



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN**

MAYO - SEPTIEMBRE 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA TEÓRICA

INGENIERÍA COMERCIAL

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

TEMA:

Gestión administrativa en el Servicio de Policía Comunitaria del distrito Babahoyo

periodo 2021

EGRESADA:

Josellyn Isabel Mendieta Torres

TUTORA:

Ing. Georgina Andalira Jácome Lara, MAE

AÑO 2022

INDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
DESARROLLO.....	3
CONCLUSIONES.....	17
BIBLIOGRAFÍA.....	18
ANEXOS.....	20
Guía de entrevista.....	20
Cuestionario de encuesta.....	22
Análisis de la Tabulación de encuestas.....	25
Carta de autorización de la empresa.....	35
Informe Complatio.....	36

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Policía Comunitaria se encuentra bajo el direccionamiento del Distrito de Policía Babahoyo, ubicado en la ciudad del mismo nombre, en la ciudadela El Pireo, Avenida Enrique Ponce, frente al Paseo Shopping y se encuentran conformado por personal capacitado en diferentes áreas, para elaborar planes y programas estratégicos que permitan solucionar las anomalías como inseguridades que se encuentran en una comunidad en específico esta se desarrollan a través de visita a los domicilios, socializaciones de medidas de bioseguridad, patrullaje continuo y otras campañas que permitan salvaguardar la vida de los habitantes del sector ante el aumento de actos delincuenciales.

No obstante, esta unidad policial presenta problemas como: defectuosa planificación de las actividades cotidianas, deficiente gestión para la asignación de recursos, falta de planificación en los relevos de consigna por el establecimiento de las vacaciones anuales, carece de un plan de contingencia para cubrir los puestos por eventualidades como accidentes, calamidad doméstica o enfermedad de los servidores policiales, inconsistencias en la asignación de personal inmediato para cubrir los traslados de servidores policiales a otras subzonas, carecen de supervisión externa del cumplimiento de las actividades en los upc's y falta de evaluación de desempeño, por lo tanto, todos aquellos refieren la existencia un deficiente de gestión administrativa que afecta significativamente a los servicios que desarrolla la institución.

Por lo tanto, este estudio tiene el objetivo de analizar la gestión administrativa en el Servicio de Policía Comunitaria del Distrito Babahoyo en el periodo 2021 y se realiza con ayuda de la línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial denominada Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control; mientras que la sublínea es Empresas e

instituciones públicas y privadas que aporta a la investigación a través de la identificación de los procesos administrativos que se aplican en instituciones del sector público.

La metodología de investigación parte desde la utilización de los métodos analítico - sintético porque realizará un análisis de las causas y efectos de la gestión administrativa interna desarrollada por la unidad de Policía comunitaria, para establecer las deficiencias que se presenta como institución, También se considera el método inductivo – deductivo porque se realizará una inducción a la problemática para detectar los puntos débiles de los elementos que integran la planificación que posee la institución y deductivo porque conlleva el establecimiento de conclusiones sobre la descripción de los procesos y el contraste con la investigación bibliográfica realizada.

Se aplicó la entrevista como técnica de investigación compuesta de diez preguntas realizada a la Coordinadora de la Policía Comunitaria del Distrito Babahoyo, mediante el instrumento guía de entrevista que permiten establecer los procesos administrativos que se realizan para proporcionar el Servicio de Policía Comunitario, mientras que, la encuesta se realizó a una muestra aleatoria de treinta Policías Comunitarios que admiten su percepción a través de las respuestas proporcionadas, que como instrumento se utilizó el cuestionario que se encuentra conformada de ocho preguntas cerradas y la utilización de la escala de Likert, aplicada de forma presencial.

DESARROLLO

El Servicio comunitario o servicio a la comunidad es uno de los importantes componentes que permiten gestionar la seguridad de los ciudadanos en el ámbito de prevención, adaptaciones y adecuaciones a las diversas realidades sociales sobre un trabajo vocacional y en servicio a la comunidad, por lo tanto, se forman circuito y sub circuito en un territorio para el desarrollo de estrategias e iniciativas que logren mitigar o reducir los índices delincuenciales y generar una mayor confianza de las acciones policiales. (Ministerio del Interior, 2018)

Por ende, es un modelo aplicado en varios países como Estados Unidos, Nicaragua y otros, que se encarga de brindar servicios de prevención y protección a los habitantes de una comunidad para su efecto el personal que labora en ella debe tener el respectivo conocimiento, por lo tanto, este modelo ha sido replicado en el Ecuador y forma parte de la policía Nacional que es una institución que cuenta con la supervisión directa del Ministerio de Gobierno del Ecuador. El distrito Babahoyo está dividido en diecinueve circuitos, veintiocho subcircuitos de los cuales dos son flotantes, debido a la extensión de territorio realizada por la Senplades.

En consecuencia, se han designado un total de veintiséis policías comunitarios a excepción de la parroquia Pimocha 02 y Guare de Baba 01, que son los subcircuitos flotantes, también hay un total de veintisiete upc's de los cuales tres son Tipo A (tres policías de atención ciudadana, seis policías de patrullero móvil y un policía comunitario), veinticuatro son Tipo B (un Oficial, tres policías de atención ciudadana, seis policías de patrullero móvil, dos policías motorizados, tres policías de patrullaje a pie y un policía comunitario) y una unidad de Vigilancia Comunitaria que es donde se encuentran reunidos varios servicios de la Policía Nacional.

La sociedad demanda cada vez más seguridad y cambios radicales frente a la ola de violencia que se vive en la actualidad, por lo que, las instituciones logran el intercambio efectivo de conocimientos y modificación de estrategias que evidencia la ideología inicial y se adapta a las modernas prácticas, sin embargo, es necesario contar con la gestión pertinente para lograr los objetivos planteados. De acuerdo al (Diccionario Jurídico Elemental, 2020) “gestión es la acción o efecto de gestionar o administrar algo además desempeña una función en específico para la realización de trámites o intervención en alguna actividad en especial, específicamente, en lo empresarial”.(p.114).

En consecuencia, la gestión es el término que se utiliza para coordinar las actividades necesarias para el desarrollo de alguna actividad en específico en cualquier ámbito de la vida de forma cotidiana, sin embargo, la gestión se utiliza concretamente en el mundo empresarial donde es preciso organizar cada una de las áreas y actividades que conforman una empresa para alcanzar los objetivos planteados dando origen a la gestión administrativa, de forma concreta en relación a la razón de ser y visión establecida para direccionar a los Servicios de Policía Comunitaria.

Por otro lado, la gestión se caracteriza por ser un conjunto de procesos que estimula al aprovechamiento de las habilidades y competencias de los gestores de las actividades de forma rutinaria, incentiva a la mejora continua, destaca los recursos como una oportunidad para el crecimiento, dinamiza las actividades simplifica los tiempos y se genera un alcance ideal de sus metas. (Reginato, Pereira, & Guerreiro, 2019). La gestión administrativa es importante porque es un factor indispensable para especificar los pasos a seguir, así como los materiales para que se ejecuten y potencialicen todas aquellas actividades que permiten obtener los objetivos.

