



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

ESCUELA DE POSTGRADOS

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA,
MENCIÓN: GESTIÓN POR RESULTADOS**

(Aprobado por: RPC-SO-19-No.302-2016-CES)

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE MAGISTER

| |
|---|
| Título: |
| Modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha |
| Autor/a: |
| Juan Carlo Carranza Barona |
| Tutor/a: |
| Miguel García Jiménez, PhD |

Quito-Ecuador

2019

DEDICATORIA

Toda esta etapa de mi vida universitaria se la dedico a Dios que me dio una oportunidad para cumplir con un sueño, una meta difícil y motivante.

Dedico este trabajo de investigación a mis padres que siempre confiaron en mí; a mi novia que Dios la puso en mi camino en el momento exacto y quien me dio todo el apoyo y amor para no declinar en este duro camino, a mis hijas Paula, Isadora y a mi hijo Giancarlo, por su comprensión y paciencia.

Carlo

AGRADECIMIENTO

Es de nobles agradecer y dar el reconocimiento a quienes de una u otra forma, inciden en nuestra vida; a Dios y a mi familia, a Dios por brindarme el tiempo perfecto para poder seguir una carrera de cuarto nivel; a mi novia, hijas e hijo, por el apoyo incondicional constante.

A la Universidad Tecnológica Israel, por su competencia académica, por su gran aporte a la educación superior, por la posibilidad que me dio para completar esta increíble meta de mi vida.

Al personal administrativo y docente de la universidad, que fueron el motor de empuje, porque siempre estuvieron como verdaderos gestores y mentores; a mis compañeros y amigos, a ellos, por su incondicional aliento para proseguir en la conquista del conocimiento.

A la comunidad a la que me pertenezco, por los desafíos que cada día nos impone para ser mejores.

Carlo

PENSAMIENTO

“Si se quiere que la administración pública desempeñe eficazmente sus tareas no hay más remedio que preservarla de las injerencias políticas; por esta razón los servicios públicos deben servir a la administración y no al gobierno.”

Jalvo Belén María. (2006, p.32).

“La falta de transparencia, de ética, de mérito, de capacidad, de igualdad, redundando en la falta de calidad en el servicio público, lo cual, es un problema endémico en el empleo público.”

Jaime Santiago Pintos. (2017).

AUTORÍA DE TESIS

El abajo firmante, en calidad de estudiante de Maestría en Administración Pública, mención Gestión por Resultados, declara que los contenidos de este Trabajo de Titulación, requisito previo a la obtención del grado de magíster en Administración Pública, son absolutamente originales, auténticos y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Quito, marzo de 2019

Juan Carlo Carranza Barona

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación certifico:

Que el Trabajo de Investigación “Modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha”, presentado por el estudiante Juan Carlo Carranza Barona, estudiante del programa de maestría en Administración Pública, mención Gestión por resultados, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Tribunal de Grado que la Comisión Académica de Posgrados designe.

Quito, Diciembre de 2018

Miguel García Jiménez, PhD

Tutor

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| Introducción | 10 |
| Formulación del Problema | 12 |
| Objetivo general..... | 12 |
| Objetivos específicos..... | 12 |
| Preguntas científicas | 12 |
| Justificación | 12 |
| CAPÍTULO I | 15 |
| MARCO TEÓRICO..... | 15 |
| 1.1.- Contextualización espacio temporal del problema | 15 |
| A nivel de latinoamérica..... | 15 |
| A nivel nacional | 15 |
| A nivel de la provincia de Pichincha | 16 |
| Investigaciones previas | 17 |
| Cuerpo teórico conceptual..... | 17 |
| Administración | 17 |
| Administración pública..... | 17 |
| Bienestar social | 18 |
| Código de ética y conducta | 18 |
| Ética..... | 19 |
| Ética pública | 20 |
| Gestión | 21 |
| Gestión administrativa | 21 |
| Gestión de Personal | 23 |
| Gestión pública..... | 24 |
| Modelo de gestión | 24 |
| Modelo de gestión administrativa | 24 |
| Modelo de gestión pública..... | 25 |
| Normas | 25 |
| Organización..... | 26 |
| Servicio público | 26 |

| | |
|---|----|
| Valor y cadena de valor | 27 |
| Ciclo PHVA | 28 |
| Pacto Global y principios..... | 29 |
| Investigación previa sobre el objeto de estudio | 30 |
| CAPÍTULO II | 32 |
| DISEÑO METODOLÓGICO..... | 32 |
| Enfoque metodológico de la investigación | 32 |
| Población..... | 33 |
| 2.2.1.- Criterio muestral y muestra | 33 |
| Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de la información | 34 |
| Indicadores o categorías a medir | 35 |
| Formas de procesamiento de la información obtenida de la aplicación de los métodos y técnicas. | 35 |
| Confiabilidad del Instrumento | 35 |
| 2.5.2 Correlación entre las variables..... | 36 |
| Procesamiento de la información | 37 |
| Resultados de la encuesta aplicada a servidores..... | 38 |
| CAPÍTULO III | 49 |
| PROPUESTA | 49 |
| 3.1 Datos informativos..... | 49 |
| 3.1.2 Beneficiarios..... | 49 |
| 3.1.3 Antecedentes | 50 |
| 3.1.4 Justificación | 50 |
| 3.1.5 Diagnóstico..... | 50 |
| 3.2 Matriz de Riesgo..... | 53 |
| 3.3. Modelo de gestión administrativa | 56 |
| 3.3.1 Estructura del modelo..... | 60 |
| 3.3.2 Filosofía organizacional | 61 |
| 3.4 Objetivos del modelo de gestión..... | 64 |
| 3.5 Estrategias | 64 |
| 3.6 Políticas de gestión administrativa..... | 64 |
| 3.6.1 Política pública | 65 |

| | |
|---|-----|
| 3.6.2 Políticas de servicio | 65 |
| 3.7 Propuesta de valor | 66 |
| 3.8 Valor y cadena de valor..... | 67 |
| 3.9 APLICACIÓN METODOLOGÍA PHVA..... | 69 |
| 3.9.1.1 Objetivos del Plan Estratégico..... | 70 |
| 3.9.2 Hacer | 71 |
| 3.9.3 Verificar | 71 |
| 3.10 Código de ética..... | 72 |
| 3.10.1 Código de Ética de los Servidores Públicos de Corte Provincial de Justicia de Pichincha... | 74 |
| 3.11 Integridad y reglas de integridad | 75 |
| 3.12 Reglas de integridad | 76 |
| 3.14 Código de conducta..... | 79 |
| 3.13 Plan de acción | 82 |
| 3.13.1 Implementación | 83 |
| 3.13.2 Seguimiento y control | 83 |
| 3.14 Validación del modelo de gestión administrativa..... | 84 |
| 3.14.1 Selección del Panel de Expertos..... | 84 |
| 3.14.2 Definición de Criterios para la Evaluación de Expertos..... | 85 |
| 3.14.3 Elaboración del Instrumento para Validar el Modelo | 87 |
| 3.14.4 Análisis e Interpretación de los Resultados de la Validación | 88 |
| CONCLUSIONES | 96 |
| RECOMENDACIONES | 97 |
| Bibliografía | 98 |
| ANEXO 1 | 100 |
| ANEXO 2 | 103 |
| ANEXO 3 | 105 |

Introducción

En la Corte Provincial de Justicia de Pichincha en su hall de servicios de atención al cliente se identificó que se presentan falencias en el servicio al cliente, lo cual ha redundado que la oferta de servicios sea deficiente en su atención para con los usuarios y por ende la insatisfacción por parte de los usuarios de los productos y servicios que se ofertan en el hall de servicios así como en sus diferentes áreas de trabajo, ventanillas y salas como es el caso de la recepción de la documentación, el despacho, seguimiento, entre otros. Además, se puede apreciar la percepción por parte de los usuarios la carencia de normas de transparencia y ética en dicha oferta de servicios por parte de los colaboradores del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Así como también se pudo apreciar un débil o casi ningún modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética se esté aplicando por parte de los funcionarios del hall de servicios como son lineamientos, estrategias, políticas, normas, reglamentos que permitan un adecuado servicio calidad para con todos los usuarios que demanden dichos productos y servicios en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, lo cual redundará en la deficiente gestión administrativa por parte de los funcionarios que trabajan en el hall de servicios.

