



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA
COMERCIAL**

TEMA:

**CALIDAD DE SERVICIO BRINDADO POR PARTE DEL U.P.C., SECTOR
PUEBLO NUEVO DE LA PROVINCIA DE LOS RÍOS**

EGRESADO:

STEVEN HUACÓN

TUTOR:

ING. LUIS LOZANO CHAGUAY

PERIODO MAYO - SEPTIEMBRE

2019

INTRODUCCIÓN

El presente caso de estudio se basa en determinar la calidad del servicio proporcionado por el U.P.C. (Unidad de Policía Comunitaria) de Pueblo Nuevo de la Provincia de Los Ríos, institución pública que ejerce sus funciones para brindar seguridad y atención oportuna en situaciones inseguras o de peligro que puedan ser objeto las personas propias de la parroquia, por lo cual, es necesario ejercer una investigación profunda de los procesos administrativos, operacionales y logísticos que se llevan a cabo en dicha institución, para verificar la eficacia del servicio y como inciden sus operaciones o apoyo comunitario en la confianza y seguridad de los ciudadanos de Pueblo Nuevo.

La creación de los U.P.C. a nivel nacional, surge con la finalidad de direccionar esfuerzos por parte del personal policial, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de un sector específico; es un servicio descentralizado y directo, regido por planes y reglamentos otorgado por parte del Ministerio del Interior, el cual se encarga de la seguridad en el Ecuador; pero en la actualidad las gestiones que se realizan dentro de estas instituciones públicas no muestran niveles elevados de practicidad y eficiencia, lo que diverge en situaciones problemáticas de grado administrativo, estratégico y táctico.

La ejecución de esta investigación es de importancia, porque expone temáticas de interés general para conocer la realidad de una de las instituciones públicas que se encarga de brindar un servicio directo a los ciudadanos para mejorar la calidad de vida, en el aspecto seguridad, además de ser un documento que muestra determinados factores que condicionan la acción de combatir los riesgos sociales en las comunidades, ya sea por falta de conocimiento de los miembros en temas como atención a la ciudadanía, o una entrega efectiva de un servicio de calidad que proporcione confianza en cada uno de ellos.

El objetivo de esta investigación con respecto a la calidad del servicio brindado por el U.P.C. de Pueblo Nuevo, es conocer las deficiencias del servicio y que aspectos influyen en el desempeño de los profesionales del área policial, además de dilucidar problemáticas que han sido observadas, en cuanto a la interacción con la ciudadanía y la respuesta brindada a los usuarios, para aquello, es necesario la implementación de métodos investigativos que aporten con datos certeros para un posterior análisis.

En este caso, el tipo de investigación ejecutada es la explicativa, porque mediante esta, se analiza las causas y efectos de la problemática planteada, con el aporte del método deductivo y cómo técnica de recolección de información la encuesta, la cual es aplicada al personal policial del U.P.C. objeto de estudio y a los ciudadanos de la parroquia Pueblo Nuevo principales beneficiarios de los servicios prestados por esta unidad, a través de cuestionarios direccionados a obtener información certera que proporcione resultados pertinentes en la investigación.

El enfoque del presente caso de estudio está alineado a la carrera de Ingeniería Comercial, con respecto a la sublínea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, porque cada institución pública que otorga servicios de seguridad, médico o educacional se rigen por planes y procesos de gestión, con la finalidad de cumplir con los requerimientos del país, en base al mejoramiento de la calidad de vida, por tanto, este estudio es un indicativo de pautas administrativas a nivel institucional y la dependencia de la planificación estratégica necesaria para llevar a cabo las actividades diarias.

DESARROLLO

La institución objeto de estudio es la Unidad de Policías Comunitarias (U.P.C.) Pueblo Nuevo, radicada desde el año 2014, con el objetivo de fortalecer la seguridad del sector, ubicada en el Edificio Judicial, en las calles Av. 2. De agosto s/n Primera calle B Y Guillermo Baquerizo Moreno. El establecimiento se divide en dos áreas, estratégica y operativa; el área estratégica consiste en administrar y brindar atención oportuna a los ciudadanos, la cual está a cargo de dos agentes policiales ubicados dentro de la organización y doce agentes encargados de patrullar y monitorear la comunidad para verificación del ordenamiento y seguridad.