De acuerdo a la entrevista realizada la coordinadora de los Servicios de Policía Comunitario Distrito Babahoyo, en relación a los factores que permiten direccionar y desarrollar las actividades en el Servicio de Policía Comunitaria, se establece, la gestión es un factor necesario para dirigir las actividades y lograr proporcionar los servicios a la comunidad en general, más aún cuando no solamente se cubre las necesidades de los habitantes de la ciudad de Babahoyo sino también de varias zonas aledañas, por lo tanto, para este departamento debe ser indispensable para cumplir con cada uno de los parámetros de gestión para obtener las metas previstas a través de la aplicación de los conocimientos técnicos - científicos y la actualización constante.

La gestión trae consigo un beneficio indispensable como es lograr los objetivos planteados con ayuda de las políticas o procedimientos que se establecen para el desarrollo de una actividad específica, así como, los pasos necesarios para alcanzar las metas previstas. (Veloz, 2017). Por otro lado, desde el punto de vista de Benavides (2010) existen diferente tipos de gestiones, dentro de ellos se destaca la gestión tecnológica, social, de proyectos, ambiental, estratégica, administrativa, gerencial, financiera y pública.

Cabe recalcar que, la gestión es considerado como una disciplina aplicable en todo campo de la vida, más aún si busca dar las directrices a una empresa en crecimiento continuo que se relaciona a la satisfacción de las necesidades y actúa en relación al bienestar de los clientes como un pilar fundamental para lograr el éxito y a su vez permitirá abarcar el área en que buscan generar una mejora continua; la situación en el Servicio De Policía Comunitaria Distrito Babahoyo evidencia que, en el departamento que se encarga de coordinar las actividades en relación a este servicio se considera la gestión administrativa como factor para direccionar cada uno de los recursos hacia el cumplimiento de las metas.

La gestión administrativa es un conjunto de acciones que se desarrollan cronológicamente para utilizar los recursos de forma eficiente, así como, la toma de decisiones acertadas en relación a las actividades que desarrolla una empresa con la finalidad de generar un impacto positivo dentro de los tiempos establecidos. (Soledispa, Pionce, & Sierra, 2022, pág. 283). Por otra parte, la gestión debe cumplir las etapas de planificación, organización dirección y control de tal manera que en conjunto generen productividad o una forma eficiente y eficaz de desarrollar las actividades comerciales. (Peña, Milligan, & Galarza, 2022, pág. 138).

La gestión administrativa puede considerarse como un proceso sencillo, sin embargo, requiere de personas capacitadas para llevar a cabo cada uno de las acciones necesarias que conlleven al direccionamiento de los recursos y distribución de los mismos, de la manera óptima para alcanzar las metas que se plantean., para su efecto considerar las funciones administrativas que requieren del desarrollo de pasos puntuales para ejecutar de forma ordenada y poseer el control de los respectivo procesos que se realizan., además de direccionar el esfuerzo conjunto al crecimiento de la empresa.

Se encuentra que el Servicio de Policía Comunitario está bajo el direccionamiento y gestión de la Coordinación Distrital de Policía de Babahoyo y a su vez está se encuentra supervisada por órganos superiores como el Ministerio del interior y el Estado ecuatoriano, es una institución al servicio de la comunidad y que puede considerarse como pública debe considerar lineamientos específicos para lograr la meta establecida, por lo tanto, debido a la importancia de utilizar cada uno de los procesos administrativos, este estudio aborda cada uno de ellos y describir los procedimientos que se realizan en relación a las actividades cotidiana de los Servicios de Policía Comunitaria, como punto de partida de la gestión administrativa analiza la planificación.

Es necesario resaltar que la planificación de los procesos y recursos es la parte medular para lograr la consecución de los objetivos, desde el criterio de Pérez (2020) la planificación es un proceso que conlleva a la toma de decisiones de manera anticipada, por lo tanto, es necesario plantear acciones para lograr la consecución de los objetivos se encuentra inmersa en cada unidad de negocio o área de una empresa. (pág. 19)

La planificación en una empresa se ha vuelto un proceso de vital importancia porque permite establecer la ruta necesaria y las actividades de forma específica y clara para que quienes correspondan las realicen sin ningún problema, para su efecto los administradores de las empresas consideran la planificación estratégica donde se especifica la razón de ser, visión, valores corporativos, objetivos, análisis FODA, entre otros elementos que sientan las bases de la empresa para el desarrollo de las actividades. La situación entorno al Servicio de Policía Comunitario evidencia el desarrollo de sus actividades con ayuda de talento humano, tecnología y otros recursos que permiten brindar los servicios a la comunidad.

Según las respuestas obtenidas en la encuesta, en relación a la planificación de sus actividades en la coordinación de Servicios de Policía Comunitaria es llevada a cabo por parte de los altos mandos o en ocasiones por parte del departamento de Talento Humano (depende de planificación para que área o funciones), más no por la coordinación, por otro lado, la organización de sus actividades se efectúa de acuerdo a la responsabilidad y jerarquía que posee los Servidores Policiales Comunitarios que establecen un canal de comunicación para lograr un flujo de información adecuada.

Desde otra perspectiva la identificación y establecimiento de programas son el primer paso en la planificación porque se efectúan de acuerdo a el número y tipo de integrantes de una

empresa con la finalidad de que se realicen y suplan las necesidades de una empresa está debe estar vinculada directamente a las estrategias para que tenga un efecto interno y externo y se logran los planes generales de una organización. (Guan, 2018, pág. 13).

En consecuencia, el establecimiento de programas es la parte final de la planificación puesto que deja por sentado las estrategias que se utilizarán para mejorar los procesos interno de la empresa, por lo tanto, pueden ser dirigidos hacia el área comercial, productivo organizacional o financiera. En relación a los planes encontrados en el Servicio de Policía Comunitaria se sugiere realizar propuestas de planes o programas de acuerdo a las necesidad o recursos que se tiene a disposición para lograr dar correcciones a las carencias, donde se vincule a la comunidad como elemento necesario para brindar seguridad y evitar exponerse al peligro.

Por otro lado, uno de los factores indispensables que permite realizar la planificación es sin duda alguna la identificación de los recursos materiales, humanos y financieros necesarios para alcanzar los objetivos previstos con la finalidad de permitir a la empresa superar posibles problemas que puedan suscitarse. (Macías & Mero, 2022, pág. 33). El propósito de una adecuada distribución de recursos en la planificación es abastecer de materiales insumos y destinar el talento humano necesario para la realización de actividades.

En el caso del Servicio de Policía Comunitario, es importante mencionar que en la asignación de los recursos es importante que se sigan los procedimientos para el abastecimiento y disposición de cada uno de los materiales e implementos como: realizar una solicitud de requerimiento o informe de necesidad donde se detalla el tipo de material, unidades que se requiere, el distrito recepta, analiza y verifica en el departamento de logística si tienen los recursos almacenados en bodega, si encuentra en stock son despachados inmediatamente, en caso

contrario se niega la solicitud, a pesar de esto, se sugiere afianzar la gestión administrativa mediante la identificación de los recursos que prevea el desabastecimiento y se realice los procesos con tiempo.