Esto ha obligado que, a través del presente estudio se identifique los principales elementos a considerar en las normas de transparencia, que promuevan la gestión ética y transparente, que responda a las necesidades de los usuarios de los servicios que se ofertan en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

El contexto y detalles del lugar donde se realizó de la presente investigación se describe a continuación: fue en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha donde laboran 50 jueces y 122 servidores judiciales; que atienden las Salas únicas de lo civil y mercantil; de familia, mujer niñez y adolescencia y adolescentes infractores; de lo laboral; y de lo penal.

Existen doce salas de audiencias, equipadas con tecnología de punta, para aplicar la oralidad procesal; hay cuatro ventanillas para recepción de documentos y atención al público, un archivo unificado y computadoras para auto consulta.

La Corte Provincial cuenta con las siguientes áreas de atención ciudadana:

Área de Información: atención de llamadas, información de audiencias, direccionamiento de los usuarios de acuerdo a la actividad que desee realizar.

Área de Consulta de Causas: equipo de cómputo ubicado al ingreso de la Corte para que los y las usuarias realicen consultas sobre causas a través del sistema SATJE.

Salas de Audiencia: La Corte Provincial cuenta con 12 salas de audiencia, una de ellas provista con equipo de videoconferencia a través del cual se realizan audiencias con inmediatez y para comodidad de los y las usuarias existen salas de espera.

Ventanillas de atención al usuario e ingreso de escritos: En esta área se proporciona Información de causas, información de audiencias, toma de requerimientos, ingreso de escritos, ingreso de excusas, Ingreso de causas remitidas desde: Corte Nacional, Corte Constitucional, Fiscalía Provincial, Juzgados de primera instancia (cuando ya han sido sorteados en la Corte Provincial).

Área de Archivo: En esta área se encuentran bajo custodio y control todos los expedientes judiciales físicos de las salas de las cuatro materias: laboral, civil, familia y penal. Cumpliendo con el protocolo archivístico se realizan las siguientes actividades: consulta de los ciudadanos, en ejercicio a su derecho a la libre información pública , Ingreso de escritos desde las ventanillas los mismos que son trasladados a las diferentes salas para el trámite correspondiente, despacho de procesos solicitados por las salas y recepción de procesos devueltos por las salas.

Área de Sorteos: En esta área ingresan de las diferentes unidades judiciales, los procesos de los usuarios que interpusieron recurso de apelación, recurso de hecho, nulidad e inhibición; homologación de sentencia extranjera, hábeas corpus y recusación, los mismos que son revisados y sorteados de acuerdo a la materia.

Una vez realizada una breve introducción y descripción de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, así como las áreas de influencia y en las cuales se basa su oferta de servicios para la atención de los usuarios que se demandan por parte de la ciudadanía.

El trabajo de investigación tiene como finalidad la preparación de un adecuado modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética para el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha; que sirva para la mejora de la gestión

administrativo, y la inobservancia de una correcta aplicación de normas de transparencia y ética por parte de los servidores públicos en la oferta de los servicios públicos.

Planteamiento del problema

En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, en la actualidad se presenta una deficiente gestión, caracterizada por la inadecuada aplicación de un modelo de gestión administrativa, así como también por la carencia de normas de transparencia y ética en las diferentes actividades de la oferta de los servicios por parte de los servidores públicos de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Formulación del Problema

En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha existe una deficiente gestión administrativa generada por la falta de normas de transparencia y ética.

Objetivo general

Desarrollar un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética para el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, a través de lineamientos y estrategias de gestión, que permita mejorar la atención al usuario.

Objetivos específicos

- Elaborar el marco teórico y conceptual que guíe y oriente el desarrollo del trabajo de investigación.
- Aplicar la investigación de campo, técnica para la recolección de datos y así obtener las evidencias necesarias para planear el problema científico.
- Elaborar un modelo de gestión administrativa para el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Preguntas científicas

¿La investigación cuantitativa y cualitativa permitirá obtener las evidencias necesarias para diagnosticar la situación del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

¿La fundamentación teórica servirá para elaborar el código de ética, código de conducta, las reglas de integridad y el modelo de gestión administrativa?

Justificación

En el ámbito público hay conductas, que se alejan del comportamiento ético ideal. Como por ejemplo: estafas, fraudes, cohechos, prevaricaciones. (Rodríguez, 2013, p.9).

Existen hechos que distorsionan el comportamiento ético de los servidores públicos, autoridades y dirigentes, de los cuales se espera ejemplaridad y buena administración. El conflicto ético está presente en la vida diaria del servidor público.

Bauman (2008, p.28) citado por Mínguez (2014, p.212) señala: “las autoridades están en pugna y ninguna de ellas parece tener poder suficiente para darnos el grado de seguridad que el usuario busca”. Difícilmente confía en una autoridad, al menos no por demasiado tiempo, y resulta inevitable sentir desconfianza de cualquiera que proclama la infalibilidad.

Existe desconfianza hacia el servicio público; la falta de vocación de servicio de los servidores públicos y conciencia solidaria es evidente, lo que se traduce en trabas y obstáculos.

La falta de un código de conducta, esto es, al no disponer de pautas y normas éticas, las personas han sido tentadas y se han producido violaciones del código de ética, caracterizados por los conflictos de interés y de aceptación de regalos y coimas.

La falta de probidad entendida como la comisión de una serie de actos que afectan la integridad y la honradez que debe observarse en el desempeño de las funciones públicas, son notorias, lo cual genera malestar en la ciudadanía, lo que implica menoscabo del prestigio de la administración pública. (Calvo. 2006, p.62).

De continuar con la situación descrita la administración pública colapsará, los problemas se ahondarán; los resultados y el desempeño organizacional serán deficitarios, lo cual genera el incumplimiento de los objetivos y metas de la organización; la corrupción reinará y cada vez, habrá mayor desigualdad social e in justicia.

La falta de probidad y la decadencia de los valores éticos y morales en la sociedad ecuatoriana, es preocupante. La sociedad no tolera más los actos de corrupción. Tampoco soporta la incompetencia y la ineficacia administrativa de los servidores públicos. Evitar la corrupción es un aspecto evidente de toda buena gobernanza.

Los principios de buena gobernanza pueden ponerse en práctica mediante la equidad, la eficacia, la transparencia y la rendición de cuentas, la sostenibilidad, la subsidiariedad, la participación cívica y la seguridad.

Con la preparación y puesta en marcha de la propuesta; esto es, con el código de conducta, el código de ética y las reglas de integridad, se espera que los actos de falta de probidad y honradez profesional se eliminen paulatinamente.

Los beneficios que se esperan son tangibles; la imagen de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha se verá enriquecida; esta imagen será posicionada en la mente de los usuarios y de la ciudadanía en general con la de una institución de prestigio, cumplidora de sus deberes y obligaciones y generadora de bienestar para toda la sociedad.

Además, se espera que el número de quejas y reclamos se reduzcan de manera significativa. La calidad del servicio judicial será valorada por quienes lo requieren.

Los principios que rigen la gestión pública, como son la transparencia, la eficacia, la economía, la eficiencia y la probidad se cumplirán a cabalidad.