Para la creación de estas entidades el Gobierno ecuatoriano destinó una inversión de 10.2 millones de dólares a nivel nacional, de acuerdo a datos presentados por (El Comercio, 2018), pero desde el inicio de la creación de estas instituciones surgieron inconvenientes relacionados a la infraestructura, localización, viabilidad y la efectividad con respecto a las necesidades de los diferentes cantones del país, entre las funciones principales de los U.P.C, se encuentran: la atención al usuario, prevención de situaciones de riesgos y orden, y accionar en casos específicos de alta complejidad que afecte el bienestar de los aledaños.

Una de las problemáticas frecuentes en cuanto a la institución, es la insatisfacción de los usuarios de la parroquia Pueblo Nuevo, porque los agentes policiales encargados de otorgar la atención a los ciudadanos no se encuentran en el área estipulada, por lo cual genera molestia en las personas que se acercan a realizar una denuncia de incidentes que pueden ser de alto nivel de complejidad o inferior, porque la cantidad de personas que son designadas para realizar esta actividad es insuficiente. Para la autora (Arenal Laza, 2019), en términos generales la atención al usuario es:

Las necesidades de los usuarios es una de las características principales, por la cual, las organizaciones desarrollan herramientas y métodos que mejoren las expectativas y la percepción de los usuarios hacia la institución, con el objetivo de alcanzar estándares de calidad, por medio de mejoras en los procesos de forma continua y didáctica en base a los resultados obtenidos por la respuesta de los usuarios.

Las actividades dentro del U.P.C. existe un horario rotativo de 8 horas activo 8 horas de descanso, la falta de continuidad en las operaciones surge por la mencionada rotación que al finalizar las actividades la comunicación de las tareas y de los procedimientos a realizar es afectada; un ejemplo de ello, cuando el agente encargado de realizar los reportes de las actividades ejercidas en el periodo de tiempo que debe cumplir, estos reportes no especifican de forma detallada lo realizado y los procedimientos que se deben efectuar, por tanto, la calidad del servicio desciende, porque el proceso comunicativo no permite establecer una correcta administración y operatividad de las acciones a desempeñar por la siguiente ronda de trabajo.

La seguridad ciudadana es de primordial atención a nivel nacional, porque mejora aspectos cotidianos en la vida de las personas y uno de los objetivos por los cuales se emplea la creación de unidades policiales, es constatar y mejorar el orden de una región, pero el problema se presentan cuando el servicio otorgado es deficiente y no cumple con los estándares y objetivos de la institución, de acuerdo a un informe presentado por el (Ministerio del Interior, 2018), “La elaboración de una planificación de seguridad por medio del establecimiento de objetivos oportunos y metas estratégicas a largo plazo, con el apoyo de las unidades de seguridad del país, debido al aumento de la inseguridad es una realidad que el Ecuador desea revertir”

El enfoque de los U.P.C. es realizar un control exhaustivo para el resguardo de los ciudadanos de la Parroquia Pueblo Nuevo del Cantón de Babahoyo, pero existe deficiencia de control interno dentro de la institución con respecto a los agentes policiales que desempeñan

sus labores en la unidad policial, debido a la falta intervención en la revisión de las actividades o de la ubicación de los gendarmes que recorren un área determinada, esta labor es encargada de forma exclusiva a un agente policial, al cual se le designan los procesos administrativos y es el mismo quien debe solicitar reporte de actividades de los compañeros en acción operativa, pero no sucede.

El control interno de acuerdo a (Moscoso Gama, Cuervo Vargas, & Gamboa Hernández, 2018) “Es el proceso que vigila la calidad de los resultados obtenidos durante el desarrollo de un proceso para posterior análisis que definirá la aceptación, rechazo o modificación del procedimiento implementado”; la falta de control dentro de las instituciones públicas que se enfocan en brindar apoyo a la ciudadanía, genera niveles bajos en el servicio ofrecido, porque no existe una presión de ejecutar actividades con mayor eficiencia, al no solicitar la remisión de los resultados obtenidos en una jornada de trabajo para verificar el cumplimiento de las tareas, porque los U.P.C. efectúan sus labores bajo criterios independientes reportando novedades en caso de existir situaciones complejas que alteren el orden ciudadano, caso contrario sus operaciones diarias no son inspeccionadas.