Es necesario resaltar que, en el proceso de planeación es necesario considerar el establecimiento de las metas son procesos o pasos que se deben seguir para lograr un objetivo en específico éstas suelen ser cuantificables y se obtienen de manera individual o grupal es decir con ayuda de una o varias personas que conforman un grupo social o económico y a su vez trae consigo algún tipo de beneficio, además, existen metas de acuerdo a la temporalidad, es decir, corto, mediano y largo plazo y otras que especifican su cometido como de dominio, desempeño y evitación. (Secretaría de Economía, 2021).

Por lo tanto, se encuentra que la planificación y el establecimiento de metas en el Servicio de Policía Comunitaria del Distrito Babahoyo, se desarrollan de acuerdo a la temporalidad, es decir, mensuales y esporádicas, en relación a la primera se evidencia que la metas mensuales consisten en activaciones de tres botones de seguridad por subcircuitos, 120 a 150 visitas preventivas comunitarias que son las que se realizan a los locales comerciales de la ciudad, una capacitación en cualquier tema denominada capacitación de ciberseguridad. Además, establecen metas esporádicas donde se ingresa información a través de matrices con respecto los procedimientos operativos normales que debe seguir cada servidor.

La segunda fase de la gestión administrativa es la organización, según Blandez (2018) consiste en la organización del talento humano y la distribución de los funciones de acuerdo a un equipo específico para establecer la responsabilidad y jerarquizar al personal que se encargará de administrar cada uno de los departamentos, dentro de las funciones específicas se encuentran:

diseñar las tareas y los puestos, designar a las personas adecuadas dependiendo su capacidad y habilidades, realizar reestructuración interna, establecer los métodos y procedimientos que contribuirá en el desarrollo de las actividades.

La organización en la gestión administrativa permite aprovechar e integrar los recursos designados con las habilidades y capacidades del talento humano para su efecto, es necesario establecer responsabilidades y funciones específicas que permitan mediante un trabajo en equipo utilizar de forma eficiente los recursos humanos y materiales para alcanzar la eficiencia y eficacia en la búsqueda de los objetivos empresariales para su efecto es necesario que cada una de las áreas o departamentos se compartan y se establezca un organigrama estructural para conseguir un mejor resultado con el direccionamiento de los administradores gerentes y jefes departamentales.

De acuerdo al encuesta aplicada a los Servidores Policiales, uno de los factores que se considera para desarrollar el trabajo es a través de la estructuración de los equipos y se realiza de manera cotidiana, es decir, todos los días se distribuyen las actividades para ser desarrolladas en equipo y obtener la mayor eficiencia y brindar el servicio a una mayor cantidad de usuarios, sumado a esto más del 50% del personal que labora a servicio de la comunidad desconoce de los riesgos que conlleva no aplicar una gestión administrativa adecuada.

Seguido, uno de los elementos indispensables en relación a la organización del talento humano refiere la capacidad que presenta en los colaboradores para estar preparado ante cualquier eventualidad que conlleve a suplir una o varias actividades que algún integrante de su equipo no pueda cumplirla sea está por problemas personales o incapacidad, por lo tanto, se

debe adiestrar a los colaboradores para ocupar vacantes o puestos, prevenir riesgos en el trabajo, incrementar la productividad y mejorar las actitudes de los colaboradores. (Abril, 2018).

En cuanto a la gestión organizacional del talento humano para suplir los puesto de trabajo que presenta el Servicio de Policía Comunitaria se relacionado a los denominados “relevos de consigna” que es la documentación que el servidor donde proporciona la información anticipada por el tiempo que el servidor se encuentra ausente de su puesto de trabajo, éstas se otorga siempre y cuando el servidor policial se encuentre con permiso por calamidad doméstica, vacaciones anuales o (franco) tiempos libres, la planificación de vacaciones anuales lo realiza la dirección de talento humano de la Policía Nacional, en conjunto con el personal que conforma la misma área del distrito Babahoyo, dentro de las funciones de este departamento se encuentra realizar la programación de las vacaciones.

Este proceso de desarrolla mediante una proyección donde se llama al servidor policial en los últimos meses del año, específicamente en el mes de noviembre para consultar al servidor fecha estimadas de sus vacaciones, el encargado de talento humano revisa el calendario existente y si se encuentra disponible, estas son concedidas sino se coloca las vacaciones en fechas próximas a la solicitada y duran 30 días. Para dar solución a esta problemática es necesario que los servidores públicos prevean su ausencia en su función y puedan sugerir y delegar sus actividades a la persona idónea y que conozca a profundidad las actividades que desarrolla para cubrir las tareas a desarrollar durante el tiempo que no se encuentre en la institución y se pueda brindar la información que requiera la Coordinación del Servicio de Policía Comunitario.

La dirección, como función de la gestión administrativa y se encuentra vinculada al liderazgo, puesto que, es un proceso que requiere de la persona ideal para comandar la ejecución

de las actividades es también considerada como la parte central del proceso administrativo porque permite desarrollar los movimientos que requiere para obtener los resultados deseados. (Luna, 2019). Es decir, la dirección es una de las funciones administrativas que tiene la mayor importancia dentro del proceso de gestión puesto que es necesario la consideración de los conocimientos y formación técnica - científica de la persona que se encuentra al mando de la organización comúnmente los gerentes o jefes departamentales que deben tomar decisiones importantes en relación a los resultados obtenidos después del cumplimiento de los procedimientos anteriores que refieren la planificación y organización.

El Servicio de Policía Comunitaria como bien se ha tocado en varios puntos de este estudio se encuentran bajo la dirección específica de la Coordinadora Distrital de Policía Comunitaria, quien se encarga de realizar la gestión y velar por el cumplimiento de cada una de las actividades en relación a este servicio. Por lo tanto, es necesario que se encuentren formación continua con respecto a las actividades que se desarrollan, así como, recopilar información para realizar un diagnóstico de su departamento que conlleve a prever el cumplimiento de las metas, además de impulsar a alcanzar metas más altas que refleje el compromiso de la Policía Comunitaria para con la comunidad.

Por otro lado una de las formas que permitiría mejorar la dirección administrativa del servicio de policía comunitario conlleva al liderazgo democrático que constituye un punto indispensable para lograr recolectar toda aquella información, sin embargo, quien está a cargo de orientar este servicio es la Coordinadora y a través de la entrevista manifestó, se denomina un líder autocrático, por lo tanto, es importante que cada uno de las personas que integran la Policía Comunitaria se sumen al desarrollo de las actividades con compromiso para dar mejoras en relación a la carencia o necesidades y generar igualdad de oportunidades indistintamente del

género o la jerarquía que conlleven a trabajar en equipo y elaborar una propuesta unificada que refleje los requerimientos inmediatos por parte del departamento para que la Coordinación Distrital de Policía Comunitaria sea un intermediario para proporcionar la información a los jefes distritales y generará una supervisión directa y aprovechamiento de los recursos, así como, la resolución de conflictos.

La comunicación interna es un elemento de dirección y una de las mejores armas de una empresa, puesto que, no solamente permite el direccionamiento de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos sino también es una de las formas de generar eficiencias y una repercusión que mejore la rentabilidad y competitividad en el mercado para su efecto es necesario identificar los canales correspondientes, así como, la utilización de herramientas tecnológicas que permitan el flujo de la información de forma adecuada y utilizando el mínimo tiempo posible. (Arribas, 2018).