Los beneficiarios directos del cambio de actitud de los servidores de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha serán los usuarios de los diversos servicios. La institución podrá cumplir con sus objetivos y metas organizacionales.

Esta investigación propuesta se pone de manifiesto la relación entre las normas de transparencia y la ética pública motivo por el cual, primeramente se pretende explicar la aplicación inadecuada de un modelo de gestión administrativa y que no se encuentran apegadas a las normas de transparencia y ética, para luego ocuparse de analizar la deficiente ¿gestión administrativa servidor público?, entendido como aquel individuo que pone en práctica la ética pública, activando y actualizando los lineamientos éticos a través de su actitud de servicio.

Siendo así, el presente estudio va a contener un fundamento teórico, una investigación de campo aplicado a los usuarios de los diferentes servicios a través de una muestra identificada técnicamente de universo de estudio que accede a estos servicios y, por último, la elaboración de un diseño de gestión administrativo basado en normas de transparencia y ética para que pueda aplicarse a la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

De igual manera socializar las conclusiones y recomendaciones del presente estudio a las respectivas autoridades de la institución pública.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

Los conceptos y/o las definiciones que se describen en el marco teórico y conceptual sirven de base para desarrollar un mejor entendimiento del tema de investigación; y, garantizar una plena comprensión del Modelo de Gestión Administrativa con normas de transparencia y ética para la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

1.1.- Contextualización espacio temporal del problema

El Modelo de Gestión Administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se debe a que la manifiesta corriente mundial en contra de los comportamientos poco éticos, que generan corrupción y que ella, no puede continuar apoderándose de las instituciones públicas y privadas.

A nivel de Latinoamérica

En Latinoamérica, existe un importante distanciamiento entre la sociedad y la justicia, que se explica por la cultura del secretismo y la opacidad que ha caracterizado a la función judicial; por la falta de conocimiento de la población sobre el funcionamiento de la administración de justicia; por la marcada injerencia de los demás poderes políticos en la tarea de los jueces.

Países como Venezuela, México, Perú, Argentina y Brasil, la falta de transparencia y el comportamiento antiético son notorios. Muchas son las empresas y organizaciones que han tenido problemas de corrupción administrativa. Los perjuicios tangibles e intangibles son enormes; el deterioro de los valores es preocupante.

A nivel nacional

Al mal desempeño del Poder judicial se suman los problemas generalizados de corrupción en la administración pública, incrementando la desconfianza de la ciudadanía respecto de la capacidad del Estado de hacer cumplir la ley y castigar los ilícitos. (Herrero y López. 2015, p.16).

Según el Índice de Transparencia Internacional del 2017, el Ecuador es calificado con 32 puntos un puntaje posible de 100. Este índice indica del grado de corrupción del sector

público, en el que el Ecuador se ubica en el puesto 117 de 180 países evaluados. Un puntaje de cero da una percepción de muy corrupto y un puntaje de cien es un indicativo de ausencia de corrupción.

En Ecuador, los casos de falta de transparencia y corrupción son innumerables. La década pasada, caracterizada por el incumplimiento de los preceptos, normas y leyes vigentes ha sido el denominador común. La falta de controles administrativos y la contratación directa de obras y adquisiciones sin licitaciones, han perjudicado al país en millones de dólares.

En Ecuador, la injerencia política, la falta de seguridad jurídica, la falta de autonomía de los jueces y los casos de corrupción sin sentencia dicen la crisis de valores éticos y morales en la justicia ecuatoriana. El Poder Judicial del Ecuador no es independiente, recibe injerencia del poder político y económico; y, hasta de la propia organización. (Pásara. 2014, p.ix).

La corrupción es concebida como el uso indebido del poder que tienen las personas, mediante el empleo que desempeñan, para obtener beneficios personales o de terceras personas.

Para Ulloa (2016), la corrupción es el fenómeno por el cual un funcionario público es tentado a actuar desconociendo las normas vigentes para favorecer intereses particulares a cambio de una retribución.

La corrupción administrativa, es conocida como el manejo inadecuado de los fondos y potestades públicas para intereses particulares, por una actuación de un funcionario público. (Salcedo. 2014).

La corrupción administrativa genera la baja credibilidad de los ciudadanos, con respecto a la justicia, lo cual trae consigo el debilitamiento de la Función Judicial. (Martínez. 2009).

A nivel de la provincia de Pichincha

La transparencia en nuestros tribunales de justicia significa que estén abiertos y accesibles al público y también a los medios de comunicación. La falta de transparencia en la justicia genera desconfianza en la sociedad ecuatoriana y la administración de justicia en la provincia de Pichincha, no ha sido la excepción, pues la autoridad administrativa inclusive ha destituido a funcionarios por falta de probidad, siempre precedidos de un sumario administrativo, con la intención de garantizar las garantías constitucionales que se encuentran en nuestra Constitución de la República del Ecuador.

Investigaciones previas

Es necesario mencionar que el tema de investigación es completamente inédito, razón por la que no se puede referenciar ninguna investigación realizada en los cinco últimos años; se realizó la consulta en el google académico, repositorio digital de Universidades tales como: Universidad Central del Ecuador, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Universidad de San Marco de Perú, entre otras.

Cuerpo teórico conceptual

El marco teórico hace referencia al conocimiento básico y especializado existente en torno al tema específico del proyecto de investigación. Se constituye en el sustento académico del proyecto propuesto, el cual se construyó a partir de un exhaustivo análisis de la teoría existente.

En el marco teórico se exponen teorías, conceptos, principios, enfoques, definiciones que brindan el soporte exigido para abordar con mayor propiedad el tema de investigación. (Castillo, 2004, p.60).

Administración

La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de una organización con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos. (Munch, 2010, p.3).

La administración científica es la aplicación de los métodos de ingeniería a la administración, orientados hacia el incremento de la productividad. (Munch, 2010, p.139).

Teniendo claro el concepto de administración nos va a permitir que el proceso se debe aplicar y así optimizar los recursos de la empresa pública en la presente investigación.

Administración pública

Para Alzate (2009) la administración pública es el conjunto de actividades que se desarrollan en los organismos oficiales para el cumplimiento de los fines del Estado; actividades relacionadas con la planeación, ejecución y el control; en la obtención de insumos que permiten la toma de decisiones y en la organización y operación de los instrumentos para que dichas decisiones se ejecuten.

De acuerdo a las definiciones de los autores Modelo de Gestión Administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de

Pichincha, será a través de la administración pública y así dar cumplimiento con los fines del Estado ecuatoriano.

Bienestar social

El bienestar social se entiende como el goce o disfrute de un estado de satisfacción de las necesidades humanas en cuyo logro participan gran variedad de servicios y programas con esfuerzos de la comunidad.

El bienestar social se entiende como un valor social que establece que las personas deben disponer de medios suficientes para garantizar aquellas demandas que son aceptadas como necesidades. (Tabera y Rodríguez. 2010, p.90).

Para Tabera y Rodríguez (2010, p.90), el bienestar social es el conjunto de factores que participan en la calidad de vida de las personas y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que produzcan tranquilidad y satisfacción humana.

El principal aporte a través del bienestar es alcanzar la satisfacción de las necesidades humanas de las personas que son usuarios de los servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha y que también nos permitan estar orientadas principalmente al mejoramiento de la calidad de vida.

Código de ética y conducta

El Modelo de Gestión Administrativa contiene fundamentalmente el Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad.

Los códigos de ética establecen los principios generales; sociales o morales que generan el comportamiento. Según Iborra, Dasí, Dolz y Ferrer (2014), el código de ética establece los comportamientos que la organización considera apropiado y que deberán ser practicados por todos sus miembros. (p.199).