Los sistemas de control interno son inadecuados, porque la supervisión es inexistente y mucho de los profesionales policiales se adjudica el tiempo de trabajo para realizar otras actividades no competentes por falta de presión y control, evidenciando la realidad de la inefectividad del sistema.

La implementación de unidades policiales comunitarias, expresan un sentido de cambio para el país, intentando descentralizar las actividades y estar más cerca de las personas para brindarles la atención y seguridad necesaria, la complejidad del proyecto evidencia características negativas porque las responsabilidades recaen en los agentes, dentro de estas actividades ellos direccionan su tiempo para rotar dentro de la ciudad, con respecto a los que

deben dirigirse a la operatividad y el personal que está en el área administrativa, como equipo subdivide sus actividades por conveniencia o facilidades, lo cual fomenta que los procesos se desordenen y no se complete la falta de suficiencia de personal.

La desorganización dentro del U.P.C se reduce a factores influyentes directos como la no proporción de una planificación viable para brindar los servicios a la comunidad, en el cual las personas que la integran no establecen parámetros de las acciones a realizar en la jornada de trabajo, esta falta de planificación es inducida por la inexactitud de liderazgo por parte de los jefes a nivel nacional y el jefe de circuito que lidera la institución en la Parroquia Pueblo Viejo, revelando que el dinero invertido por el Estado para la creación de las unidades y los sueldos y salarios percibidos por los agentes policiales, no es justificado debido al bajo nivel de rendimiento.

EL Jefe de Circuito, es el encargado de liderar al equipo de trabajo en las diferentes jornadas rotativas, pero este no establece patrones de liderazgo, para que el equipo de trabajo desarrolle un papel fundamental en la seguridad de las personas que se encuentran dentro del área, es decir el jefe encargado no define estrategias de acción, para el cumplimiento de objetivos que permitan alcanzar una óptima calidad de servicio, un liderazgo efectivo para el autor (Salcedo Fernández, 2018), es:

Es la capacidad de ejecutar estrategias específicas para mejorar la eficiencia del equipo de trabajo, enmarcados en cumplir con los objetivos planteados, caso contrario las personas que se alejen de los estándares impuestos en los planes desarrolladas deben ser presionados a direccionar sus acciones hacia el cumplimiento o se le impondrá una sanción, para que el trabajo grupal no sea afectado.

Los cambios de la rotación de los gendarmes, tanto administrativos, como operacionales cada ocho horas, produce que los miembros integren jornadas con completo desconocimiento de las acciones que se deben emplear, porque existe desorganización de los archivos que se generan en la jornada de trabajo anterior, además de no contar con una nomenclatura documental propicia; ejemplificado esta particularidad, cuando el usuario se acerca para solicitar información de un caso específico y el cambio de horario se ha producido de una noche anterior a la mañana siguiente el gendarme se limita en no comunicar lo solicitado, porque no existe una secuencia válida de documentos que le direccionen a brindar la respuesta oportuna a los ciudadanos, existiendo malestar y queja por parte de los solicitantes.

La calidad de servicio es considerado como no eficiente, además de presentar quejas por parte de la ciudadanía, que concluyen en una imagen corporativa negativa, según la autora (Aced, 2018) “La imagen corporativa, es un conjunto de percepciones que las personas crean acerca de la organización, de acuerdo a los hechos, las experiencias o menciones que han realizado sobre el lugar” (pág. 27); las percepciones de las personas acerca de un lugar en específico, acarea consecuencias positivas o negativas, que corresponden a las opiniones del público, estas percepciones están íntimamente relacionadas con la calidad del servicio, porque si la experiencia fue positiva, se asiente que el servicio prestado fue realizado con altos estándares de calidad.

