



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA  
EDUCACIÓN  
CARRERA DE SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE  
MODALIDAD PRESENCIAL**



**DOCUMENTO PROBATORIO (DIMENSIÓN ESCRITA)  
DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN  
CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN:  
SECRETARIADO EJECUTIVO BILINGÜE**

**PROBLEMA:**

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO**

**AUTORA:**

**SANDRA JACQUELIN VELÁSQUEZ PEÑAFIEL**

**TUTORA:**

**LCDA. GINA LORENA CAMACHO TOVAR MSc.**

**BABAHOYO - AGOSTO/2019**



## **RESUMEN**

La administración pública viene a constituirse en todo aquello que el estado decida hacer, la población se encuentra reflejada desde la parte social hasta lo económico, orientado a guiar y promover estrategias que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos, también se hace referencia a la importancia de los servicios públicos en la sociedad pues permiten brindar un bienestar social, familiar y personal satisfaciendo las necesidades del usuario. El propósito de la investigación estará enfocado básicamente en crear contenidos digitales para mejorar el funcionamiento de la organización y la calidad de los servicios que ofrece a la comunidad, también difundir información vía online a los ciudadanos sobre los servicios que brinda la institución para alcanzar las metas fijadas que tiene el estado, hay que mencionar que el objetivo principal del estudio de caso está enfocado en determinar si la administración pública incide en la prestación de servicios al usuario que ofrece el departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior, en esta investigación se aplicó como técnica la encuesta de manera que permite obtener respuesta de forma rápida y eficaz al problema planteado dentro de la organización, con la intención de mejorar el campo profesional para garantizar un desarrollo sostenible.

**PALABRAS CLAVES:** Administración, Servicios públicos, Usuario

## **ABSTRACT**

The public administration comes to be constitute in everything that the state decides to do for the population is reflected from the social part to the economic, oriented to guide and promote strategies that improve the quality of life of citizens, reference is also made to the importance of public services in society since they allow us to provide social, family and personal well-being satisfying the needs of the user. They purpose of the research will basically be to create digital content to improve the functioning of the organization and the quality of the services it offers to the community, also disseminate information online to citizens about the services offered by the institution to achieve the goals set by the state, it should be mentioned that the main objective of the case study is focused on determining whether the public administration affects the provision of services to the user offered by the department of Crime Prevention Directorate of the Ministry of Interior, in this investigation, the survey was applied as a technique in order to obtain a quick and effective response to the problem posed within the organization, with the intention of improving the professional field to ensure sustainable development.

**KEY WORDS:** Administration, Public services, User

# ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>ÍNDICE GENERAL</b> .....	iii
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>DESARROLLO</b> .....	3
<b>OBJETIVO</b> .....	4
<b>SUSTENTO TEÓRICO</b> .....	5
<b>TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN</b> .....	16
<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b> .....	16
<b>CONCLUSIONES</b> .....	18
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	20

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1satisfaccion de las necesidades del usuario .....	17
Ilustración 2 información de los servicios por internet.....	18

## INTRODUCCIÓN

En el presente estudio de caso se encuentran enmarcadas las líneas de investigación de la Universidad en Educación y Desarrollo Social, y la línea de la facultad en Talento Humano Educación y Docencia y de la carrera en Gestión de Talento Humano en las Actividades Organizacionales, lo cual este estudio de caso tiene el sustento y la veracidad necesaria para el desarrollo de la sublínea de investigación como es la Administración de Talento Humano, por lo tanto, las investigaciones correspondientes fueron obtenidas mediante libros, sitios web entre otros y además conocimientos necesarios que estarán citados en el transcurso del desarrollo de la investigación.

Dentro del estado hay un sinnúmero de organizaciones que cumplen con diferentes funciones dentro de la sociedad, podemos decir que una de las más importante es la administración pública como su nombre lo indica está destinada a guiar, promover e impulsar un mejor desarrollo social y económico en la población, tanto así que su finalidad es la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y ciudadanas logrando cada día un mejor progreso para el país. Su objetivo principal es promover una participación ciudadana activa creando cambios positivos que favorezcan tanto a la sociedad como al estado para que exista un mejor funcionamiento y desarrollo en ámbitos sociales, culturales y económicos de manera que esto beneficie a diferentes regiones, ciudades y provincias lo cual permitirá establecer nuevos planes y proyectos que mejore su actividad profesional para así poder brindar un servicio de calidad a la sociedad.

La prestación de servicios al usuario tiene como propósito generar un bien público aquel que es otorgado de forma indivisible y es recibido por todos los miembros de la población desde la ciudad hasta las comunidades rurales sin excluir a ninguno, su principal función es ser continua y regular consiste en cumplir las leyes y normas que establece el estado para que la prestación de servicio tenga que llevarse a cabo de la forma correcta para así mejorar el bienestar social, familiar, y personal logrando satisfacer las necesidades sean estas de carácter individual o colectivas, es necesario enfocarse en brindar un servicio de calidad a quienes más lo necesitan sin olvidar que la organización esta destina a trabajar para todas

las personas de una sociedad, por lo tanto, se busca fomentar cambios que favorezcan a un mejor desarrollo personal y social.

El Departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior se encuentra ubicado en la Av. General Barona entre Bolívar y Sucre del Cantón Babahoyo, provincia Los Ríos, esta organización tiene relación directa con el estado y diversas entidades que trabajan en conjunto por el bienestar social como es la Policía Nacional, Fuerza Armada del Ecuador y Agencia Nacional de Tránsito, su visión es satisfacer las necesidades y proteger los derechos de todas las personas sin excluir a ninguno, lo cual permite garantizar una mejor calidad de vida para la población.

Considerando lo anterior, esta investigación tiene por objetivo principal determinar cómo la administración pública incide en la prestación de servicios al usuario dentro del Departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior, esto puede ser un vínculo importante dentro del desarrollo de sus funciones en la organización puesto que su finalidad es satisfacer las necesidades de las personas y también lograr los objetivos definidos que tiene el plan constitucional para lograr brindar un servicio de calidad con ayuda de la utilización de estas tecnologías, conjuntamente con el cambio organizativo, no obstante se puede encontrar a lo largo del camino factores que influyen en aspectos relativos tanto en el área profesional como en lo personal que pueden desglosarse en emocionales, físicos, sociales e intelectuales que impidan fomentar un mejor bienestar social.

Para cumplir con el objetivo, la metodología aplicada durante el desarrollo del estudio de caso fue deductivo porque parte de lo general a lo particular dando a conocer resultados del departamento investigado, la cual permite obtener información válida, uno de los primeros procesos que se planteó dentro de la organización fue implementar cambios en su plan de acción como difundir información oportuna a los usuarios, también se utilizó la investigación descriptiva que es usada para detallar las características del fenómeno, de manera que se conoce los aspectos más relevantes de las variables estudiadas también se logró obtener información por medio de instrumentos y técnicas como la encuesta que su finalidad es obtener datos de forma rápida y eficaz.