En concordancia con el autor, la comunicación es la parte medular para la gestión de la información, puesto que, no solamente se transmite información referente a los procesos sino también se genera sugerencias en relación a otras perspectivas que aportan al crecimiento individual y colectivo de un departamento y a su vez está tendrá como consecuencia mejorar ciertos procedimientos y potencializar el trabajo en equipo, adicional a ello, facilitará que la planeación y organización se ejecuten a través de flujos de información eficiente y la generación de un clima organizacional que se vea reflejado en el posicionamiento y reconocimiento de la empresa.

En cuanto a la situación que surge en el Servicio de Policía Comunitario a través de la entrevista aplicada la Coordinadora, se puede constatar que existe una comunicación en relación

a las actividades y el cumplimiento de la misma, sin embargo, presenta ciertas interrupciones que a través del diálogo se han venido mejorando, por lo tanto, es necesario que se considere canales de comunicación eficiente es decir la utilización de herramientas digitales específicamente de mensajería para minimizar los procesos e integrar a través de un grupo todas aquellas propuestas que permitan dar mejoras en relación a los procedimientos de planificación y organización.

El control es la última etapa de la gestión administrativa y se refiere a la verificación de las tareas realizadas con la finalidad de constatar que las estrategias consideradas para el tratamiento de problemas y el desarrollo de las actividades de forma fluida se hayan efectuado tal y como se ha planificado, además, permite realizar la evaluación de los resultados y tomar decisiones futuras acertadas. (González, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto, 2020). En consecuencia, el control permite evaluar y medir no solamente el desarrollo de las actividades sino también el desempeño de su personal para considerar si se realizaron cada una de las actividades planificadas y detectar la existencia de problemas para dar mejoras a la brevedad posible, por otro lado, se encarga de realizar un análisis de las oportunidades y fortalezas para impulsarlas a tal punto de convertirlas en una ventaja competitiva.

El envío de las consignas, la información correspondiente con respecto al desarrollo de las actividades evidencia el control que realiza la Coordinación Distrital de Servicio de Policía Comunitaria y es enviada a los jefes distritales quienes toman las decisiones oportunas en relación a los resultados obtenidos, por lo tanto, se sugiere esta también se procese, analice y se realice un diagnóstico de manera interna, es decir el área para valorar los resultados obtenidos a tal punto de aplicar un instrumento que permite medir y cuantificar la meta obtenida para determinar las

falencias y fortalezas que inciden en estructurar estrategias internas que permitan mejorar el servicio que se proporciona a la comunidad.

Por otro lado, al aplicar la encuesta a una muestra aleatoria de 30 Policías Comunitarios se obtuvo que en su mayoría ponen evidencian que se desarrolla una gestión administrativa, sin embargo, una de las más utilizadas es el control, por otro lado, para realizar la planificación de las actividades en este departamento se considera priorizar los objetivos y tareas, establecer las tareas de acuerdo a los objetivos, identificar las alternativas de acción y crear actividades y un calendario para entrega de las actividades en relación a el proceso de organización se consideran elementos como las actividades y responsabilidades de acuerdo a la jerarquía y la simplificación de cada una de las actividades de acuerdo a las funciones que desarrolla cada servidor policial.

El control en la gestión administrativa se encuentra como un componente indispensable la realización de una evaluación de desempeño que permite identificar el comportamiento y los resultados obtenidos dependiendo el trabajo individual de cada uno de los empleados en un tiempo establecido, es decir, se consideran diferentes factores dentro de este proceso como la experiencia las competencias y los logros obtenidos a través del ejercicio frecuente de sus actividades, así como, el seguimiento a la planificación organización dirección planteada por parte del departamento administrativo. (Alles, 2019).

Los policías comunitarios que pertenecen al Distrito Babahoyo se encuentra compuesta por hombres y mujeres en un rango etario de 20 - 38 años de edad, desde el grado de Policía Nacional hasta Sargento segundo, un 70% de los policías tienen su residencia fuera del Distrito y son de las regiones Costa y la Sierra, por lo que varios de ellos pernoctan en las upc's o cerca de ellas, debido que, existen habitaciones o no prestan las condiciones necesarias para

poder ser habilitadas debido al reducido presupuesto para realizar los arreglos en infraestructura correspondiente.

La policía Comunitaria tiene una sola misión que es promovida por la policía Nacional, de acuerdo al Art.163 de la (Constitución de la República del Ecuador, 2015) “atender la seguridad ciudadana y el orden público, y proteger el libre ejercicio de los derechos y la seguridad de las personas dentro del territorio nacional.” (pág. 80). Mientras que su visión es “ al 2025 ser la institución más confiable de la región; efectiva, integra y transparente del sector público, comprometidos al servicio de la Sociedad, garantiza la seguridad ciudadana y orden público” (Policía Nacional del Ecuador, 2021).

Al consultar sobre el desarrollo de las actualizaciones de conocimientos al personal se realizan en relación a la dependiendo la dificultad que presenta el servidor para el cumplimiento de alguna actividad o el ingreso de información correspondiente, entonces la coordinación notifica a Talento Humano y ellos proceden a enviar al servidor a capacitarse en un área en específico, por otro lado, en la mayoría de los casos se estructuran equipos para el desarrollo de las actividades de forma cotidiana, porque el trabajo en conjunto permite tener una mayor cobertura de la zona para el ejercicio de las actividades designadas debido que se estima entre 20 - 30 personas atendidas sean estas del sector empresarial, familias y sociedad en general.

CONCLUSIONES

El estudio de Caso denominado “gestión administrativa del Servicio de Policía Comunitaria distrito Babahoyo” ha permitido obtener información en relación a cada una de las actividades que se desarrollan para direccionar los esfuerzos del talento humano, así como, los recursos pertinentes para conseguir las metas previstas y generar un servicio basado en estándares de calidad que beneficien a la comunidad en general y mejoren la imagen corporativa.

En virtud de lo obtenido en la aplicación de las técnicas e instrumentos de recopilación de información, se puede dilucidar que la gestión administrativa realizada de forma cotidiana en el Servicio de Policía Comunitario distrito Babahoyo, se efectúa bajo el direccionamiento de la Coordinadora de Policía Comunitaria la misma que desarrolla procesos que permiten brindar los servicios a la comunidad en la ciudad de Babahoyo y sectores aledaños a la provincia de Los Ríos.

A través de la investigación bibliográfica se puede puntualizar que la gestión administrativa a pesar de ser considerada como un proceso sencillo, requiere de personas capacitadas para llevar a cabo las funciones que refieren la planificación, organización, dirección y control de cada uno de las actividades necesarias, que conlleven volver a las empresas más competitivas y productivas, generar el crecimiento y perdurar en el mercado.

Es importante que las empresas indistintamente de su tipo o actividad económica consideren la gestión administrativa como un factor fundamental que requiere de una capacitación continua y compromiso por parte de cada uno de los integrantes de uno o varios departamentos para unificar el esfuerzo y lograr el éxito empresarial, más aún cuando se refiere a

una institución que presta a beneficios de la ciudadanía como el Servicios de Policía Comunitario.