La ejecución efectiva de los procesos operacionales y administrativos influye en el resultado final de lo que ofrece la institución, en este caso el objetivo del U.P.C., es asegurar la calidad de vida mediante el aporte de la seguridad, otro factor que incide en los esfuerzos con relación a los resultados es la comunicación; los canales de comunicación con fluidez incorrecta, determinan patrones que se manifiestan en los resultados obtenidos dentro de una jornada, es

por ello, que la factibilidad comunicativa incide en el desarrollo organizacional, que se determina por la calidad de los servicios.

La comunicación dentro de los U.P.C. es básica e importante, cuando se presenta un inconveniente que atenta con la seguridad de los ciudadanos la rápida acción es lo que genera una percepción positiva en las personas; la situación es desfavorable, cuando compañeros de las unidades policiales solicitan apoyo para remediar diversos inconvenientes en la comunidad y no existe una comunicación efectiva que proporcione soluciones y la presencia inmediata de los compañeros, la problemática puede aumentar generando la atención de los medios informativos del país desencadenando en críticas de los ciudadanos a nivel nacional, por la falta de efectividad en la intervención de los agentes policiales.

La comunicación directa para solicitar apoyo, no solo hace mención en las situaciones operacionales que se establecen fuera de la institución, sino también dentro de la misma, porque, la falta de organización de los archivos, que contienen oficios o información que se genera diariamente indica la deficiencia comunicativa entre los miembros que la integran, por lo cual la calidad de servicio es afectada, ejerciendo énfasis en la comunicación, la autora (Sánchez González, 2018), menciona la importancia de la comunicación en las organizaciones:

La comunicación es aquella necesidad que las organizaciones deben fortalecer por medio de canales comunicacionales directos y fluidos, para conocer los requerimientos de los colaboradores e intensificar los fundamentos dentro de la institución a través de estrategias orientas al desarrollo organizacional y la calidad de los servicios prestados.

La tecnología impera en la actualidad, porque se ha convertido en un medio que aporta a la comunicación entre grandes distancias, permite organizar documentación, realizar registros automáticos, que al finalizar el día muestran un historial que apertura la continuidad de las actividades, pero cuando esta herramienta no es utilizada de forma correcta, sus aportes no son

significativos, porque para que esta sea proporcione beneficios en la organización es necesario el direccionamiento de las personas, esta situación se presenta en la unidad policial, porque los gendarmes no ejercen las facultades correctas para aprovechar los múltiples beneficios que provee la tecnología, ya sea por falta de capacitación de los miembros o desinterés por mejorar el rendimiento de las actividades. La falta de conocimiento en temas informáticos se presenta en casos particulares, que desencadena una serie de situaciones que alteran los procesos administrativos y el control dentro de la institución.

Cuando los agentes policiales han realizado una operación para restablecer el orden que ameritó la presencia y la acción inmediata policial, dicho agente debe realizar un oficio, reportando al jefe inmediato de lo acontecido y cuál fue el procedimiento efectuado, pero es en este punto que la inadecuada aplicación de las herramientas tecnológicas, ralentiza el proceso de archivo o continuidad del proceso, el caso de archivo se presenta cuando se suscitó acciones de menor dificultad y la solución es inmediata, pero cuando existe un detenido genera que el policía desarrolle una serie de documentos y reportes, para ser entregados a la persona pertinente para la continuidad del procedimiento, pero existe descompensación y retrasos en la tramitación por manejo inadecuado de los equipos tecnológicos.

Para el autor (Pita Cano, 2017) Las TIC's son un conjunto de aplicaciones constituidas por herramientas, metodologías y técnicas que se asocian a la digitación de contenido, para comunicar un mensaje, por medio del procesamiento y emisión de la información digital, elaborada en equipos o aparatos electrónicos, los cuales aportan al desarrollo organizacional, porque permite la eficacia en los procesos.

En cada institución sea esta pública o privada es necesario analizar el rendimiento de los trabajadores porque permite conocer los niveles de calidad en las prácticas o la entrega de los servicios ofertados de las empresas. En el U.P.C. de la Parroquia Pueblo Nuevo mediante la

aplicación de instrumentos investigativos se determina que a los gendarmes no se les aplican evaluaciones constantemente de su desempeño, procedimientos realizados en los operativos, tareas cumplidas en el periodo de tiempo que se encuentran laborando, siendo un indicativo de la falta de seguimiento del Estado hacia las personas e instituciones que brindan seguridad en el país.