## **DESARROLLO**

El desarrollo del presente trabajo se realizó en el Departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior, cantón Babahoyo, ubicada en la Av. General Barona entre Bolívar y Sucre, institución que fue instaurada en 1830 por la primera constitución del Ecuador por el presidente Juan José Flores, su principal objetivo es garantizar la convivencia social y pacífica, transmitiendo compromiso y transparencia a la hora de brindar información oportuna de forma eficaz y eficiente a todos los ecuatorianos, cuya misión es enmarcar el respeto y la democracia para alcanzar el buen vivir y ser la organización rectora de derechos y libertades fundamentales para reducir el delito y erradicar la violencia en la sociedad.

## **JUSTIFICACIÓN**

Con el presente trabajo se pretende conocer la importancia de la administración pública que ofrece el Departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior, la misma que surgió por las necesidades humanas que se presentan dentro de la sociedad, su finalidad es fortalecer una mejor calidad de vida a las personas en el ámbito humano y social, también la organización busca ejecutar y gestionar planes de intereses comunes de la población. Su principal objetivo es el funcionamiento, seguridad y servicios que brinda a la ciudadanía, es por ello que dicha institución trabaja plenamente con organizaciones gubernamentales en diversas actividades con la finalidad de fortalecer una mejor convivencia, el motivo principal es erradicar de manera permanente actos de diferentes índoles del ser humano, por lo tanto, la administración pública es considerada como una disciplina que busca el cambio dentro de la sociedad.

Toda prestación de servicios públicos deben brindarse con calidez y de forma correcta, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario, tienen un aporte fundamental dentro de la sociedad para mejorar la calidad de vida del ser humano como: educación, salud, transporte y vivienda, la gran mayoría de los servicios públicos son adaptados a cada necesidad, cada día los ciudadanos se van acostumbrando a que el sector público les ofrezca un tiempo de respuesta cada vez más rápido y unos servicios con mayor calidad. Ahora bien,

también esperan que el sector privado se comporte del mismo modo, tomando en cuenta que la prestación de servicios potencie una igualdad de derecho y oportunidades para así alcanzar el goce de la plenitud en el marco constitucional.

El Departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior, es una organización destinada a la prestación de servicios públicos, su actividad es fortalecer no solo la seguridad y calidad de vida sino también desarrollar una participación activa del ser humano, se considera como una fuerza vital dentro del proceso de transformación de nuestra sociedad de manera que representa un papel fundamental dentro del estado, su desenvolvimiento depende del trabajo solidario de los ciudadanos y ciudadanas y de diferentes instituciones que estén dispuestas a trabajar conjuntamente por un progreso positivo en la sociedad, el principal reto de esta organización es mejorar la eficiencia y eficacia logrando un rendimiento favorable en la prestación de servicios públicos relacionados principalmente con la seguridad integral y el bienestar social.

A través de esta organización se beneficiará la ciudadanía en general, sin excepción, de todas las culturales, edades, identidad sexual, pueblos y nacionalidades, de manera que todos tienen derechos en igualdad de oportunidades. Un buen servicio público no tiene fronteras ni límites, actualmente presenta cambios positivos en la sociedad, como: establecer nuevas estrategias, ejecución del plan de acción a través de la tecnología como anuncios públicos, periódicos y correos electrónicos que permiten brindar ayuda de forma eficaz e inmediata al usuario logrando así reducir un alto grado de inseguridad por parte de la ciudadanía, permitiendo participar de la manera más equitativa en la creación de espacios públicos, educación gratuita y salud logrando que mejore favorablemente la calidad de vida tanto de mujeres, niños y adultos mayores.

## **OBJETIVO**

Determinar la administración pública y su incidencia en la prestación de servicios al usuario.

El objetivo fundamental de esta investigación es determinar si la administración pública incide en la prestación de servicio al usuario que brinda el Departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior cuyo fin de esta organización es principalmente proteger los derechos de todas las personas sin excepción alguna, la seguridad y calidad de vida de los ciudadanos/as para lograr el buen vivir con la humanidad de manera que es necesario que el estado participe en la transformación de nuestra sociedad y tenga un desarrollo eficaz y eficiente en los procesos administrativos y sociales que tiene la organización.

## **SUSTENTO TEÓRICO**

### **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

La administración pública se la puede definir como un agente regulador que comprende cooperar en distintas actividades relacionadas con la gestión de estado, dicha organización también trabaja en conjunto con entidades que promuevan planes de acción como proteger y velar por los derechos de la sociedad. Puesto que la función que desarrolla el Departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior es hacer partícipe al ciudadano en cada una de las actividades correspondientes con el fin de satisfacer sus necesidades de forma inminente. (Crespo J. , 2015) añade que la función pública y la administración forman un elemento fundamental en el momento de constituir un estado creando un derecho capaz regido por la independencia de poderes, que además permiten asegurar una prestación de servicios básicos que garanticen el bienestar de los ciudadanos.

A lo largo del proceso administrativo público se establece que juega un papel fundamental dentro del Estado, es un ente regulador que guía, promueve y coordina actividades fundamentales en el sector social y gubernamental, cada una de estas actividades se enmarcan en función de cumplir con diferentes perspectivas que tienen como objetivo principal alcanzar una armonía plena en la sociedad. Dentro del estado la administración es una rama de gran representación en el ámbito político económico y social, su obligación es

fijar una meta en función de crear y fortalecer el campo profesional es decir planear y coordinar asuntos relacionados con la economía nacional para ejercer un impulso prioritario en el bienestar de la comunidad.

Cabe recalcar que la administración pública refleja un gran impacto en la sociedad puesto que es importante en el desarrollo social y económico de la población , con el fin de que mejore el funcionamiento de la organización en asuntos públicos, reglamentos y políticas que estén relacionados con el trabajo social y económico en la realización y ejecución de proyectos estratégicos en diferentes ciudades, pueblos o comunidades que beneficien al estado y principalmente al ciudadano de manera que garantice un bienestar común para las personas es por ello que el estado se enfoca en los lugares más vulnerables para brindarles ayuda humanitaria como: salud, vivienda, educación y regeneración urbana para así establecer una mejor calidad de vida.

Esta forma define a la actividad administrativa como un órgano funcional dentro del estado que pretende ser estructurado en escala y jerarquía para obtener un mejor desarrollo sostenible del país, de manera que es una entidad física que constituye un poder ejecutivo, social y económico, las actividades fundamentales dentro de su plan de acción es regular el derecho administrativo cumpliendo con los límites establecidos por el presidente y ministro del Interior y Finanzas, siendo uno de los más esenciales en diferentes aspectos socioculturales de la sociedad. La actividad administrativa es toda actividad desarrollada por los órganos competentes de la Administración Pública o con autorización de la misma, de carácter sublegal.

De acuerdo al estado, se dice que la administración pública es empleada generalmente en las entidades sociales porque tiene un aporte esencial dentro de la sociedad debe tender a lograr un enfoque estratégico buscando la consecución de sus objetivos, como organización trabaja en coordinar los recursos eficientemente en beneficio de la humanidad en la cual existen instituciones que colaboran en diversos roles asignados como: brindar empleos, atención médica de calidad, transporte y educación, logrando impulsar un mejor desarrollo social.