Los códigos de conducta trazan pautas y procedimientos que se utilizan para determinar si se han producido violaciones del código de ética y delinear las consecuencias de tales violaciones. Estos códigos rigen para evitar conflictos de interés y de aceptación de regalos y que sanciones deben ser impuestas por infracciones específicas. (Mac Donald. 2017).

Los códigos de conducta son reglas y regulaciones escritas sobre cómo los empleados tienen que implicarse en distintas situaciones. Ejemplos: No fumar en las oficinas y lugares cerrados. No acosar a compañeros y usuarios.

El código de conducta en su sentido formal es un intento de la organización por codificar los valores del grupo, una declaración del principio general de decirle a sus miembros lo que está bien y lo que está mal, como guía para la toma de decisiones dentro de la organización.

La integridad es una condición fundamental para proveer un marco confiable y efectivo para la administración pública recta, honesta y libre de ilegalidades.

Según la OCDE (2002), la integridad de los servidores públicos se manifiesta por:

- La conducta alineada con los propósitos públicos de la institución donde se desempeña.
- Las actividades administrativas son seguras y confiables.
- Las personas reciben trato imparcial sobre la base de la legalidad y justicia.
- Los procedimientos de toma de decisiones son transparentes al público.
- Los recursos públicos se utilizan de manera efectiva, eficiente y correcta.

A través del trabajo de investigación realizado para el modelo de gestión se propone como un gran aporte que se respeten y se apliquen de sobremanera los códigos de conducta como reglas específicas para perfilar las prácticas y comportamientos específicos que deben ser alentados o prohibidos por el código ético de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha en todas sus acciones.

Ética

Todas las organizaciones, independientemente de sus objetivos específicos, deben actuar bajo principios éticos. La ética es el conjunto de normas de comportamiento que se deben aplicar en el desempeño profesional de cada actividad a realizar por la organización y en sus actividades cotidianas.

La Ética es la ciencia que de manera rigurosa orienta las actuaciones de las personas para el logro de fines elevados, mediante la recta razón inspirada en la moralidad. (Cordero. 2013, p.21)

Para García Marzá. (1996, p.19), la Ética es un saber práctico que nos enseña a actuar y a decidir correctamente.

Para Olmeda García (2007), la Ética es una guía para la conducta humana que proporciona un criterio para orientar los actos humanos; proporciona los argumentos racionales que justifican una determinada línea de conducta.

Torres Hernández (2014) considera que la Ética es un “cuerpo de conocimientos que aborda la naturaleza de las acciones humanas en la vida social, desde la óptica de los conceptos morales y los preceptos morales.” (p.10).

Para Villoria e Izquierdo (2015) la Ética se compone de un conjunto de juicios y reglas que sirven para orientar nuestro comportamiento en la vida.

Olmeda García (2007) menciona que la Ética es una guía interior del ser humano que orienta sus intenciones, que sustenta la creencia, guía su comportamiento y trasciende sus vidas.”

En el presente trabajo de investigación que la ética sean las normas de comportamiento que se deben aplicar en el desempeño profesional de cada actividad a realizar en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha y así como también en sus actividades cotidianas.

Ética pública

Cuando la ética se aplica y se pone en práctica en el servicio público se denomina Ética Pública. Para Bautista (2009) la ética pública señala los principios y valores deseables para ser aplicados en la conducta del ser humano que desempeña una función pública. (p.32).

La ética pública le ofrece al servidor público un conocimiento que lo lleva a actuar de determinada forma en cada situación, le permite elegir alternativas éticas para solucionar los inconvenientes que se le presentan en el puesto de trabajo.

Según Naessens (2010), la ética pública es un proceso en el que los servidores públicos y la colectividad generan pautas de conducta que posibilitan un mejor desarrollo de la convivencia y la autonomía del ser humano. (p.10).

La ética pública, es un factor clave para elevar la calidad de la administración pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los servidores en la gestión de los asuntos públicos. (Bautista. 2009, p.15).

La Ética Pública aglutina un conjunto de valores como la honradez, la laboriosidad, la eficacia, la transparencia, la atención oportuna, la imparcialidad y la objetividad.

La Ética Pública está estrechamente vinculada al servicio público porque es él quien la adopta y le pone en práctica.

La Ética Pública es la disciplina que estudia y analiza el comportamiento responsable y comprometido de los servidores públicos, generando en ellos un cambio de actitud al inculcarlos valores de servicio público. (Naessens. 2010, p.5).

Por lo tanto pretendemos que a través de nuestra propuesta del modelo aplicarse la ética de la función pública sea la ciencia del buen comportamiento en el servicio y a disposición de la ciudadanía, además, se convierta en un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, así como un factor vital para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración pública en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Gestión

El modelo hace referencia a la gestión, entonces se debe conocer lo que es gestionar los procesos.

Gestionar quiere decir alcanzar acciones que nos conduzcan a resolver nuestros problemas, para satisfacer las necesidades y las demandas que la organización se propone. (CENOC. 2017, p.6).

Chiavenato (2007) relaciona la gestión como la disciplina que persigue el logro de los objetivos de la organización contando para ellos una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Para Blejmar (2009) gestionar es hacer que las cosas sucedan. Esto implica orientar el esfuerzo a conocer mejor el funcionamiento de los procesos para poder gestionarlos. (p.10). Gestionar tiene que ver con diseñar, establecer y sostener pautas y reglas de juego que permitan que cada persona pueda hacer lo más adecuado y ético, y que el producto o servicio sea bueno para todos. (p.11).

La gestión que vamos a aplicar a través del modelo propuesto será el proceso en virtud del cual se emplean eficientemente los recursos esenciales con el fin de alcanzar los objetivos de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha para hacer que las cosas sucedan de acuerdo a lo planificado.

Gestión administrativa

“Consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros.” Según Muñiz, L. (2003 P., 25).

Además, se considera como “un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución a través del cumplimiento y la óptima aplicación de proceso administrativo, con el fin de incrementar la cantidad y la eficiencia en la gestión de los servicios”. Según Chiavenato (2005, P. 16-17).

La gestión administrativa que es el campo en el cual la investigación propuesta se basará para aplicar los instrumentos adecuadamente a través de sus procesos para todos los beneficiarios de la población que demanden sus servicios públicos de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha

a) Objetivos de la gestión administrativa

La aplicación de un modelo de gestión administrativa, según Irigoien Maria (2002, p. 252) pretende poner en práctica los siguientes objetivos:

- ✓ “Evaluar las actividades de la empresa.
- ✓ Incorporar nuevas tecnologías para mejorar e incrementar la oferta de productos o servicios.
- ✓ Mejorar los procesos con el propósito de optimizar el desempeño.
- ✓ Establecer procedimientos de seguimiento y control de los procesos internos y de los productos o servicios, de tal forma que se facilite la toma de decisiones a partir del conocimiento de la situación existente y de la evolución histórica”.