BIBLIOGRAFÍA

- Abril, F. (2018). *Diseños de procesos de gestión de Talento Humano* . Ambato: Consejo Editorial Universitario .
- Alles, M. A. (2019). *Formación, capacitación y desarrollo*. Argentina: Granica.
- Arribas, U. A. (2018). Comunicación en la empresa y la importancia de la información interna en la empresa. *Revista Latina de comunicación social*, 1-5.
- Benavides, G. L. (2010). *Gestión liderazgo y valores en la administración de la unidad educativa San Juan de Bucay del cantón general Antonio Elizalde Bucay durante periodo 2010-2011*. Obtenido de Universidad técnica particular de Loja: http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernan.pdf
- Blandez, R. M. (2018). *Proceso administrativo*. México D.F.: Unid.
- Constitución de la República del Ecuador. (21 de Diciembre de 2015). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de Constitución de la República del Ecuador: <https://www.cosedec.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>
- Diccionario Jurídico Elemental. (2020). *Diccionario Jurídico Elemental*. Azoguez: Universidad Nacional de Educación.
- González, R., Viteri, I., Izquierdo, M., & Verdezoto, C. (2020). Modelo de gestión administrativa: para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37.
- Guan, O. (2018). Importancia de la planificación de recursos humanos en la empresa. *Perspectivas*, 7-28.

- Luna, G. C. (2019). *Proceso Administrativo*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Macías, A. F., & Mero, V. J. (2022). Importancia de Planeación Estratégica en Empresas en el Siglo XXI. *Polo del conocimiento*, 7(2), 31-39.
- Ministerio del Interior. (2018). *Policía Comunitaria: Modelo de gestión*. Quito : Ministerio del Interior.
- Peña, P. K., Milligan, A., & Galarza, R. (2022). Gestión Administrativa y su Aporte al Desarrollo Empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 136-151.
- Pérez, R. D. (2020). *Técnica administrativa de oficina*. Málaga: ICB.
- Policía Nacional del Ecuador. (2021). *Misión / Visión*. Obtenido de Policía Nacional del Ecuador: <https://www.policia.gob.ec/mision/>
- Reginato, L., Pereira, C. A., & Guerreiro, R. (2019). Una Investigación Sobre las Características del Modelo de Gestión: Un Estudio de Caso. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*, 24-45.
- Secretaría de Economía. (2021). *Definición de las metas individuales*. México D.F.: Secretaría de Economía.
- Soledispa, R., Pionce, C. J., & Sierra, G. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 280-294.
- Veloz, A. Y. (2017). *Gestión administrativa para el desarrollo empresarial en comercial el centro en la ciudad de Quevedo provincia de Los Ríos*. Obtenido de Universidad regional autónoma de los Andes: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7106/1/TUQEXCOMADM012-2017.pdf>

ANEXOS

Guía de entrevista

Entrevistado: Coordinadora del Servicio de Policía Comunitaria del Distrito Babahoyo

Objetivo: Identificar los procesos que se realizan en la gestión administrativa del Servicio de Policía Comunitaria

Preguntas:

Orden	Preguntas	Información obtenida
1	¿Cuáles son los procesos de gestión que realiza la coordinación de Servicios de Policía Comunitaria?	<p>Gestionar el abastecimiento de recursos para el desarrollo de las funciones del departamento.</p> <p>Realizar los llamados de atención en el cumplimiento de actividades</p> <p>Direccionar al personal en relación a entrega de informes mensuales</p> <p>Recepción de informes mensuales por cada servidor Policial</p> <p>Unificación de la información</p>
2	¿Cómo realiza la planificación de sus actividades en la coordinación de Servicios de Policía Comunitaria?	La planificación se realiza por parte de los altos mandos, en ocasiones por el departamento de Talento Humano (depende de planificación para que área o funciones), más no por la coordinación
3	¿Cómo realiza la organización de sus actividades en la coordinación de Servicios de Policía Comunitaria?	La organización se efectúa de acuerdo a la responsabilidad y jerarquía que posee los Servidores Policiales Comunitarios que establecen un canal de comunicación para lograr un flujo de información adecuada.
4	¿Cuál es el tipo de liderazgo que se aplica en la coordinación de Servicios de Policía Comunitaria?	Se aplica el liderazgo autocrático, puesto que, es necesario actuar de manera rigurosa para que los Servidores no vayan por encima de la Coordinadora.

- | | | |
|----|---|---|
| 5 | ¿Cuáles son los factores que permite la dirección y logro de los objetivos en el Servicio de Policía Comunitaria? | La gestión realizada es el principal factor para dirigir las actividades y lograr proporcionar servicios de Policía Comunitario. |
| 6 | ¿Cómo realiza el control de sus actividades en la coordinación de Servicios de Policía Comunitaria? | El control se efectúa a través de las consignas o informes mensuales que cada servidor debe presentar los 28 de cada mes a la Coordinación del Servicio para generar una matriz general con la información |
| 7 | ¿De qué forma se realizan las capacitaciones al personal? | La capacitación se realiza dependiendo de la dificultad que presente el servidor, es cuando la coordinación notifica a Talento Humano y ellos proceden a enviar al servidor a capacitarse en un área en específico. |
| 8 | ¿Con que frecuencia estructura equipos para el desarrollo de las actividades? | De forma cotidiana, puesto que, el trabajo en conjunto permite tener una mayor cobertura de la zona para el ejercicio de las actividades designadas |
| 9 | ¿Cuál es el número de usuario que atienden de forma cotidiana? | El Servicio de policía Comunitaria proporciona sus servicios sin un límite de beneficiarios, es más, por tal motivo, no se lleva una estadística diaria, pero se estima entre 20 - 30 personas atendidas sean estas del sector empresarial, familias y sociedad en general. |
| 10 | ¿Cómo se desarrolla la evaluación de desempeño? | Las evaluaciones de desempeño las desarrolla el departamento de Talento Humano, más no la coordinación, sin embargo, como departamento se valora el rendimiento a través del alcance sus actividades especificadas en las consignas mensuales que presenta cada servidor. |
-

Cuestionario de encuesta

Encuestados: Policías que integran el Servicio de Policía Comunitaria del Distrito Babahoyo

Objetivo: Identificar los procesos que se realizan en la gestión administrativa del Servicio de Policía Comunitaria

Preguntas:

1. ¿Cuáles son los procesos de gestión que realiza en el Servicio de Policía Comunitaria?

() Planificación

() Organización

() Dirección

() Control

() Todos

2. ¿Cómo realiza la planificación de sus actividades en el Servicio de Policía Comunitaria?

() Establecer objetivos

() Priorizar objetivos y tareas

() Crear actividades y calendario

() Establecer métodos de evaluación

3. ¿Cuáles son los elementos que se consideran para organizar las actividades en el Servicio de Policía Comunitaria?

() Estructura

() Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades

() Jerarquía

() Simplificación de funciones

4. ¿Cuáles son los principios de dirección administrativa que se consideran en el en el Servicio de Policía Comunitaria?

- Coordinación de intereses
- Supervisión directa e indirecta
- Aprovechamiento y resolución de los conflictos
- Todos

5. ¿Qué tipo de dirección recibe por parte de su jefe?