También podemos conceptualizar en rasgos breve sobre el procedimiento administrativo que tiene el estado, la institución tiene una ley, reglamentos ,y políticas en el campo administrativo general que funciona dentro de la constitución puesto que permite la realización de diferentes actos o procesos en el ámbito social y económico que de acuerdo a ley establecida se deben cumplir como autoridad pública, con la finalidad de garantizar un adecuado manejo dentro del marco constitucional que rige el estado en la rama de administración pública, la misma que pretende trabajar con diferentes ministerios que estén relacionados a contribuir una mejor participación ciudadana y lograr las metas que tiene la nación.

Es necesario que el departamento de dirección de prevención del delito del Ministerio del Interior organice y coordine acciones destinadas a salvaguardar la seguridad de la ciudadanía y el estado, por lo tanto, la administración pública de esta entidad incluye un plan de acción sobre planificación y desarrollo en nuevas técnicas que aporten a la reestructuración de la sociedad con el fin de generar un buen vivir, sin embargo el individuo muchas veces no trabaja en función de crear estrategias o planes específicos que favorezcan a un mejor desarrollo económico y social para así mejorar el proceso de la actividades que ofrece la organización a los individuos. (Ramos & Sánchez, 2013) refieren que la planificación permite asegurar una mejora en la gestión pública, los servicios y el libre acceso de los ciudadanos a formar parte de la administración pública, con el fin de reducir situaciones que generen conflictos y desigualdades en el proceso de transformación de la sociedad.

Desde un punto de vista la administración pública tiene como propósito gestionar, dirigir y controlar el permanente contacto entre la ciudadanía, el poder público y la sociedad puesto que es de vital importancia contar con la información asertiva de ambas partes, para así entender si el funcionamiento de la organización está dando resultados positivos en temas importantes para la comunidad. La misma que puede entenderse desde un punto de vista formal y material, es decir las entidades públicas deben atender de manera prioritaria a las necesidades de la ciudadanía sea de interés individual o general tales como salud , seguridad educación, transporte y vivienda que son fundamental para la vida cotidiana de la sociedad, así lo establece la función administrativa del estado y otras organizaciones particulares (Raffino, 2018).

## ESTRATEGIAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Es necesario conocer la importancia de las estrategias dentro de las organizaciones públicas pues permiten planificar, dirigir y controlar con eficacia a la institución, de manera que posibilita un cambio en las actividades sociales que beneficien a la población, una de las estrategias sería implementar nuevas directrices en base a difundir información sobre los servicios que brinda la organización para así satisfacer las necesidades públicas que tiene la sociedad a través de la internet, pues permite enviar y recibir información oportuna, de manera que se llegaría a la ciudadanía como un plan de medida alternativa para alcanzar los objetivos propuestos. Actualmente la institución desarrolla planes tecnológicos como crear blog, plataformas dinámicas para interactuar con el usuario.

Sin olvidar que la responsabilidad de esta organización es atender de manera oportuna y eficaz a una solicitud o demanda por parte de la sociedad en general y también la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza hacia la sociedad y a la comunidad local, Actualmente en Europa la administración pública se define como principal protagonista al estado y a las organizaciones que trabajan en función de promover un mejor desarrollo en la política cultural, tecnológica y social como es el municipio y la gobernación que su objetivo es contribuir a la participación ciudadana, y lograr un mejor desarrollo integral (Soler, y otros, 2012).

El departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior es una organización destinada a promover un bien común dentro de la sociedad, cuya finalidad es orientar a la ciudadanía a trabajar por un bien público como reducir la delincuencia y buscar la paz, su responsabilidad es hacer que el trabajo se cumpla como lo establece la ley del estado en términos de intereses y objetivos que tiene la población, su objetivo es resguardar los bienes económicos para proporcionar diferentes servicios públicos que generen una convivencia armónica dentro de la población. (Cerrillo, Alguacil, Gonzáles, & Moro, 2017) manifiestan que la administración pública es considerada una rama de vital importancia porque es de libre acceso, colaborativa e inteligente mediante la cual su estructura está integrada por servicios y procesos que mejoren la calidad en el área administrativa y social para la ciudadanía.

## ELEMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Dentro del Departamento de Dirección de Prevención del Delito se pudo observar que consta con elementos fundamentales en su estructura y desarrollo de su administración en relación a la población, territorio y soberanía , en la cual esta organización tiene como fin el bienestar de la población, resaltando principios fundamentales como es la acción social, atribución y ejecución de leyes con carácter de interés general , también es encargada de proteger el funcionamiento en los servicios esenciales requeridos por los ciudadanos que son necesarios para un mejor desarrollo en el ámbito social y económico.

Por lo tanto, la administración pública está caracterizada por atributos propios del estado cumpliendo un rol importante dentro de la sociedad , a fin de mejorar su funcionamiento por medio de elementos básicos que son recursos para crear una mejor propuesta en el ámbito sociocultural y económico con la finalidad de aportar un cambio en la calidad de los servicios que necesita la comunidad, de esta manera se requiere satisfacer la necesidades e interés generales de los ciudadanos que son considerados clientes o usuarios que pertenecen al estado también la gestión administrativa permite conocer elementos como: planes de acción y diagnóstico, considerados como aporte esencial en la calidad del servicio público.

## CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Existen varias características que se destacan dentro de la administración pública su principal función es mejorar el desarrollo administrativo dentro de la institución entre ella está la universalidad que se aplica donde quiera que exista un organismo social y es utilizada tanto en lo personal como en lo organizacional, permite tomar decisiones en equipo y no individualmente, también se basa en que la organización este en continuo movimiento por ser una institución destinada a garantizar los derechos de los ciudadanos. La administración pública es la organización que tiene a su cargo la dirección y la gestión de los negocios estatales ordinarios dentro del marco de derecho menciona algunos que consideramos son importantes de conocer, entre los que mencionaremos están, los medios personales o personas físicas las exigencias de la técnica medios personales o personas físicas.

## FINALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La finalidad de la administración consiste únicamente en satisfacer las necesidades de las personas que de tal forma son vitales para la población, permitiendo alcanzar un mejor bienestar general para la comunidad, es necesario definir nuevas formas de administración dentro del área de la organización para que exista un rendimiento favorable a la hora de brindar un servicio público de calidad de manera que permite garantizar un desarrollo económico y social a fin que tener una convivencia armónica dentro de la humanidad.

La administración persigue la finalidad, de combinar los grupos sociales, para poder imprimir la mayor eficiencia en el logro de sus objetivos. Para ese fin, la administración coordina la estructuración y el funcionamiento de los organismos sociales, entendidos estos como aquella unión consciente de personas que persiguen un objetivo común. Cabría dejar en claro que hay administración a partir del momento en que se delegan en otros, determinados funciones, siempre que estas funciones se realicen en un organismo social, dirigiendo y coordinando lo que los demás realizan. Por la experiencia, sabemos que el hombre se agrupa en sociedad para establecer los principios y bases que rigen la organización y el funcionamiento de la organización.

## EFICIENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Por otra parte, podemos mencionar que la administración pública desempeña un rol eficiente dentro de las actividades desarrolladas en el trabajo social y económico, es decir cumple con los objetivos deseados por parte de la ciudadanía, logrando un efecto satisfactorio en conjunto con entidades públicas de manera que debe tener una atención prioritaria en cualquier demanda requerida por parte del mismo, la organización debe tener un alto grado de complejidad y productividad en el sector público como organización líder del estado, es una representación de vital importancia en el régimen constitucional, entre las principales competencias de la institución es forjar grupos de alto rendimiento y productividad en el desarrollo de liderazgo y eficiencia empresarial, su objetivo es conseguir buenos resultados y que el personal obtenga mayor responsabilidad, vocación y entusiasmo en el rol asignado (Ramírez, 2010).

## ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Capacidades de los líderes de la administración pública, cada organización tiene su enfoque fundamental a diario como implementar nuevas habilidades y estrategias que se deben aplicar en las actividades asignadas, se debe crear grupos con capacidades y conocimiento que aporten a un mejor desarrollo y rentabilidad económica dentro del servicio público, obteniendo buenos resultados que beneficien al usuario, satisfaciendo sus necesidades de manera que exista una transformación eficiente dentro de la sociedad. Son algunos indicadores de que una nueva cultura está naciendo, por lo que dependerá en gran medida, de la capacidad de sus líderes, para gestionar adecuadamente el servicio que la administración pública presta a la sociedad.

En función a esta institución trabajan diferentes entidades que brindan cooperación a la administración pública como los ministerios, la intendencia y la gobernación, su visión es encaminar a dicha organización a mejorar la calidad de servicios públicos que se brinda tanto a las provincias, regiones y comunidades del país, cada líder se encarga de planificar, dirigir y coordinar acciones de carácter funcional para promover un mejor desarrollo participativo y social.

## VENTAJAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

También podemos mencionar que la administración pública cuenta con iniciativas propias para desenvolverse en su rol administrativo como implementar el uso del internet para difundir información de carácter funcional a los ciudadanos, por lo tanto, (Crespo, Nicolini, & Parodi, 2015) mencionan que la administración en línea es uno de los componentes más utilizados en Europa que permiten ofrecer acceso electrónico a los usuarios de manera que estén conectados siempre con las nuevas propuestas y servicio que brinda. Se lo considera con un medio práctico e innovador dentro de su plan estratégico, también es necesario crear contenidos digitales para un mejor funcionamiento en cuanto a la información que se ofrece a las personas de diversas ciudades, provincias y comunidades para que puedan tener un mejor sistema de interacción comunicativa y así mejore la calidad y eficiencia de la institución.

## PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS AL USUARIO

La prestación de servicios tiene como propósito fundamental generar un bien común para la población, proteger sus derechos como ciudadanos dentro de la sociedad, cuyo objetivo es brindar un bienestar social, familiar y personal. Por ello la institución desarrolla nuevas técnicas en el ámbito profesional de manera que no es suficiente tener una buena gestión administrativa, sino más bien se debe trabajar desde la parte social a lo económico, conocer de manera directa cuales son las demandas básicas que requiere el ciudadano como parte esencial dentro de esta organización, actualmente el estado trabaja por obtener resultados positivos y alcanzar una integración funcional y económica dentro de la sociedad en general (Juárez & Carrillo, 2014).

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Es importante tener en cuenta que la calidad de los servicios públicos aporta de manera positiva al cambio social y a la mejora en los servicios que espera el usuario, es decir, es un tema que genera impacto dentro de la sociedad, cuyo fin es mejorar la condición de prestación y calidad de servicios que brinda el estado a los ciudadanos, haciendo frente a problemas que suceden dentro de la organización ya sea de ámbito económico y social, se trata a diario de enfrentar desafíos que se presentan a lo largo de la profesión. En los últimos años el término calidad se ha extendido a todos los ámbitos de las organizaciones públicas, desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan a su desempeño.

De modo que la nueva era de la tecnología se va estableciendo como herramienta fundamental para el ser humano relacionada con nuestro entorno, está agilizando, optimizando y perfeccionando algunas actividades que realizamos en nuestro día a día, de manera que su aceptación en la sociedad es muy alta y posibilita brindar una mejor información y atención en la prestación de servicios al usuario. Por esta sencilla razón se considera un punto importante en la organización, es decir permite brindar un servicio oportuno y de calidad a los ciudadanos, la calidad se ha transformado en un modo integrador de realizar las tareas, de una manera óptima, tornándose imprescindible para lograr la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve.

## EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Alonso (2014) manifiesta que para mejorar los servicios públicos se debe promover un alto grado de integridad, transparencia y responsabilidad en las actividades que se ejecutan dentro del área de la administración para así aumentar la productividad en la organización y en la prestación de servicio al usuario. También se debe considerar que todo prestador de servicios públicos deberá ser amable y respetuoso con las personas que requieran información sobre los servicios públicos, siempre poniendo en práctica sus valores personales, es decir comportarse con modos adecuados.

La finalidad de los servicios públicos es ofrecer una mejor calidad de vida a la sociedad, dentro de estos aspectos tenemos a la ética profesional que se debe dar dentro y fuera de la organización para así dar una atención personalizada, un trato cordial y único, dando una respuesta inmediata a las necesidades y demanda del usuario, siempre y cuando los mismos le den uso razonable para así lograr un mejor cambio profesional, humano y social que esperan tanto los usuarios como el líder de la institución. Los servicios públicos son una función de Estado, puesto que el Estado no es sino una corporación de servicios públicos administrados por los gobernantes sobre quienes recae.

## HERRAMIENTAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS AL USUARIO

Se deben aplicar herramientas necesarias en la prestación de servicios al usuario para mejorar la asistencia que se le brinda al mismo, son realmente útiles para la función administrativa su tarea a realizar es ofrecer una atención de calidad al ciudadano, de manera que se perciba una satisfacción por parte de los mismo utilizando estrategias que favorezcan a un mejor desarrollo en la prestación de servicios , trabajando en función de aplicar nuevas fuentes de comunicación directa que le permitan al individuo estar informado de la diversas actividades que desarrolla la organización, generando beneficios y responsabilidades que permitan incrementar una mejora en la gestión de servicios públicos, permitiendo un desenvolvimiento profesional eficaz dentro de la institución, su objetivo es armonizar las relaciones con los usuarios y obtener un bienestar general.

Los usuarios en la actualidad perciben una mejor calidad en los servicios públicos, ahora se ven reflejados cambios positivos en la administración que inciden de una manera satisfactoria a los ciudadanos en diferentes ámbitos, la organización a lo largo de su creación tiene como objetivo mejorar la atención que se da hoy a los usuarios, desarrollando medidas estratégicas y planes que sean a corto plazo para mejorar la eficiencia y expectativa que tiene la misma, dado que una prestación de servicios públicos y satisfacción al usuario son temas que tienen un alto nivel de aceptación por parte de la opinión pública, y un mayor énfasis en la sociedad debido a que son parte fundamental en la población como para la función administrativa.