b) Etapas de modelo de gestión administrativa

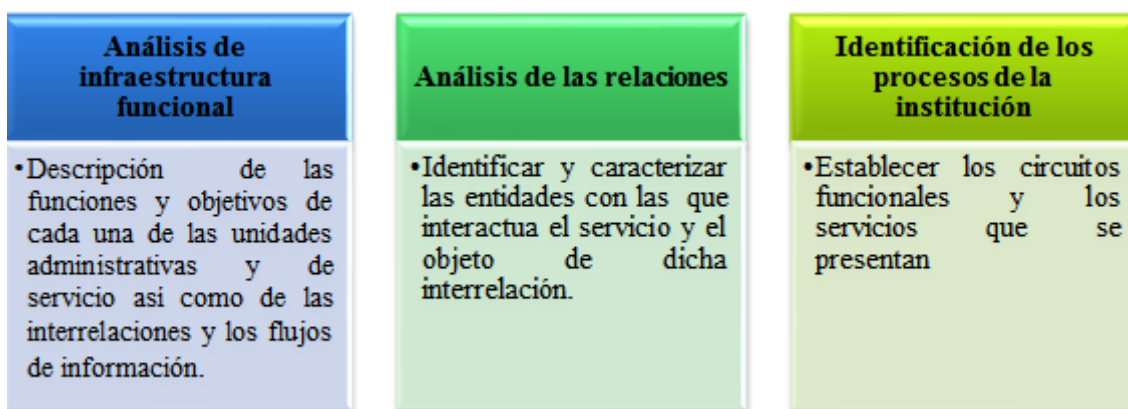


Figura 1: Etapas de modelo de gestión administrativa

Fuente: Tomado de: Serna, H. (2001), “Indicadores de Gestión”, Bogotá, Colombia: 3R editores

c) Características del modelo de gestión administrativa

Para Serna (2001), el modelo de gestión administrativa define las siguientes características: “1) Homogenización funcional, 2) Definición de las necesidades de

información, 3) Definición del modelo de negocio, 3) Definición de ajustes funcionales, 4) Definición de herramientas de gestión”.

d) Proceso del modelo de gestión administrativa

El proceso de gestión administrativa presenta un análisis de las funciones que desempeñan y las tareas específicas que incluyen en ese proceso.



Figura 2: Proceso del modelo de gestión administrativa

Fuente: Tomado de: Hellriegel, J. (2008), “*Administración un enfoque basado en competencias*”, 11ª edición, México

Gestión de Personal

Los investigadores Jhonson, Scholes, & Whittington (2006) mencionan que el aprovechamiento del conocimiento de los individuos son factores que intervienen en el desarrollo de la estrategia, y solo depende de la línea gerencial que implementen estrategias, que fomenten la inclusión de las personas en la estrategia de la organización, así mismo estos autores contemplan tres aspectos:

- a. “*El personal como un recurso*, en el que se determina como se motiva al personal para fortalecer y crear nuevas competencias que necesita la organización; por lo que estas actividades tradicionales pueden utilizarse para potenciar estrategias de: auditorías para valorar los requisitos de recursos humanos, definición de objetivos y la evaluación del rendimiento, planificación de recompensas, mejoramiento de las habilidades de reclutamiento, identificación de individuos competentes, dentro de la organización y difundir su conocimiento, formación y desarrollo a través de capacitación de mentores.
- b. *Personal y comportamiento*, los individuos no son como los demás recursos, afectan a la estrategia, a través de sus competencias y también por sus

comportamientos tanto personal y colectivo, por lo que las políticas de la empresa pueden ser diseñadas para que los comportamientos de primera línea estén alineados con la estrategia de la organización.

- c. *Organización de personal*, en los momentos actuales está cambiando constantemente, por lo que se deben considerar, la función de recursos humanos dentro de la organización, la participación de los Directivos de línea para tomar decisiones respecto al personal y considerar que las estructuras y procesos estén ajustadas a las estrategias de la organización.” (pág. 445).

Gestión pública

Los procesos y actividades que se efectúan en el hall de servicios son parte de la gestión pública de la organización.

Para Curiel (2013), la gestión pública es la aplicación de todos los procesos e instrumentos propios de la administración para lograr los objetivos de desarrollo y bienestar de la población.

La gestión pública que es el campo en el cual la investigación propuesta recae buscará aplicar los instrumentos adecuadamente a través de sus procesos para todos los beneficiarios de la población que demanden sus servicios públicos de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha

Modelo de gestión

Para Vigo (2018) un modelo es la representación abstracta, mental o formal de fenómenos, sistemas o procesos de una realidad, con el propósito de analizar, caracterizar, explicar o simular una situación determinada de la realidad. (p.93).

Un modelo es una expresión abstracta, conceptual, gráfica o visual, es parte esencial de toda actividad científica. (Vigo, 2018, p.84).

El modelo a proponer nos va a permitir e identificar una representación gráfica y visual para una adecuada gestión administrativa en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha a través de sistemas y procesos coherentes para desarrollar sus actividades y de esta manera poder gestionar eficientemente en la organización.

Modelo de gestión administrativa

David (2013) señala que el modelo de gestión administrativa es un esquema claro, concreto y definido que sirve para formular, implementar y evaluar los procesos administrativos de la organización. (p.13).

El modelo de gestión administrativa propuesto debe cumplir el esquema establecido en una organización sea esta pública o privada.

La propuesta a desarrollar en el presente trabajo de investigación es la preparación de un Modelo de Gestión Administrativa para el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, por lo que es necesario conocer sus contenidos y significados.

Modelo de gestión pública

El modelo de gestión pública constituye un marco de referencia de la administración de una organización pública. Es un esquema en el cual se basa el desarrollo de sus políticas y actividades, con dicho modelo se pretenden alcanzar los objetivos y metas del Estado. (Bermúdez. 2006).

El modelo de gestión pública estará alineado estrictamente hacia el cumplimiento para aplicar políticas, actividades, estrategias establecidas en la gestión pública para alcanzar las metas propuestas por el Estado en toda su gestión de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

El modelo de gestión administrativa propuesto tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, es decir, busca el bienestar humano.

El bienestar se suele asociar con la satisfacción de las necesidades humanas. Se entiende por bienestar social al sistema global de acción que responde al conjunto de aspiraciones sociales de los pueblos.

Normas

El Modelo de Gestión Administrativa contiene normas. Según Torres Hernández (2014), norma es una regla, una guía, un precepto, una ley, un modelo, un principio, un código o un reglamento; esto, es todo lo que orienta, que direcciona o que da sentido. (p.16).

El concepto de norma también puede ser entendido como “toda regla que postula deberes en orden con nuestra vida de relación social. (Torres Hernández. 2014, p.16).

Norma ética es la regulación racional de las relaciones de la persona. (Agote. 2008, p.59). Las normas éticas rigen los aspectos internos de las personas.

Para que la norma ética tenga un auténtico valor propio, debe surgir de la mente de la persona que la va a cumplir. La norma ética es autoimpuesta. (Olmeda García. 2007, p.53).

Las normas de la ética son bilaterales; esto significa que su cumplimiento es una obligación que se debe dar en las otras personas; aunque, unilateralmente, el servidor público se haya impuesto para sí.

Las normas son las reglas y comportamientos que deben poner de manifiesto y cumplimiento todas las personas en sus diferentes actividades a realizar.

Las normas morales son reglas de conducta que conllevan un deber ser, cuya finalidad es encontrar la convivencia pacífica entre las personas. Su base es el respeto.

Las personas tienen la virtud de que las aceptan libre, voluntaria y conscientemente. (Torres Hernández. 2014, p.19).

Las normas morales son aquellas que marcan la conducta ética del ser humano en el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Las normas o preceptos jurídicos son mandatos emitidos por el Estado, generalmente a través del Poder Legislativo. Al violarse la norma jurídica, mediante un comportamiento que está sancionado por la ley vigente, quien la viola está sujeto a un castigo que establece la misma ley. (Torres Hernández. 2014, p.19).

Para nuestro trabajo de investigación propuesto pretendemos que las normas o preceptos jurídicos sean aquellas que se encuentran normadas en la vida jurídica y se respeten a través de leyes, reglamentos entre otros que en el caso de no cumplirlas deben ser sancionadas por la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Organización

Para Torres Hernández (2014) organización es toda agrupación humana deliberadamente constituida para alcanzar fines comunes. (p.xi).

Para Hudge, Anthony y Gales. (2003) “una organización puede definirse como dos o más personas que colaboran dentro de unos límites definidos para alcanzar una meta común.”