- Dirección autocrática – impone sus normas
- Dirección paternalista – se involucra en la labor de sus subordinados
- Dirección Laissez-faire - dejar hacer
- Dirección democrática – consulta para tomar decisiones

6. ¿Cómo realiza el control de sus actividades en el Servicio de Policía Comunitaria?

- Evaluación del desempeño.
- Compara el desempeño
- Acción correctiva

- Todos

7. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones al personal?

- Mensual
- Trimestral
- Semestral
- Anual

8. ¿Conoce los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión?

- Probablemente
- Muy probablemente

- () Neutro
- () Poco probable
- () Nada probable

9. ¿Con que frecuencia realiza trabajo en equipo para el desarrollo de las actividades?

- () Diario
- () Mensual
- () Trimestral
- () Semestral
- () Anual

10. ¿Cuáles son los factores que inciden en el equipo?

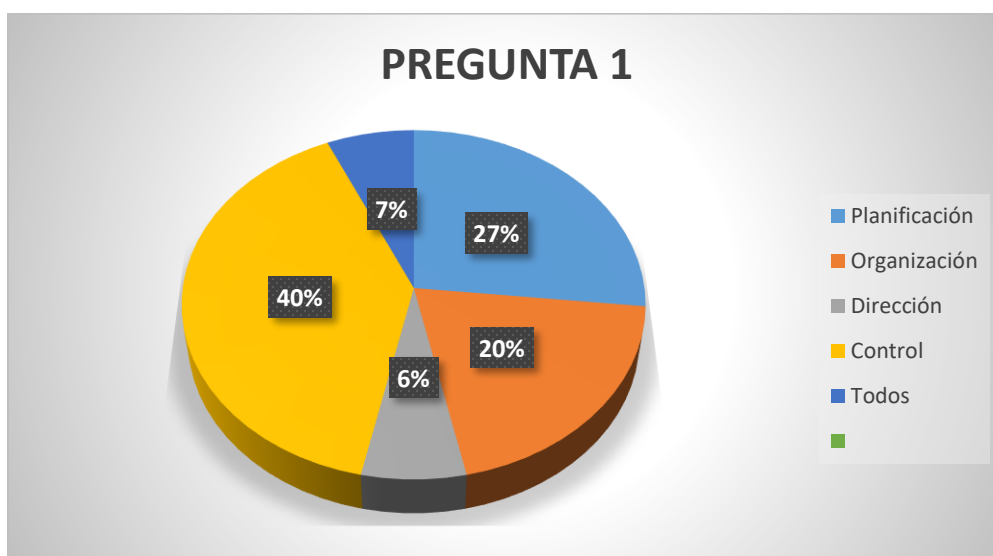
- () Falta de compañerismo
- () Prefiere trabajar de forma individual
- () desarrolla sus actividades en menos tiempo
- () El trabajo no lo requiere

Análisis de la Tabulación de encuestas

Es necesario resaltar que la encuesta fue aplicada a una muestra aleatoria de 30 policías Comunitarios y se obtuvo las siguientes respuestas:

1. ¿Cuáles son los procesos de gestión que realiza en el Servicio de Policía Comunitaria?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Planificación	8	27%
Organización	6	20%
Dirección	2	7%
Control	12	40%
Todos	2	7%
TOTAL	30	100%

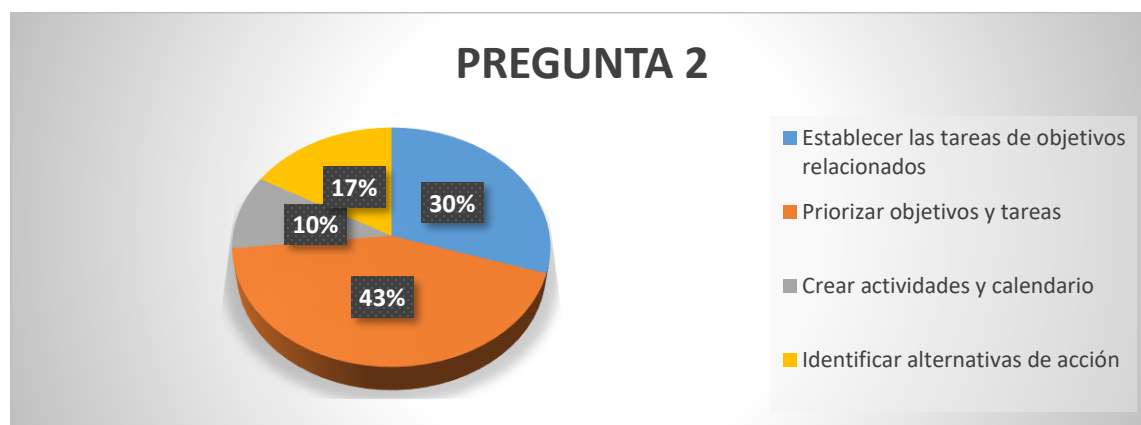


Análisis:

De acuerdo a la respuesta obtenida por parte de los policías comunitarios los procesos de gestión que se realizan para la prestación de este servicio según el 40% se debe al control, el 27% planificación, 20% organización y 7% a acciones relacionadas a la dirección coordinación y en ocasiones todas las actividades o funciones administrativas en conjunto.

2. ¿Cómo realiza la planificación de sus actividades en el Servicio de Policía Comunitaria?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Establecer las tareas de objetivos relacionados	9	30%
Priorizar objetivos y tareas	13	43%
Crear actividades y calendario	3	10%
Identificar alternativas de acción	5	17%
TOTAL	30	100%

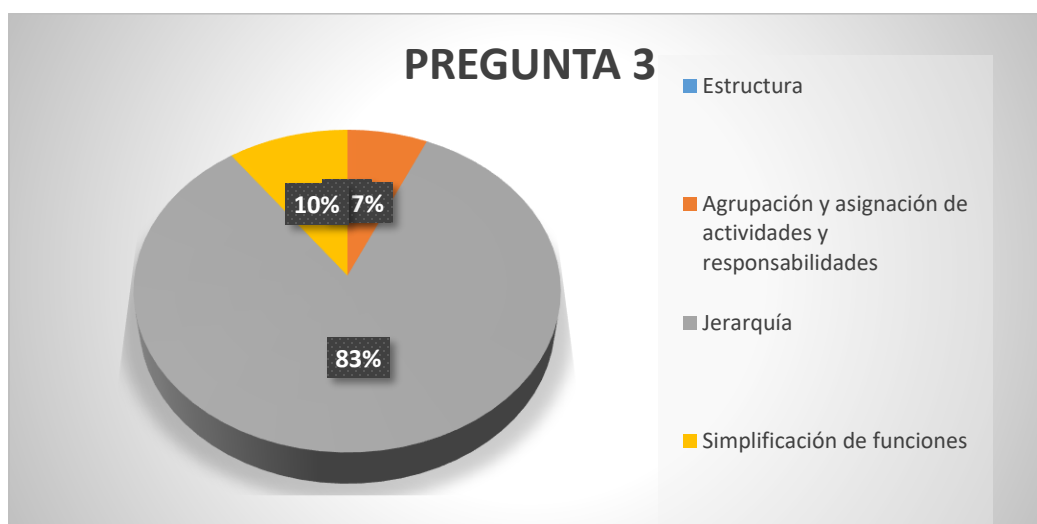


Análisis:

En relación a la planificación de actividades en el servicio de policía comunitaria se pudo encontrar a través de las respuestas que el 43% se debe a la priorización de los objetivos y metas el 30% de ellos establece las tareas relacionadas a los objetivos el 17% Identifica las alternativas de acción 10%.