## TIPOS DE SERVICIOS PÚBLICOS

Por lo tanto, los servicios públicos son de gran importancia para la sociedad en general, existen varios tipos de prestaciones, pero los más relevantes son los servicios básicos aquellos que son indispensables para la humanidad y que frecuentemente son utilizados como: el servicio de energía eléctrica que es necesario dentro de la población tiene un sinnúmero de uso por parte del individuo también, el servicio de agua potable que es considerado líquido vital para el ser humano.

Por otra parte, el servicio de Internet es considerado un impacto global que influye de manera directa a la humanidad como por ejemplo en el servicio de educación que es de gran importancia para todos los niños y niñas pues facilitar el aprendizaje y habilidades que les permita tener un mejor desarrollo de formación en el futuro y por último el servicio de seguridad que principalmente está relacionado con la protección y necesidades que tiene la humanidad en general.

## BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

El estado constitucional manifiesta que los servicios básicos son fundamentales dentro de la sociedad pues desempeñan un papel esencial en el desarrollo económico, personal, y social, la finalidad de la administración pública es asegurar el libre acceso y universal a los

servicios que permitan solventar las necesidades básicas que se presentan en las comunidades, regiones y ciudades de manera que siempre están dispuestos a beneficiar desde la zona rural hasta la zona urbana, garantizando un mejor calidad de vida, por lo tanto, todo servicio público debe tener procesos administrativos como planificación, organización, dirección y control que ayudan a mejorar el funcionamiento de manera regular y continua.

## IMPACTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS AL USUARIO

Cabe señalar que la población en la actualidad está enfocado básicamente en la tecnología es decir, están conectados a diario en diferentes aspectos, novedades y situaciones que se desarrollan en la sociedad pues permite tener mayor conocimiento e información acerca de lo importante que son en la población los servicios públicos pues facilitan un interés común para las personas, sin embargo, las aplicaciones tecnológicas son de gran ayuda en el individuo, al respecto conviene decir que el acceso a dicha plataforma se lo puede hacer desde un dispositivo móvil que en su gran mayoría lo posee con el fin de mejorar la calidad de servicio que se presta, este plan tiene como objetivo trabajar con la ciudadanía en contribuir una sociedad de innovación y emprendimiento que busca generar ideas nuevas con el fin de establecer un mejor desarrollo al estado.

## INNOVACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En la actualidad se debe implementar un nuevo plan de ejecución dentro de la institución, se debe disponer de plataformas digitales para crear una mejora en el sistema de información que se difunde a diario a la población y que muchas veces no es de forma veraz, sin embargo, las funciones tecnológicas básicamente son la herramienta fundamental que se utiliza hoy en día para resolver situaciones de diferente índole ya sea social y económico, también permiten conocer en tiempo real el estado de un servicio y lo que se brinda, de manera que se busca dar una respuesta inmediata a la necesidad del ciudadano. Por otra parte, la investigación en el sistema público es fundamental porque cumple con distintas actividades en la organización pues permite lograr objetivos a futuro como innovación, capacitación y habilidades técnicas que permitan desarrollar nuevos conocimientos que beneficien a la prestación de los servicios públicos (OCDE, 2013).

## TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En este estudio de caso fue aplicado el método deductivo porque parte de lo general a lo particular permitiendo analizar la administración pública y su relación con la prestación de servicios públicos, la cual permite indagar y observar información obtenida por medio de la investigación realizada de tal forma que cuenta con recursos humanos, área administrativa, financiamiento y gestión social, que por medio de instrumentos y técnicas facilita la recopilación de información necesaria para tener un acercamiento al problema real el cual afecta al departamento, también se utilizó la investigación descriptiva que es usada principalmente para detallar las características y analizar los hechos del fenómeno, de manera que se conoce los aspectos más relevantes de las variables estudiadas y los problemas que se presentaron en la organización.

La encuesta estuvo dirigida a las dos gestoras del departamento de dirección de prevención del delito del Ministerio del Interior, de tal forma que las preguntas se desarrollaron de acuerdo a las dos variables a estudiar, de manera que se pudo conocer diferentes aspectos como: la calidad de los servicios que brinda la organización al usuario, también si crean contenidos digitales para brindar información oportuna al prestador, y por ultimo si existe una buena administración pública al momento de brindar un servicio de calidad al usuario.

## RESULTADOS OBTENIDOS

En esta investigación se aplicó como técnica la encuesta con la finalidad de dar respuesta oportuna al problema planteado dentro de la organización, la cual nos permitió determinar que el departamento no cuenta con una administración pública solvente para la prestación de servicios al usuario, sin embargo se pudo evidenciar que no existe medios comunicativos que ofrezcan información al ciudadano como plataformas digitales sobre las actividades y servicios que brinda la organización, por otra parte, no se brinda al usuario campañas de prevención en tema relacionados con la seguridad, y capacitaciones para mejorar la calidad de los servicios. Cabe recalcar que mediante este proceso se pudo alertar a los funcionarios para que exista una mejora dentro de la organización.

Otro hallazgo que se determinó fue que en el Departamento de Dirección de Prevención del Delito no es empleado el servicio de seguridad ciudadana en su totalidad, la cual no permite lograr una mejor calidad de vida al ciudadano, sin embargo, debe de trabajar en conjunto con entidades que tengan relación con la seguridad como es la Policía Nacional y la Fuerza Armada permitiendo garantizar una sociedad con libertad y paz. Por otra parte, también las instituciones de alguna manera ayudan a satisfacer las necesidades del usuario sean estas individual o colectivas, también deben implementar nuevos accesos que le permita al usuario obtener información sea vía on-line sobre los servicios públicos que brinda la organización. A continuación, las dos preguntas más relevantes de la encuesta realizada dentro del departamento de Dirección de Prevención del Delito.

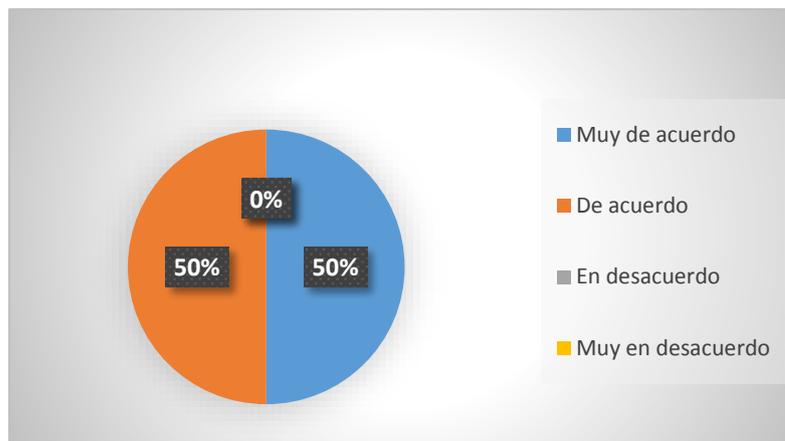
**¿Cree Usted que la administración pública incide en la satisfacción de las necesidades del usuario?**



**Ilustración 1satisfaccion de las necesidades del usuario**

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 100% está en desacuerdo en que la administración pública incide de tal forma en la prestación de servicios al usuario, la satisfacción se ve reflejada mediante el trabajo que desempeña la organización encargada de brindar un servicio de calidad al usuario, también se pudo conocer que los resultados de la encuesta determinan que no se trabaja por mejorar el funcionamiento que permita mejorar la calidad de vida la población.