Robbins y Coulter (2010) define una organización como un acuerdo deliberado de personas para llevar a cabo un propósito específico. (p.15).

La Corte Provincial de Justicia de Pichincha es una organización, representada como la agrupación de personas quienes se desenvuelven en ella para alcanzar los objetivos y propuestas establecidas y que a través de nuestra propuesta del modelo de gestión se visibilice para alcanzar todos los objetivos propuestos como una organización eficiente y eficaz.

Servicio público

El servicio público, es entendido como aquello que debe ser prestado para cubrir las necesidades de interés general y no particular, lo que conlleva la inexistencia de algún pago de dinero. (Aguaded y Contreras. 2011, p.7).

El servicio público comienza con la educación ética y con la comprensión de los estándares éticos exigidos en la prestación del servicio.

Por tanto en nuestro modelo de gestión propuesto el servicio público estará en hacer hincapié de cubrir en su totalidad las necesidades de interés general de la colectividad que demande dichos servicios.

Valor y cadena de valor

El valor se define como las características atributos y demás aspectos relativos al desempeño de los bienes y servicios, que hacen que los clientes estén dispuestos a ceder algún recurso, casi siempre dinero para conseguirlo. (Robbins y Coulter. 2014, p.313).

La cadena de valor es la serie completa de actividades de la organización que añaden valor en cada paso del proceso de producción, desde la obtención de la materia prima hasta el producto terminado. En su totalidad la cadena de valor puede abarcar desde los proveedores hasta los clientes o usuarios. (Robbins y Coulter. 2014, p.313).

La administración de la cadena de valor es el proceso de administrar la secuencia de actividades a lo largo de todo el proceso productivo. Se enfoca en los materiales entrantes como en los productos y servicios que salen de la empresa. (Robbins y Coulter. 2014, p.313).

La administración de la cadena de suministro se enfoca en lograr un flujo eficiente de recursos, materiales entrantes en la organización. (Robbins y Coulter. 2014, p.313).

La cadena de valor fue creada por Porter (1985, p.37), mediante la cual, para la producción de bienes y servicios, resalta actividades específicas del negocio o de la prestación del servicio. (Laudon y Laudon. 2004, p.91).

La cadena de valor es el medio para generar valor total para el usuario. El valor total para el usuario es el conjunto de beneficios que ellos esperan del bien o servicio. (Kotler. 2002, p.20).

La cadena de valor proporciona un modelo de aplicación general que permite representar de manera sistemática las actividades de cualquier unidad o área de una organización ya sea independiente o como parte de toda la estructura organizacional. Se basa en los conceptos de costo, valor y beneficio. (Francés. 2006, p.145).

Estas actividades se pueden clasificar como actividades primarias y de apoyo. (Laudon y Laudon. 2004, p.92).

Al servicio le compete gestionar, ejecutar los métodos y procedimientos de trabajo vigentes para producir servicios de calidad. (Mintzberg, Brian Quinn y Voyer. 1997, p.92).

El margen de servicio es la resultante de la agregación de valor a las actividades, es lo que el usuario percibe y experimenta, son los beneficios que recibe. Es el vínculo real y emocional que hace que el usuario prefiera el servicio. Es la sumatoria de todos los aportes de la producción del servicio. (Alonso. 2008, p.95).

Ciclo PHVA

El ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar) es de gran utilidad para estructurar y ejecutar proyectos de mejora de la calidad y la productividad en cualquier nivel jerárquico en una organización. La utilización del ciclo PHVA brinda una solución que permite:

- Mantener la competitividad de nuestros productos.
- Mejorar la calidad.
- Reducir los costos.
- Mejorar la productividad.
- Reducir los precios.
- Aumentar la participación en el mercado.
- Supervivencia de la empresa.
- Provee nuevos puestos de trabajo.
- Aumenta la rentabilidad de la empresa.

Planear: Fase preliminar en la que se identifica el problema y se definen sus características con la ayuda de una información lo más completa posible. A partir de un buen conocimiento del problema se elabora un plan de resolución, o diseño, guiado por algunas hipótesis preliminares pero suficientemente fundadas. (Pineda, J. & Cárdenas, J. 2018. p.5)

Hacer: Ejecución de lo planificado. Hay que poner en marcha acciones que, basadas en el diagnóstico preliminar, permitan resolver el problema o corregir las deficiencias.

Verificar: Etapa de confrontación de los resultados de la acción con las hipótesis recogidas en el diseño. Se trata de interpretar los resultados obtenidos que se han de materializar en datos o

en hechos- para comprobar en qué medida se ha acertado o no en la búsqueda de la solución.
(Pineda, J. & Cárdenas, J. 2018. p.5)

Pacto Global

El Pacto Global es una iniciativa de Naciones Unidas, en la que todas aquellas organizaciones cuyos participantes hasta el momento entre 9200 empresas y 2600 organizaciones en más de 168 países, se comprometen a alinear todas sus estrategias y operaciones con los diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

El Pacto Global es una iniciativa corporativa como más grande del mundo.

Principios del Pacto Global

Los diez principios del Pacto Mundial están basados en declaraciones y convenciones universales aplicadas en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Derechos humanos:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de no actuar como cómplices de violaciones de los derechos humanos.

Estándares Laborales:

Principio 3: Las empresas deben respetar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

Principio 7: Las Empresas deberán apoyar un enfoque de precaución respecto a los desafíos del medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción:

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Investigación previa sobre el objeto de estudio

De acuerdo algunos estudios sobre las normas de transparencia y ética en el sector público y por ende su incidencia en los modelos de gestión administrativa podemos referenciar algunas particularidades sobre el objeto de estudio aplicado a esta investigación.

La transparencia y ética aplicada a la función judicial pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los funcionarios públicos están orientadas al bien común.

La transparencia y ética de la función judicial pública es la ciencia del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía por parte de sus servidores públicos, es además un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones así con ello minimizar los posibles procesos de corrupción a través de un modelo de gestión administrativo para dichos procesos oportunos.

En diferentes estudios sobre la ética y transparencia según Cortina (2007), existen diversos problemas éticos con los que tienen que enfrentarse los funcionarios públicos en su quehacer cotidiano tales como: la dificultad de tener que atender al mismo tiempo los requerimientos del gobierno y de los ciudadanos; distinguir entre lo discrecional y lo arbitrario; la tentación de utilizar el cargo en función de los beneficios propios; la asimetría entre la administración y el ciudadano; el exceso de burocratización y la falta de transparencia, entre otros. De ahí la necesidad de crear un clima donde haya una mayor conciencia de los asuntos éticos prestando una atención continuada al fomento de un comportamiento humano justo, ya que la ética pública es una actividad continua, no un estado ideal que hay que alcanzar.

La transparencia ante todo es un resultado. (Pulido. 2009). La transparencia exige la socialización de la información como límite a la exclusividad o el secreto burocrático, la

transparencia evita el uso monopólico de cierta información por parte de quienes se desempeñan en el servicio público. (p.11).

La transparencia en la gestión administrativa implica la disposición permanente de la información que se considera relevante de los ámbitos básicos de actuación de los servidores públicos. La transparencia es un instrumento de fortalecimiento de la ciudadanía y, consecuentemente, de la democracia. (Morey. 2011).

La transparencia en la acción pública se hace indispensable porque, los usuarios de los servicios públicos como el de la justicia, desconocen los procesos y/o los procedimientos judiciales; al disponer de información clara, diáfana y concreta se eliminan las dudas y se evita suspicacias.

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

Enfoque metodológico de la investigación

Para la ejecución del trabajo de titulación se tiene previsto el empleo de la investigación cuantitativa y la investigación cualitativa; es decir, la investigación tiene un enfoque mixto.

