

- a) Darle al ciudadano/a la importancia que se merece.
- b) Saludar amablemente y sin falta a todo ciudadano/a con el que tenga contacto.
- c) Mostrarse dispuesto a ayudar al ciudadano/a en cualquier situación o circunstancia.
- d) Conocer las actividades de las personas que están en su área asignada de trabajo.
- e) Aceptar las sugerencias que la ciudadanía exprese en mejora del bien común.

Artículo 35.- De la Confiabilidad para con la ciudadanía.- Al ser la accesibilidad una dimensión de la calidad de servicio el Policía Municipal estará en la obligación de:

- a) Realizar su trabajo de manera eficaz.
- b) Cumplir con su trabajo de manera eficiente.
- c) Buscar mantener el orden en cualquier actividad que se le asigne.

- d) mantener el profesionalismo en toda actividad que tenga que ver con su trabajo.

Artículo 36.- De la Respuesta para con la ciudadanía.- Al ser la accesibilidad una dimensión de la calidad de servicio el Policía Municipal estará en la obligación de:

- a) Ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido y oportuno.
- b) Acudir al llamado de la ciudadanía inmediatamente cuando sea necesario.
- c) Prestar su colaboración en todo caso en que la ciudadanía lo requiera sin que sea necesario que esta lo pida.

Artículo 37.- De la Empatía para con la ciudadanía.- Al ser la accesibilidad una dimensión de la calidad de servicio el Policía Municipal estará en la obligación de:

- a) Ser Cortez ante cualquier circunstancia.
- b) Ser amable y respetuoso ante el ciudadano/a.
- c) Mantener actitud positiva frente a cualquier circunstancia que se presente.
- d) Invitar al ciudadano/a a comportarse adecuadamente.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

DISPOSICIÓN PRIMERA.- Quedan derogados todos los reglamentos internos, que se opongan al presente.

DISPOSICIÓN SEGUNDA.- Todo cuanto no se hubiere estipulado en el presente Reglamento, se remitirá a la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Constitución de la Empresa **GAD MUNICIPIO DE AMBATO** y demás leyes pertinentes.

Materiales de Referencia

1. Bibliografía

- BERRY Leonard (2002) **UN BUEN SERVICIO YA NO BASTA Cuatro principios del servicio excepcional al cliente**
Editorial NORMA, Bogota
- DENTON Keith (1989) **LA CALIDAD EN SERVICIO AL CLIENTE**
Ediciones Días de Santos Madrid
- GARCIA Alfonso. (2006) **PRODUCTIVIDAD Y REDUCCION DE COSTOS**
EDITORIAL TRILLAS s.a. DE c.v. Santiago, Chile.
- PARLAMENTO Nacional (2005) **LEY DE SEGURIDAD SOCIAL.**
Editorial GAB, Quito, Ecuador.
- PEARSON Marcelo. (1965) **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**
Traducción al español Ediciones Días de Santos Madrid
- QUIÑONES Martha (2006) **CALIDAD Y SERVICIO CONCEPTOS Y HERRAMIENTAS**
Ecoe Ediciones, Bogotá, Colombia
- ROBINS Stephen. (1957) **Fundamentos de Comportamiento organizacional**
I´Rentice- Hall Hispanoamericana, México Df

- SPECTOR Paul. (2002) **PSICOLOGIA INDUSTRIAL Y ORGANIZACIONAL**

Editorial El Manual Moderno Méjico D.F., Méjico

LINKOGRAFIA

- **RIESGOS VS FACTORES DE RIESGO** Por **ISRAEL SÁNCHEZ BARRAGÁN** (Utilizado en argumentación de la variable dependiente)
Publicado: 20 MAYO, 2012. Recuperado el 20 de agosto de 2013 en UnirBlogs.com. Disponible:
<http://blogs.unir.net/praevenire/2012/05/20/riesgos-vs-factores-de-riesgo/>
- **Ecuatorianos insatisfechos con la Calidad del Servicio público en el Ecuador** (Utilizado en la contextualización)
Publicado **QUITO, NOV. 14 (Agencia Ane)** Disponible:
<http://www.radioequinoccio.com/inicio/item/4273-ecuatorianos-insatisfechos-con-servicios-de-sector-publico.html>
- **La validez de la Policía Municipal** (Utilizado en la contextualización)
Tomado de Revista Vistazo Editorial anónimo, Disponible:
<http://www.vistazo.com/webpages/columnas/imprimir.php?id=8269>
- El reglamento interno , (Nota Especial) (Utilizado en la contextualización)
Portal de la prevención, la seguridad y la salud ocupacional de chile.
Disponible:
http://www.paritarios.cl/actualidad_reglamento_interno.htm

- **Reglamento de seguridad y salud de los Trabajadores y mejoramiento del medio Ambiente de trabajo.** (Utilizado en argumentación de la variable independiente)
- (en línea) Disponible:
http://www.transelectric.com.ec/transelectric_portal/files/reglamento%20de%20seguridad%20y%20salud%20de%20los%20trabajadores%20y%20mejoramiento%20del%20medio%20ambiente%20de%20trabajo.pdf

ANEXOS