El accionar del Gobierno para conocer el rendimiento de los U.P.C. en el Ecuador es inexistente, el cual provee de espacios físicos necesarios pero no un análisis constante de los resultados obtenidos por la institución y sus participantes, para verificar como su estadía en el cantón ha reducido los niveles de riesgo en cuanto a la seguridad; esto se resume en la no implementación de las evaluaciones del desempeño que accede a la información real y actual de la institución, exponiendo la falta de planes estratégicos direccionados a las problemáticas descritas, ocasionando descuidos que afecta la calidad del servicio ofrecido. Para las autoras (Rico García & Sacristán Navarro, 2018) evaluación del desempeño es:

“Es la acción de aplicar métodos para obtener a información que permite conocer cuál es el desempeño de los trabajadores en cada uno de los puestos de trabajo de la institución, además los resultados de la valoración del trabajo refleja aspectos relacionados a la calidad del bien o servicio entregado, por lo tanto es considerado como un instrumento de control que verifica el comportamiento, integración de los colaboradores y cuál es el nivel de alcance de los objetivos”

La evaluación del servicio es un indicador indirecto de la calidad del mismo, los agentes policiales al conocer que sus actividades no son monitoreadas perciben seguridad, lo que provoca que los esfuerzos efectuados se realizan bajo márgenes mínimos de acción, en varios casos se evidencia que cuando se presenta un llamado a los gendarmes del U.P.C. Pueblo Nuevo porque se ha suscitado un hecho que afecta la paz, estos llamados no se hacen efectivos

con rapidez, es decir cuando los agentes llegan al lugar han transcurrido una serie de minutos cruciales que desemboca en quejas por parte de los ciudadanos y el inconveniente se torna más peligroso; la falta de acción oportuna y rápida para provisionar la ayuda solicitada se debe al conocimiento que poseen los agentes acerca de que su intromisión no será evaluada.

En el estudio se describe un hecho particular que denota la escasa efectividad en la intervención de los agentes policiales pertenecientes al U.P.C. de la Parroquia Pueblo Nuevo, cuando se ha cometido un delito de sustracción de un celular hacia un ciudadano, en el caso de los gendarmes encontrarse cerca del área donde sucedió el delito, no existe una pronta acción de investigación o persecución, lo cual expone el no cumplimiento de su objetivo principal que proporcionar apoyo inmediato en los diferentes casos de riesgo que hayan sufrido los ciudadanos, como lo indica el manual de funciones de los mismos, porque el accionar policial consiste en anotar datos y direccionar al afectado al U.P.C. para que establezca la denuncia pertinente, lo cual convierte a los gendarmes en o guías, mas no operarios que restablecen el orden y entregan seguridad a la comunidad.

La calidad de servicio entregada por los U.P.C. y por cada uno de los trabajadores refleja la realidad actual de los centros, la falta de desplazamientos de los agentes policiales para atender los inconvenientes que se establecen en la Parroquia Pueblo Nuevo surgen porque los controles evaluativos son ineficientes, esto implica que las personas se dirijan a la institución o al lugar donde corresponda, cumplan las horas estipuladas en el manual de funciones, solo por percibir la remuneración del Estado y los beneficios que este les ofrece, pero sin generar conciencia de la importancia de su labor.

Dentro de las instalaciones del U.P.C. la situación es similar que la presentada por los policías que se sitúan en áreas estratégicas de la parroquia, el interés mostrado para desempeñar las actividades de forma ordenada y sistematizada de cada uno de los procedimientos

necesarios para el cumplimiento de los objetivos debilita la calidad del servicio entregado, porque el tiempo que se encuentran en las oficinas es utilizado en diversos asuntos no competentes a el área de trabajo, por la falta de control y evaluación a de las intervenciones de cada uno de ellos.