**¿Está de acuerdo que se permita ofrecer información vía online sobre los servicios públicos al usuario?**



*Ilustración 2 información de los servicios por internet*

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 50% está muy de acuerdo que se permita implementar nuevas vías de acceso para lograr brindar información oportuna al usuario, en cuanto al otro 50% nos indica que está de acuerdo porque es favorable y de rápido acceso, también se pudo conocer que los resultados de la encuesta determinan que las gestoras de seguridad ciudadana están de acuerdo que se permite ofrecer información vía online de manera que hoy en día la tecnología es un impacto social y es de libre acceso para la humanidad la cual ayudaría a difundir la información sobre los servicios públicos de manera rápida y eficaz.

## **CONCLUSIONES**

- El caso de estudio se realizó en el departamento de dirección de prevención del delito del Ministerio del Interior su principal función es promover una mejor calidad de vida en la población, por lo tanto, se considera importante a los servicios públicos dentro del desarrollo social e integral de la sociedad, el principal propósito de la organización es garantizar un cambio positivo en la comunidad esta sea urbana o rural para que exista un bienestar general, también impulsar trabajo en equipo con la participación ciudadana a través de diferentes planes y estrategias que permitan desarrollar diferentes actividades recreativas que involucren al individuo para así

mantener un contacto directo con la sociedad y permita satisfacer las necesidades de los mismos.

- Se puede concluir que la administración pública debe impulsar un mejor desarrollo social y económico para la humanidad es por ello que el estado actualmente ve a la organización como una prioridad la cual permite alcanzar objetivos definidos dentro de la sociedad generando un interés común, es importante que esta investigación se base en garantizar los derechos de todos los ciudadanos/as de manera que se promueva acciones que estén destinados a proteger su integridad pero también a mejorar la calidad del servicio público.
- En el departamento de dirección de prevención del delito del Ministerio del Interior, implementaron contenidos digitales para un mejor funcionamiento en la organización la cual permita beneficiar a los usuarios, realizaron campañas sobre seguridad ciudadana en diferentes cantones y provincias que posibilite a la sociedad estar informada acerca de los servicios públicos que brinda la institución, también se capacitó al personal en temas referentes como la calidad de los servicios, crear plataformas digitales que ayuden a talento humano a mejorar diferentes aspectos dentro de la institución para así brindar un servicio de forma oportuna y eficaz. Finalmente, al analizar la encuesta se pudo determinar que es importante innovar y establecer nuevos medios comunicativos accesibles que permitan ofrecer información vía on-line sobre los servicios que brinda el departamento y así mejore la calidad de vida de la población.

La investigación realizada dentro del departamento de dirección de prevención del delito tuvo como base innovar sus planes de acción en la organización de tal forma que implementan nuevos métodos informativos que satisfagan las necesidades de los individuos, también se recomienda que los ciudadanos hagan un buen uso de los servicios públicos que exista también mayor participación ciudadana para que mejore satisfactoriamente la sociedad generando cambios favorables que faciliten otras formas de funcionamiento profesional para la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso , J. M. (2014). *Política Social Europea*. Madrid: UNED.
- Cerrillo, A., Alguacil, M., Gonzáles, S., & Moro, A. (2017). *A las puertas de la administración digital: Una guía detallada para la aplicación de las Leyes 39/2015 y 40/2015*. Madrid: INAP.
- Crespo, I., Nicolini, C., & Parodi, J. (2015). *La comunicación interna en la administración pública española claves para innovar*. INAP.
- Crespo, J. (2015). *El redescubrimiento de la Administración Pública. Creando imágenes desde la Universidad*. Madrid: publicaciones INAP.
- Juárez, O., & Carrillo, E. (2014). *Administración de la compensación sueldos, salarios, incentivos y prestaciones* . México,D.F: Patria.
- OCDE. (2013). *Estrategia de innovación de la OCDE*. México.
- Raffino, M. E. (22 de noviembre de 2018). *Administración pública*. Obtenido de Administración pública: <https://concepto.de/administracion-publica/>
- Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de Administración*. Bogota, D.C: Ecoe.
- Ramos, B., & Sánchez, C. (2013). *La planificación estratégica como método de gestión pública: experiencias en la administración española Ss*. INAP.
- Soler, P., Invernó, J., Llena, M. A., Morata, M. J., Planas, A., & Ros, A. (2012). *La animación sociocultural. Una estrategia para el desarrollo y el empoderamiento de comunidades*. Barcelona: UOC.

## ANEXOS

Anexo N°1 Formato de encuesta que se realizó a las gestoras de seguridad del Ministerio del Interior

**¿Está de acuerdo que la administración pública impulse un mejor desarrollo social y económico para la sociedad?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**¿Considera importante a la administración pública dentro de la prestación de servicios al usuario?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**¿Cree Usted que la administración pública incide en la satisfacción de las necesidades del usuario?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**¿Está de acuerdo que la administración pública implemente contenidos digitales para un mejor funcionamiento en la organización?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**¿La administración pública permite brindar al usuario una mejor calidad de vida?**

- Muy de acuerdo

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**¿Se siente satisfecho con la calidad de servicios públicos que brinda el departamento de dirección de prevención del delito del Ministerio del Interior a los usuarios?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**¿La prestación de servicios públicos deben brindarse de forma eficaz y oportuna?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**¿El servicio de seguridad ciudadana es empleado en el departamento de dirección de prevención del delito del Ministerio del interior?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**¿Está de acuerdo que se permita ofrecer información vía on- line sobre los servicios públicos al usuario?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**¿Los servicios públicos son importantes para la sociedad en general?**

- Muy de acuerdo

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

## ANEXO N° 2

Tabulación de la encuesta realizada al personal administrativo del departamento de dirección de prevención del delito del Ministerio del Interior

### 1.) ¿Está de acuerdo que la administración pública impulse un mejor desarrollo social y económico para la sociedad?

TABLA N.-1

Opciones	frecuencia	porcentaje
Muy de acuerdo	1	50%
De acuerdo	1	50%
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	2	100%

Gráfico N.- 1



Fuente: Elaboración propia

#### Análisis

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 50% está muy de acuerdo que la administración pública es importante pues permite impulsar un mejor desarrollo, en cuanto al 50% restante nos indica que está de acuerdo porque favorece a una mejor calidad de vida para la humanidad.