3. ¿Cuáles son los elementos que se consideran para organizar las actividades en el Servicio de Policía Comunitaria?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Estructura	0	0%
Agrupación y asignación de actividades y responsabilidades	2	7%
Jerarquía	25	83%
Simplificación de funciones	3	10%
TOTAL	30	100%

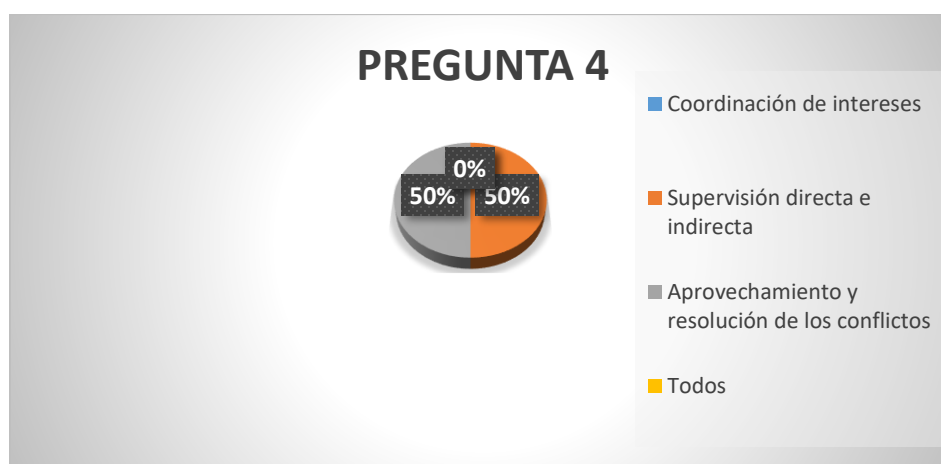


Análisis:

Al consultar acerca de los elementos que se consideran para organizar las actividades en el servicio de policía comunitaria el 83% consideran se debe a la jerarquía, el 10% simplificación de funciones y 7% agrupaciones y asignaciones de actividades y responsabilidades.

4. ¿Cuáles son los principios de dirección administrativa que se consideran en el en el Servicio de Policía Comunitaria?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Coordinación de intereses	0	0%
Supervisión directa e indirecta	15	50%
Aprovechamiento y resolución de los conflictos	15	50%
Todos	0	0%
TOTAL	30	100%

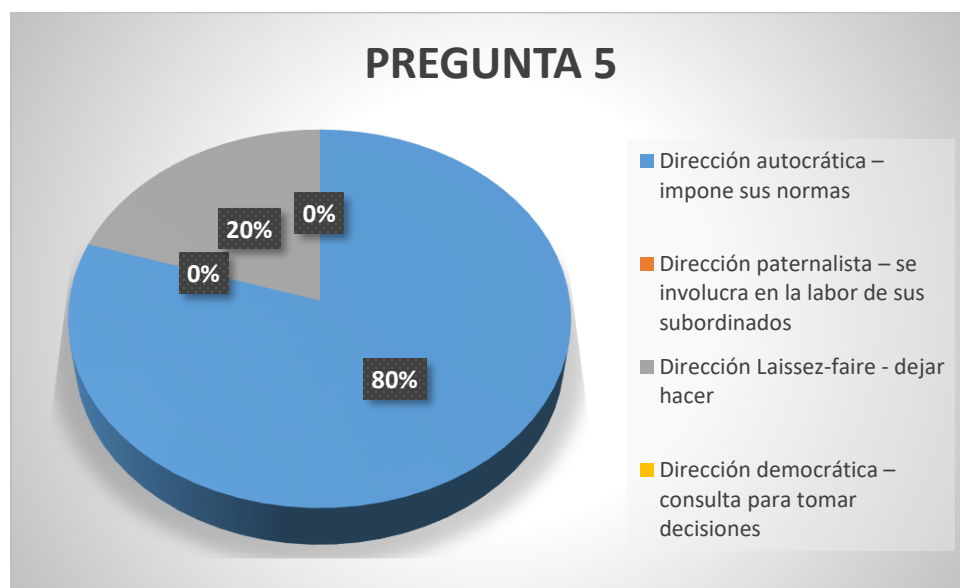


Análisis:

De acuerdo a los encuestados los principios de dirección administrativa que se considera el servicio de policía comunitario comprenden la supervisión directa e indirecta en un 50% y en el restante se debe al aprovechamiento y resolución de los conflictos.

5. ¿Qué tipo de dirección recibe por parte de su jefe?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Dirección autocrática – impone sus normas	24	80%
Dirección paternalista – se involucra en la labor de sus subordinados	0	0%
Dirección Laissez-faire - dejar hacer	6	20%
Dirección democrática – consulta para tomar decisiones	0	0%
TOTAL	30	100%

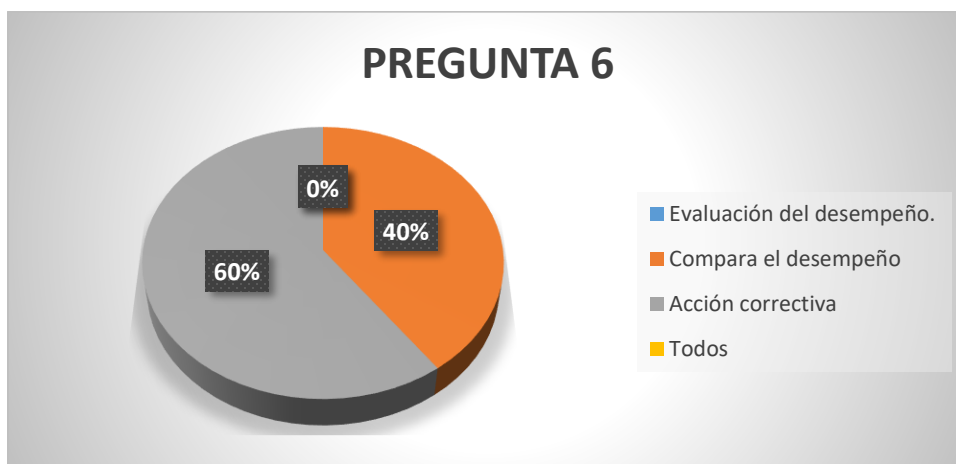


Análisis:

Al consultar acerca de la dirección que recibe por parte de su jefe el 80% manifiesta una dirección autocrática, es decir, impone sus normas y el 20% establece una dirección laissez faire, deja hacer las actividades que considere el servidor policial.