El U.P.C. presenta al público general cuales son los servicios ofertados y la distribución de las instalaciones, la ubicación del personal administrativo, pero todos estos puntos se presentan de forma simple ejerciendo énfasis en el cuidado y mantenimiento de la infraestructura de la institución, lo que expone un manual de funciones de escasas herramientas informativas que no incluye una guía para el personal que desempeña sus actividades, es decir el manual entregado es básico , más no presenta los procesos administrativos y actividades detalladas que deben desarrollar los policías en los diferentes campos laborales. Para la autora (Fernández López, 2017) el Manual de Funciones consiste en:

Es la designación oportuna de tareas específicas a desempeñar por los trabajadores en cada área de la institución, el objetivo del manual al describir las tareas de los puestos de trabajos es mejorar la productividad y rendimiento, porque el direccionamiento provisto en el manual establece que los esfuerzos y habilidades de los colaboradores de la empresa sean aprovechados de forma eficiente.

El interés del Gobierno en capacitar a los gendarmes en casos de emergencia para un actuar estratégico que disminuyan los riesgos de sufrir lesiones graves e incluso la muerte son habilitantes para un servicio de calidad; mediante la encuesta efectuada cada año los miembros policiales a nivel nacional deben capacitarse acerca de los Derechos Humanos, la Ley de Seguridad Pública, el Reglamento del Uso de Fuerza, Principios de Uso de Fuerza, el Código Orgánico Integral Penal y La Constitución, documentos de alto relieve que predispone el aseguramiento de la paz en el Ecuador, por medio del regimiento de las mismas.

Dentro de las capacitaciones antes mencionadas no se aplica una enseñanza de la estructura administrativa aplicada que dirija el modelo del servicio brindado. De acuerdo al autor (Gamero Casado, 2017) “El conocimiento se constituye en una herramienta adquirida por la persona que permite disponer y ajustar múltiples informaciones y experiencias para la toma de decisiones” (p. 225); por lo tanto se evidencia falta de capacitación de estrategias administrativas y dirección de cómo aplicar en la práctica los conocimientos adquiridos, al no existir un diseño estratégico que permita la relación de los conocimientos administrativos y la fuerza necesaria para asegurar la calidad de vida de los ciudadanos de la Parroquia Pueblo Nuevo, desde la perspectiva de seguridad.

Según el autor (Conforti, 2018) Un diseño estratégico permite establecer protocolos de acción en diferentes ámbitos, a través del establecimiento y creación de esquemas y herramientas que permitan alcanzar niveles de calidad óptimos en los servicios ofrecidos, además de innovar las capacidades de reacción ante las adversidades presentadas en el desarrollo de un proceso, situación que afianza la consecución de los objetivos.

La gestión pública a nivel nacional con respecto a los U.P.C., es criticada por los medios de comunicación y ciudadanos que reciben el servicio, debido a que la inversión efectuada para la creación y pago de salarios a los miembros policiales proviene de los propios ciudadanos; y cuando la inversión no es recompensada con un servicio de calidad el descontento es mayor porque genera insatisfacción. Según (Beuchat, 2017), “La gestión pública es el valor que se le otorga a los procesos para dirigir los bienes del Estado, implementando programas y proyectos direccionados a alcanzar el bienestar de los ciudadanos” (p. 22).

Este tipo de gestión se relaciona íntimamente con la gestión institucional de las entidades del Gobierno, es este caso los U.P.C porque la gestión pública proporciona continuidad, coordinación e impulso a los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la entidad por

medio de un conjunto de especificaciones y responsabilidades que tiene como objetivo alcanzar el bien común, pero cuanto esta gestión es deficiente, impacta directamente en las instituciones que están a su cargo; esto es lo que sucede con la institución estudiada, la falta de dirección administrativa provista por el Estado determina que los resultados esperados del servicio ofertado no supere las expectativas de los ciudadanos.

En la última década se implementó a nivel nacional estructuras de vigilancia por medio de las cámaras de seguridad, nombradas como ojos de águila, que otorga una atención 24 horas con el objeto de resguardar la seguridad de cada uno de los ecuatorianos, de acuerdo a un informe presentado por (Servicio Integrado de Seguridad, ECU 911, 2017). “La gestión que realiza el ECU 911 es efectiva y segura, porque se implementa tecnología de punta y el personal está capacitado para accionar en diferentes ámbitos de riesgo”