#### Interpretación

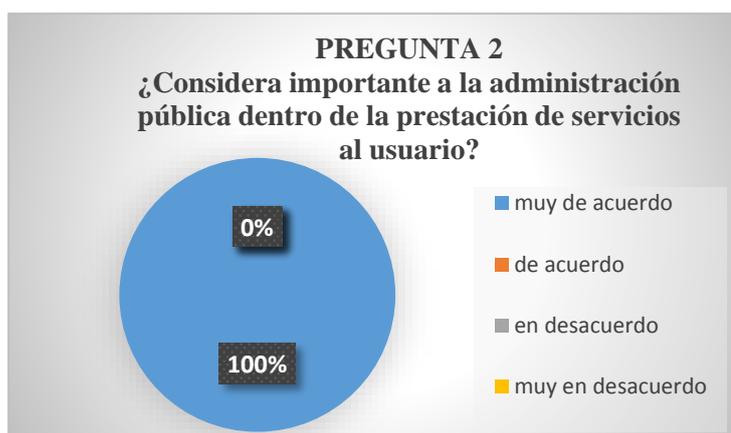
Los resultados de la encuesta determinan que las funcionarias están de acuerdo en que la administración pública permite brindar una mejor calidad de vida a la sociedad en general, de manera que su finalidad es desarrollar y promover una participación ciudadana activa dentro de la población.

2.) ¿Considera importante a la administración pública dentro de la prestación de servicios al usuario?

TABLA N.- 2

Opciones	frecuencia	porcentaje
Muy de acuerdo	2	100%
De acuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	2	100%

Gráfico N.- 2



Fuente: Elaboración propia

Análisis

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 100% está muy de acuerdo en que la administración pública sea considerada importante dentro de la prestación de servicios al usuario satisfaciendo sus necesidades, su fin es brindar un servicio de calidad.

Interpretación

Los resultados de la encuesta determinan que las gestoras de seguridad ciudadana están muy de acuerdo que la administración pública sea de gran importancia en la prestación de

servicios, de manera que su finalidad es desarrollar y promover una participación ciudadana activa dentro de la población.

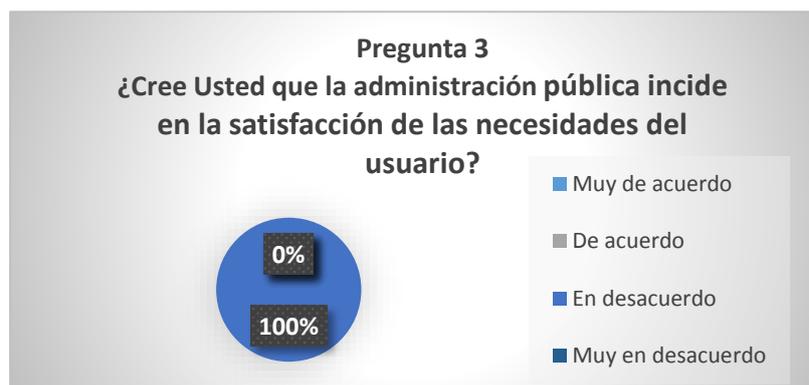
**3.) ¿Cree Usted que la administración pública incide en la satisfacción de las necesidades del usuario?**

**TABLA**

Opciones	frecuencia	porcentaje
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	100%
Muy en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**N.- 3**

**Gráfico N.- 3**



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis**

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 100% está en desacuerdo en que la administración pública incide de tal forma en la prestación de servicios al usuario, la satisfacción se ve reflejada mediante el trabajo que desempeña la organización encargada de brindar un servicio de calidad al usuario.

**Interpretación**

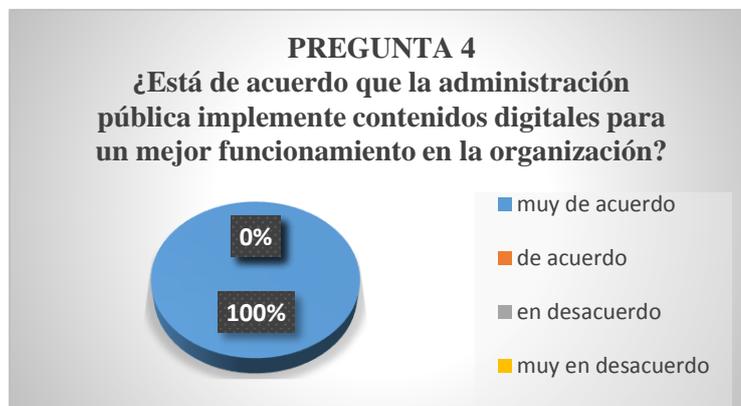
También se pudo conocer que los resultados de la encuesta determinan que no se trabaja por mejorar el funcionamiento de la organización para que permita mejorar la calidad de vida la población.

4.) ¿Está de acuerdo que la administración pública implemente contenidos digitales para un mejor funcionamiento en la organización?

**TABLA N.- 4**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	2	100%
De acuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.- 4**



**Fuente:** Elaboración propia

#### Análisis

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 100% está muy de acuerdo que la administración pública implemente nuevos contenidos digitales que favorezcan el intercambio de información entre el prestador y el usuario permitiendo un mejor desenvolvimiento social y brindar un servicio de calidad.

#### Interpretación

Los resultados de la encuesta determinan que las funcionarias están muy de acuerdo que la administración pública permita crear nuevas plataformas que difundan información en tiempo real y sean de libre acceso para las personas.

**5.) ¿La administración pública permite brindar al usuario una mejor calidad de vida?**

**TABLA N.- 5**

Opciones	frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	1	50%
De acuerdo	1	50%
En desacuerdo	0	0
Muy en desacuerdo	0	0
Total	2	100%

**Gráfico N.- 5**



**Fuente: Elaboración propia**

**Análisis**

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 50% está muy de acuerdo que la administración pública sea una organización destinada a generar un bien común, en cuanto al 50% restante nos indica que está de acuerdo porque favorece a una mejor calidad de vida para la población.

**Interpretación**

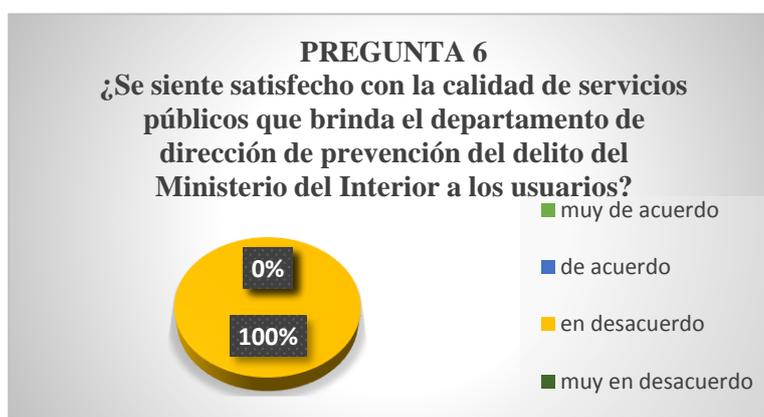
Los resultados de la encuesta determinan que las gestoras de seguridad ciudadana están de acuerdo que la administración pública permite brindar una mejor calidad de vida a la sociedad en general, de manera que su finalidad es desarrollar y promover una participación ciudadana activa dentro de la población.