Es un estudio de corte cuantitativo que pretende la explicación y la predicción de una realidad social vista desde una perspectiva objetiva. Su intencionalidad es la búsqueda de la exactitud de la medición de las variables a fin de generalizar los resultados a toda la población. (Galeano. 2004, p.24).

Mediante la investigación cuantitativa se recolectarán los datos en base a la medición numérica y el análisis matemático – estadístico para establecer patrones de comportamiento. Este tipo de enfoque nos ofrece la posibilidad de generalizar los resultados obtenidos en la investigación de campo.

Esta investigación tiene también un enfoque cualitativo, porque tiende a comprender la realidad organizacional como fuente de un proceso de construcción de una sociedad libre de corrupción, a partir de preceptos lógicos, de una sociedad heterogénea, con visiones, percepciones, valores, ideas, sentimientos y actitudes disímiles. (Galeano. 2004, p.24).

Con la ayuda de la investigación cualitativa se recolectarán datos sin medición numérica. Los datos cualitativos son descripciones detalladas, eventos, conductas observadas, y sus manifestaciones.

Este enfoque no pretende la generalización de manera probabilística de los resultados muestrales.

Para el desarrollo del marco teórico – conceptual se utilizará la investigación documental. Mediante este tipo de investigación se obtendrá información a partir de documentos escritos, como libros, textos, revistas, periódicos; información susceptible de ser utilizados para la investigación propuesta. Mientras más fuentes de consulta se utilicen, más fidedigno será el trabajo realizado.

Para determinar la opinión de los servidores públicos de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha se empleará la investigación de campo. Se realizará sobre el terreno, en contextos

reales. Se utilizará para recopilar información de la fuente primaria para dar respuesta a las preguntas de investigación.

También se empleará la investigación exploratoria, que consiste en obtener información inédita, ya que no se disponen de datos respecto al tema que se quiere investigar. Se realizará para obtener una aproximación al problema planteado y establecer las posibles acciones a desarrollar.

Población

La población está conformada por 50 jueces y 122 servidores judiciales; es decir por 172 personas que laboran en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. Además, se considerarán 300 usuarios del servicio judicial. La población total es de 472 personas.

2.2.1.- Criterio muestral y muestra

Por los elevados costos, y el tiempo que se requiere para la aplicación del cuestionario a toda la población, se recurre al cálculo del tamaño de muestra, y para ello se utiliza la fórmula para poblaciones finitas, ya que se conocen las características de la población. (Bernal Torres. 2000, p. 166). La fórmula es:

$$n = \frac{\sigma^2 * N * p * q}{E^2(N - 1) + \sigma^2 * p * q}$$

$\sigma = 1.96$ (nivel de confianza si la seguridad es del 95%)

$N =$ población = 472 personas

$p =$ probabilidad de ocurrencia es 0.50

$q =$ probabilidad de no ocurrencia es $1 - p = (1 - 0.5) = 0.50$

$e =$ error de estimación = 6% = 0.06

$$n = \frac{1.96^2 * 472 * 0.5 * 0.5}{0.06^2(472 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{453.3088}{1.6956 + 0.9604} \\ &= \frac{453.3088}{2.6560} \end{aligned}$$

$$n = 170.67$$

Del cálculo del tamaño de la muestra se establece que se deben aplicar los cuestionarios a 170 personas. La muestra estará compuesta de la siguiente manera:

Tabla 2.1
Población muestra

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa | Muestra |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|----------------|
| Jueces y servidores | 29 | 27,62% | 62 |
| Usuarios | 76 | 72,38% | 108 |
| Total | 105 | 100,00% | 170 |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Métodos empíricos y técnicas empleadas para la recolección de la información

Para la ejecución del trabajo de titulación se tiene previsto el empleo del método científico y de los métodos empíricos de investigación. Según Ortíz Ocaña (2009) los métodos empíricos son aquellos que permiten hacer el análisis preliminar de la información, así como verificar y comprobar las concepciones teóricas. (p.58).

El método científico es el camino, los pasos que se siguen en una ciencia para llegar a descubrir una verdad o un hecho que antes se desconocía. (Zarzar. 2015, p.80).

El método analítico – sintético es el proceso de desarticulación práctica o mental del todo en sus partes y de reunificación de sus partes para configurar un nuevo todo. (Valenti y Portillo. 2016).

El método inductivo, consiste en ir de lo particular a lo general. A partir de la observación de los hechos, se crean leyes mediante la generalización del comportamiento observado. (Zarzar. 2015, p.81).

El método deductivo consiste en ir de lo general a lo particular, mediante el uso de argumentos. En él se utiliza la lógica para llegar a conclusiones, a partir de determinadas premisas. (Zarzar. 2015, p.81). Un argumento es un razonamiento mediante el cual se intenta probar o justificar una proposición; es un discurso dirigido con una finalidad. Premisa, es el resultado de un argumento que puede ser verdadero o falso y que permite determinar una conclusión.

Indicadores o categorías a medir

Las preguntas definidas en el cuestionario para la recolección de datos, y que aplica a los colaboradores de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, considera la medición de las siguientes variables y/o categorías, para:

- Determinar si el hall de servicios conoce las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Determinar el cumplimiento de las normas vigentes.
- Determinar si el área de atención al cliente cumple con sus objetivos.
- Establecer la existencia de normas de transparencia y ética.
- Respeto, observancia y aplicación de los principios éticos en la atención al usuario.
- Determinar la necesidad de implementación de un Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad.

Formas de procesamiento de la información obtenida de la aplicación de los métodos y técnicas

Para Ruiz, Borboa y Rodríguez (2008), las técnicas son los medios empleados para recolectar información. La técnica que se empleará para la recolección de datos es la encuesta.

La encuesta es la búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los encuestados sobre los datos que se desea obtener, y posteriormente reúne los datos individuales para obtener información relevante.

El instrumento para la recolección de datos es el cuestionario es un documento que recoge en forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta (Casas, et.al. 2003, p.528).

El cuestionario según Arias Fidiás (2004) “contiene una serie de preguntas”. (p. 72) Hurtado (2000) señala que “el cuestionario es una serie de preguntas relativas a una temática, para obtener información” (p. 469). El cuestionario a ser aplicado contiene preguntas cerradas y de selección múltiple, lo cual facilita el llenado del formato y agiliza la tabulación de datos.

Confiabilidad del Instrumento

Para cumplir con la medición de la confiabilidad del instrumento, fue necesario realizar una prueba piloto por lo que se llevó a cabo la ejecución del instrumentó, obteniendo 10 encuestas para el correspondiente análisis de datos, se procedió con la ejecución del análisis de

fiabilidad utilizando el programa estadístico SPSS del coeficiente Alfa de Cronbach este “es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems” (García B., Jornet, & González S., 2012), su ventaja radica en evaluar cuanto mejora o empeora su fiabilidad cuando se excluye un ítem. Además, García et al., refieren que la fórmula para calcular el Alfa de Cronbach es:

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} * \frac{S_t^2 - \sum S_i^2}{2S_t^2}$$

Dónde:

- “ α = Alfa de Cronbach (confiabilidad)
- n = # de ítems de la encuesta
- S_t^2 = Varianza de puntajes totales
- $\sum S_i^2$ = Sumatoria de la varianza individual de los ítems” (SPSS: Analisis de Fiabilidad)

Por lo tanto, se ha realizado el análisis correspondiente al instrumento de medición obteniendo través del Alpha de Cronbach un coeficiente alto de confiabilidad de 0,949, como se muestra en el siguiente gráfico:

Tabla 1.2
Confiabilidad del Instrumento-Alfa de Cronbach

| Alfa de Cronbach | No. de elementos |
|------------------|------------------|
| 0,917 | 25 |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

2.5.2 Correlación entre las variables

Para determinar el nivel de correlación que existe entre la variable el desarrollo de los colaboradores y talento de alto potencial se lo realizará aplicando la prueba estadística de Coeficiente de Correlación de Pearson, hay que acotar que la prueba no evalúa la causalidad.