6. ¿Cómo realiza el control de sus actividades en el Servicio de Policía Comunitaria?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Evaluación del desempeño.	0	0%
Compara el desempeño	12	40%
Acción correctiva	18	60%
Todos	0	0%
TOTAL	30	100%

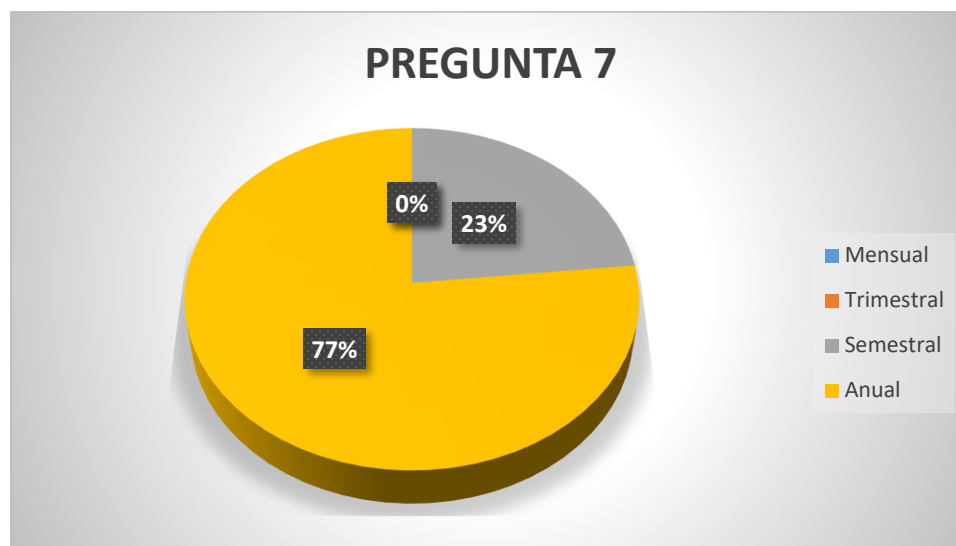


Análisis:

Al describir como se realiza el control de las actividades en el Servicio de Policía Comunitario el 60% mencionan de ellos lo realizan a través de acciones correctivas y el 40% con la comparación del desempeño.

7. ¿Con que frecuencia se realizan las capacitaciones al personal?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	7	23%
Anual	23	77%
TOTAL	30	100%



Análisis:

Al consultar a los servidores de policía comunitario con qué frecuencia se realizan las capacitaciones al personal y un 77% consideran que de forma anual y el 23% semestral.

8. ¿Conoce los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Muy Probablemente	5	17%
Probablemente	3	10%
Neutro	5	17%
Poco probable	17	57%
Nada probable	0	0%
TOTAL	30	100%

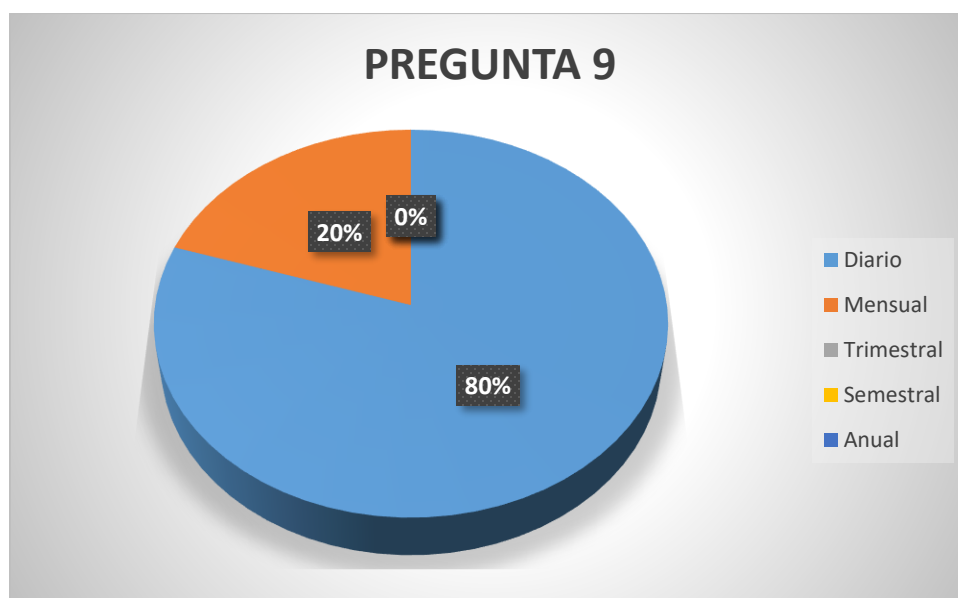


Análisis:

Desde el criterio de los policías comunitarios el 57% de ellos desconocen de los riesgos administrativos de no realizar una adecuada gestión, el 17% prefieren no contestar a la interrogante y el 17% establecen conocen cuales son los peligros de no considerar los procesos administrativos.

9. ¿Con que frecuencia un trabajo en equipo para el desarrollo de las actividades?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Diario	24	80%
Mensual	6	20%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	0	0%
TOTAL	30	20%



Análisis:

La frecuencia con la que desarrollan las actividades basadas en trabajos equipos de acuerdo a los servidores policiales el 80% de ellos lo realizan a diario y 20% mensual

10. ¿Cuáles son los factores que inciden en el equipo?

ALTERNATIVAS	PREFERENCIA	PORCENTAJE
Falta de compañerismo	5	17%
Prefiere trabajar de forma individual	15	50%
desarrolla sus actividades en menos tiempo	5	17%
El trabajo no lo requiere	5	17%
TOTAL	30	100%



Análisis:

Los factores que inciden en el no trabajo en equipo de acuerdo al 50% de ellos se debe a la preferencia por trabajar de forma individual y el 17% establece se debe el desarrollo de actividades en menos tiempo de trabajo no lo requiere y la falta de compañerismo.

Carta de autorización de la empresa**POLICÍA NACIONAL DEL ECUADOR****DISTRITO BABAHOYO**

Babahoyo, 14 de julio del 2022

Señor.

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos **POLICIA NACIONAL DEL ECUADOR** de la ciudad de Babahoyo el cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** a la estudiante Mendieta Torres Josselyn Isabel de la carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: Gestión Administrativa en el servicio de Policía Comunitaria del Distrito Babahoyo periodo 2021, el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente

RENAN HUERTAS WILLIAM ALEX
Coronel de Policía De E.M.
JEFE DEL DISTRITO BABAHOYO
CC.-1002264313
TLF. 0 99 989 9111



Dir: Av. Enrique Ponce Luque y Ciudadela El Pireo

E-mail: distritobabahoyo@gmail.com

Informe Complatio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ESTUDIO DE CASO

3% Similitudes
2% Texto entre comillas
 < 1% similitudes entre comillas
 < 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: MENDEIETA TORRES JOSELLYN
ISABEL.docx
 Tamaño del documento original: 43,39 ko
 Autor: Joselynn Isabel Mendieta Torres

Depositante: Joselynn Isabel Mendieta Torres
 Fecha de depósito: 20/8/2022
 Tipo de carga: url_submission
 fecha de fin de análisis: 20/8/2022

Número de palabras: 5287
 Número de caracteres: 34.861

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/11248/3/E-UTB-FAFI-ING.COM-000845.pdf.txt	2%		Palabras idénticas : 2% (89 palabras)
2	dspace.ups.edu.ec https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7193/1/AUPS-QT06075.pdf 11 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (25 palabras)