6.) ¿Se siente satisfecho con la calidad de servicios públicos que brinda el departamento de dirección de prevención del delito del Ministerio del Interior a los usuarios?

**TABLA N.- 6**

Opciones	frecuencia	Porcentaje
Muy de acuerdo	0	0
De acuerdo	0	0
En desacuerdo	2	100%
Muy en desacuerdo	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

**Gráfico N.- 6**



**Fuente:** Elaboración propia

#### Análisis

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 100% están en desacuerdo con la calidad de los servicios públicos que se brinda al usuario, de manera que no permite garantizar una sociedad libre e integral y menos una mejor calidad de vida para población.

#### Interpretación

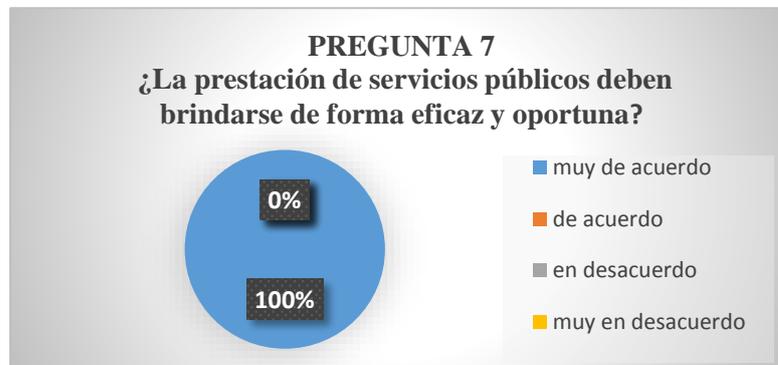
Los resultados de la encuesta determinan que las gestoras de seguridad ciudadana están en desacuerdo con la calidad de los servicios públicos que se brinda al usuario, el principal factor es la falta de colaboración por parte de las entidades que están destinadas por el estado a resguardar el bienestar y seguridad de las personas.

**7.) ¿La prestación de servicios públicos deben brindarse de forma eficaz y oportuna?**

**TABLA N.- 7**

Opciones	Frecuencia	porcentaje
Muy de acuerdo	2	100%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	2	100%

**Gráfico N.- 7**



**Fuente: Elaboración propia**

**Análisis**

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 100% está muy de acuerdo en que la deba brindarse de forma eficaz y oportuna a los usuarios administración pública sea considerada importante dentro de la prestación de servicios al usuario satisfaciendo sus necesidades, su fin es brindar un servicio de calidad.

**Interpretación**

Los resultados de la encuesta determinan que las gestoras de seguridad ciudadana están muy de acuerdo en que los servicios públicos se brinden con totalidad eficacia y calidad para así promover a una mejor estabilidad social.

**8.) ¿El servicio de seguridad ciudadana es empleado en el departamento de dirección de prevención del delito del Ministerio del interior?**

**TABLA N.- 8**

Opciones	Frecuencia	porcentaje
Muy de acuerdo	0	0%
De acuerdo	0	0%
En desacuerdo	2	100%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	2	100%

**Gráfico N.- 8**



**Fuente: Elaboración propia**

**Análisis**

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 100% están en desacuerdo con el servicio de seguridad ciudadana que se ofrece en la organización puesto que no cumple a cabalidad con la expectativa que tiene la población en general, de manera que no permite garantizar una mejor calidad de vida para población.

**Interpretación**

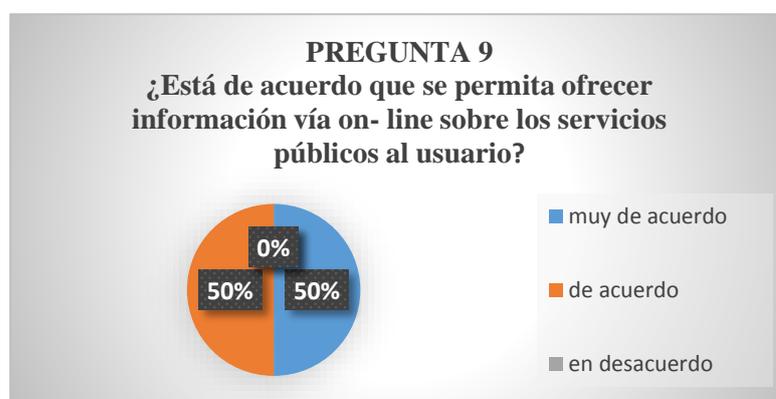
Los resultados de la encuesta determinan que las gestoras de la institución están en desacuerdo con el servicio de seguridad ciudadana que se brinda al usuario, el principal factor es la falta de colaboración de las entidades que están destinadas por el estado a resguardar el bienestar y seguridad de las personas.

9.) ¿Está de acuerdo que se permita ofrecer información vía online sobre los servicios públicos al usuario?

TABLA N.- 9

Opciones	frecuencia	porcentaje
Muy de acuerdo	1	50%
De acuerdo	1	50%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%
Total	2	100%

Gráfico N.- 9



Fuente: Elaboración propia

### Análisis

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 50% está muy de acuerdo que la organización permita generar fácil acceso a la información sobre los servicios que se brinda a la población, en cuanto al 50% restante nos indica que está de acuerdo porque favorece a una mejor calidad de vida para la población.

### Interpretación

Los resultados de la encuesta determinan que las gestoras de seguridad ciudadana están de acuerdo que la administración pública implemente nuevas plataformas digitales para enviar información oportuna al usuario sobre los servicios permitiendo satisfacer sus necesidades.

**10. ) ¿Los servicios públicos son importantes para la sociedad en general?**

**TABLA N.- 10**

Opciones	frecuencia	porcentaje
<b>Muy de acuerdo</b>	2	100%
<b>De acuerdo</b>	0	0%
<b>En desacuerdo</b>	0	0
<b>Muy en desacuerdo</b>	0	0
<b>Total</b>	2	100%

**Gráfico N.- 10**



**Análisis**

Con la encuesta aplicada se pudo determinar que el 100% está muy de acuerdo que los servicios públicos que ofrece el estado a la población son de carácter indispensables pues permiten un mejor desarrollo integral y social.

**Interpretación**

Los resultados de la encuesta determinan que las funcionarias están muy de acuerdo que los servicios públicos son de gran importancia para la sociedad, de manera que su finalidad es desarrollar y promover una participación ciudadana activa dentro de la población.

### ANEXO N° 3

Evidencia fotográfica de la encuesta realizada a las gestoras del Departamento de Dirección de Prevención del Delito del Ministerio del Interior



Imagen N°1 Encuesta a la Gestora del Departamento del Ministerio del Interior



Imagen N°2 Encuesta a la Gestora del Departamento del Ministerio del Interior

## ANEXO N° 4

Evidencia fotográfica con mi Tutora la MSc. Gina Camacho Tovar



Imagen N°1 tutoría de desarrollo y sustento teórico



Imagen N°2 tutoría de conclusiones, introducción y resumen