El motivo de mencionar esta agencia de vigilancia es porque está íntimamente ligada a los U.P.C; cuando se presenta un inconveniente de riesgo y no se encuentra un gendarme por la zona, el primer accionar del ciudadano es realizar un llamado al 911, este llamado es derivado a un operador que interviene como guía y entrevistador de la persona para acatar los datos, a su vez el operador llama al U.P.C. más cercano para que los agentes operarios que están en servicios acudan a la zona en donde se encuentra la persona afectada, es aquí donde termina la participación del Servicio Integrado de Emergencias ECU 911 y la responsabilidad recae directamente en el U.P.C., para la autora (Ángeles Chavarría, 2018) “La responsabilidad es el valor de contribuir con las habilidades, talentos en el desarrollo de procesos de forma interesada y puntual” (p. 46)

Dentro de esta responsabilidad se presentan inconvenientes, porque los gendarmes operativos trabajan en equipos de parejas a los cuales se le designa la vigilancia de un perímetro específico conocido como cuadrante con el objetivo de vigilar la zona asignada y en caso de existir acto inconforme a la seguridad deben actuar; pero cuando el agente administrativo que se encuentra dentro del U.P.C que recibe el llamado del Servicio Integrado de Vigilancia 911, designa a un equipo policial para que atienda la situación problemática del llamado del ECU 911, esta designación se efectúa al azar de los equipos de trabajo que se encuentra en el patrullero, mas no de forma estratégica por ubicación o conocimiento de que no están ejerciendo alguna intervención presentada en su jornada.

El actuar del U.P.C. se relaciona a la inmediatez de la necesidad requerida, pero no existe un análisis eficaz de llamada y de direccionamiento de las personas que se encuentran en la zona afectada, lo cual genera desorganización e impide solucionar la problemática de la persona que efectuó el llamado al 911 de forma oportuna, esto acarrea daños colaterales de la imagen institucional no solo del U.P.C., sino también del centro de vigilancia porque fue el hilo conductor entre el ciudadano y el servicio entregado por el U.P.C.

CONCLUSIONES

La Unidad de Policías Comunitaria (U.P.C.) de la Parroquia Pueblo Nuevo, por medio de la investigación efectuada evidencia una serie de inconvenientes que repercuten en la calidad del servicio ofertado por la institución y los agentes del orden pertenecientes a la misma, investigación que presenta las siguientes conclusiones:

Los procesos administrativos generados dentro de la entidad pública son poco eficientes, porque se evidencian errores en la organización y digitación de archivos, informes y solicitudes, documentación esencial para dar respuesta efectiva a los ciudadanos, además que los procesos se retrasan porque la documentación solicitada por el jefe inmediato no es entregada a tiempo, situación que incide en la calidad del servicio otorgado.

La relación comunicativa entre los gendarmes que se encuentran en la institución a los cuales se les designan tareas administrativas y a los operarios quienes se encargan de la vigilancia de una zona determinada, es poco efectiva, problemática que interfiere en la entrega de un servicio de calidad, porque la orientación por medio de la comunicación no es adecuada, de forma que interfiere en el cumplimiento de las tareas.

El Gobierno ecuatoriano no ejerce control y evaluación continua del desempeño de las actividades desarrolladas por los gendarmes que laboran en el U.P.C, situación puntual que incide en la calidad del servicio, debido a que los esfuerzos generados por los policías son mínimos y la acción por cumplir con el objetivo de proporcionar seguridad a los ciudadanos es escasa.

El manual de funciones presenta inconsistencias dentro del contenido, al no especificar de forma detallada las actividades que los gendarmes deben desempeñar, además de no proveer información relevante para ejercer funciones administrativas, puesto que el contenido del manual expone de forma general una serie de protocolos para el personal y dicho contenido muestra el cuidado y la división de la infraestructura del U.P.C. información que convierte el documento en una herramienta poco efectiva.

Las capacitaciones son constantes, pero estas capacitaciones se enfocan en la renovación de conocimientos acerca de leyes, derechos humanos y una serie de actividades incluyendo las físicas, capacitaciones que son importantes en la formación de los profesionales policiales, pero no existen preparación o entrenamiento de índole administrativo que favorezca al desarrollo de las actividades dentro de la institución, que sean consecuentes a las necesidades de asegurar la calidad de vida a través de otorgar un servicio de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aced, C. (2018). *Relaciones públicas 2.0: cómo gestionar la comunicación corporativa en el entorno digital*. Barcelona: Editorial UOC.
- Ángeles Chavarría, M. (2018). *Cómo enfocar los cambios: qué te mueve*. Tolima: ESIC Editorial.
- Arenal Laza, C. (2019). *Atención básica al cliente*. La Rioja: Editorial Tutor Formación.
- Beuchat, G. (2017). *Se debe y se puede: gestión de la innovación pública*. Santiago: RIL editores.
- Conforti, F. (2018). *Construcción de paz: diseño de intervención en conflictos (3a. ed.)*. Madrid: Dykinson.
- El Comercio. (14 de 08 de 2018). UPC y UVC, con ajustes de costos por rediseños, estudios y trámites. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Fernández López, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. La Rioja: Editorial Tutor Formación.
- Gamero Casado, S. (2017). *Técnicas y procedimientos profesionales en la protección de personas, instalaciones y bienes*. Madrid: IC Editorial.
- Ministerio del Interior. (2018). *El país tendrá un plan de seguridad hasta el 2030*. Quito: Comunicaciones.
- Moscoso Gama, J., Cuervo Vargas, C., & Gamboa Hernández, C. (2018). *Control de calidad interno y externo*. Cundinamarca: El Cid Editor.

Pita Cano, G. (2017). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio. *Revista Científica Dominio de la Ciencia*, 499-510.

Rico García , M., & Sacristán Navarro, M. (2018). *Fundamentos empresariales*. Madrid: ESIC Editorial.

Salcedo Fernández, A. (2018). *Liderazgo transformacional: qué es y cómo medirlo*. Madrid: ESIC Editorial.

Sánchez González, M. (2018). *Gestión estratégica, innovación y prospectiva en comunicación: bases, técnicas y casos prácticos*. Barcelona: Editorial UOC.

Servicio Integrado de Seguridad, ECU 911. (2017). *Informe de Gestión*. Quito: Servicio Integrado de Seguridad.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

ANEXOS

Anexo. 1 Encuesta Dirigida al Personal Policial de la Unidad de Policías Comunitaria

1. **¿Considera usted la comunicación es efectiva entre los miembros de la entidad?**

SI	
NO	

2. **¿El manual de funciones de la institución le provee información detalla de las acciones que debe desempeñar en la jornada de trabajo?**

SI	
NO	

3. **¿Recibe usted capacitaciones? De ser la respuesta positiva, mencione que capacitaciones recibe.**

SI	
NO	

4. **¿Ha tenido inconvenientes en la formulación de documentos o solicitudes que requiere la institución?**

SI	
NO	

5. **¿Las actividades que realiza dentro de la institución son evaluadas?**

SI	
NO	

6. **¿Realizan informes de las actividades realizadas en la jornada de trabajo? De ser la respuesta positiva mencione en que momento los realiza.**

SI	
NO	

7. **¿Cuál es la metodología para actuar en una situación de riesgo?**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL

Anexo 2. Encuesta dirigida a los ciudadanos de la Parroquia Pueblo Nuevo

Instrucciones: Marque con una X la respuesta que considera pertinente a la pregunta realizada.

1. **¿Considera usted que el servicio otorgado por la Unidad de Policías Comunitaria establecida en la parroquia es de calidad?**

SI	
NO	

2. **¿En qué aspectos ha tenido inconvenientes al dirigirse a la entidad cuando requiere información o realizar una denuncia?**

Atención	
Proceso de denuncia	
Falta de personal en el área de trabajo	
Comunicación de instructivos	

3. **¿Cuál es el nivel de respuesta cuando se solicita la presencia de los gendarmes?, siendo 5 la calificación más alta y 1 la más baja.**

1	
2	
3	
4	
5	

4. **¿Considera que el establecimiento de la institución en la parroquia ha generado cambios significativo en el aspecto de seguridad?**

SI	
NO	

5. **¿Cuál es la apreciación que usted posee acerca del U.P.C. de la Parroquia de Pueblo Nuevo? ¿Por qué?**

Alta	
Media	
Baja	