El Coeficiente de relación de Pearson, puede ser negativo o positivo y se calcula a partir de los puntajes obtenidos de las variables medidas en un nivel por intervalos o razón; (Hernandez S., Fernández C., & Baptista L., 2014), según los autores, este coeficiente puede variar de -1.00 a + 1.00, de acuerdo al siguiente detalle:

- “1.00 = Correlación positiva muy alta,
- 0.90 = Correlación positiva alta,
- 0.75 = Correlación positiva moderada,
- 0.50 = Correlación positiva media,
- 0.25 = Correlación positiva baja,
- 0.10 = Correlación positiva muy baja,
- 0.00 = No hay Correlación,
- -0.10 = Correlación negativa muy baja,
- -0.25 = Correlación negativa baja,
- -0.50 = Correlación negativa media,
- -0.75 = Correlación negativa moderada,
- -0.90 = Correlación negativa alta, y
- -1.00 = Correlación negativa muy alta” (Hernandez S., Fernández C., & Baptista L., 2014).

Procesamiento de la información

A través de la encuesta y específicamente de la aplicación del cuestionario, el investigador obtiene datos de la fuente primaria, esto es, de los encuestados. Los datos por sí solo son fríos y no dicen nada.

Para Basurto (2005) los datos son el conjunto de hechos objetivos y aislados sin significado y explicación, por lo que no se pueden tomar decisiones con ellos. (p.480).

Para que los datos generen valor, en menester procesarlos, es decir, tabularlos, organizarlos y presentarlos como tablas y gráficos estadísticos. Una vez que se dispone de los datos tabulados se procede a analizarlos e interpretarlos para finalmente extraer generalizaciones o conclusiones.

El análisis implica el estudio de cada una de las respuestas obtenidas en la encuesta.

Analizar es conocer cómo está compuesto el todo, desagregando en cada una de las partes.

La interpretación hace referencia a la explicación y/o al significado que se dan a los resultados obtenidos. (Fiestas Eche. 2010).

Mediante el proceso señalado, los datos se transforman en información relevante, lo cual se constituye en la herramienta para la toma de decisiones.

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta aplicada a los jueces y colaboradores de la Corte Provincial de Pichincha; además, se desarrolla un modelo de gestión administrativa apegado al cumplimiento de normas de transparencia y ética para su desempeño

en beneficio de la atención al usuario de dichos servicios públicos a través de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha a fin de mostrar la estrecha vinculación que existe entre la ética pública y la transparencia.

Resultados de la encuesta aplicada a servidores

Los datos tabulados y organizados en tablas son analizados e interpretados para finalmente extraer generalizaciones o conclusiones.

Pregunta 1 ¿El hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha tiene un modelo de gestión administrativa propio?

Tabla 2.3

El hall de servicios tiene modelo de gestión administrativa

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| NO | 42 | 67,74% |
| SI | 20 | 32,26% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

La Corte Provincial de Justicia de Pichincha no tiene un modelo de gestión administrativa, según las tres cuartas partes de las personas encuestadas. Lo cual es una debilidad interna.

Pregunta 2. ¿El actual servidor de la Función Judicial es un profesional de Derecho con una sólida formación académica, con trayectoria personal éticamente irreprochable y con vocación de servicio público?

Tabla 2.4

Trayectoria ética irreprochable y vocación de servicio

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 38 | 61,29% |
| NO | 24 | 38,71% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza

Fuente: Investigación de campo

Análisis: Un alto porcentaje de los encuestados indica que el servidor de Función Judicial si es un profesional de Derecho con una sólida formación académica, con trayectoria personal éticamente irreprochable y con vocación de servicio público.

Pregunta 3. ¿En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se cumplen las normas y regulaciones vigentes?

Tabla 2.5
El hall de servicios cumple las normas y regulaciones

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 36 | 58,06% |
| NO | 26 | 41,94% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Un alto porcentaje, señala que, en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se cumplen las normas y regulaciones vigentes.

Pregunta 4. ¿Considera usted que en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, cumple con su objetivo?

Tabla 2.6
El hall de servicios cumple con su objetivo

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 36 | 58,06% |
| NO | 26 | 41,94% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Más de la mitad de encuestados indica que el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, si se cumple los objetivos planeados.

Pregunta 5. ¿En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, existen normas de transparencia y ética?

Tabla 2.7
Existen normas de transparencia y ética en el hall de servicios

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| NO | 54 | 87,10% |

| | | |
|-------|----|---------|
| SI | 8 | 12,90% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

La mayoría del personal encuestado señala que, en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, no existen normas de transparencia y ética.

Pregunta 6. ¿Cree usted que los técnicos de ventanilla de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, hace todo lo necesario para detectar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios?

Tabla 2.8
Detectar y satisfacer necesidades y expectativas

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-------------|---------------------|---------------------|
| SI | 40 | 64,52% |
| NO | 22 | 35,48% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

La mayoría considera que el personal del hall de servicios hace todo lo necesario para detectar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Pregunta 7. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha conduce su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información que tiene bajo su responsabilidad?

Tabla 2.9 Transparencia, resguardo y responsabilidad

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-------------|---------------------|---------------------|
| SI | 40 | 64,52% |
| NO | 22 | 35,48% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Un alto porcentaje de encuestados considera que el servidor público conduce su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información que tiene bajo su responsabilidad.

Pregunta 8. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, atiende a los usuarios de manera respetuosa, eficiente, oportuna y responsable?

Tabla 2.10
Atención respetuosa, eficiente, oportuna y responsable

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 44 | 70,97% |
| NO | 18 | 29,03% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Un considerable porcentaje de encuestados considera que si se atiende a los usuarios de manera respetuosa, eficiente, oportuna y responsable.

Pregunta 9. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se apega a los principios de igualdad, no discriminación, legalidad, imparcialidad y transparencia?

Tabla 2.11
Principios de igualdad, no discriminación, legalidad

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 42 | 67,74% |
| NO | 20 | 32,26% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Un alto porcentaje de encuestados menciona que el servidor público, se apega a los principios de igualdad, no discriminación, legalidad, imparcialidad y transparencia.

Pregunta 10. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, administra los recursos con eficiencia, transparencia y honradez?

Tabla 2.12

Administración eficiente y transparente de recursos

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 44 | 70,97% |
| NO | 18 | 29,03% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Un alto porcentaje responde que el servidor público del hall de servicios si administra los recursos con eficiencia, transparencia y honradez.

Pregunta 11. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, genera, obtiene, utiliza y comunica información suficiente oportuna, confiable y de calidad, apegándose a los principios de legalidad e imparcialidad?

Tabla 2.13

Comunicación suficiente, oportuna, confiable y de calidad

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 42 | 67,74% |
| NO | 20 | 32,26% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Un considerable porcentaje, señala que el servidor público, si genera, obtiene, utiliza y comunica información suficiente oportuna, confiable y de calidad, apegándose a los principios de legalidad e imparcialidad.

Pregunta 12. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, participa en procedimientos administrativos tiene una cultura de denuncia, respeta las formalidades esenciales del protocolo archivístico?

Tabla 2.14

Participación en procedimientos administrativos

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 50 | 80,65% |
| NO | 12 | 19,35% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza

Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Un considerable porcentaje de encuestados indican que, el servidor público participa en procedimientos administrativos tiene una cultura de denuncia, respeta las formalidades esenciales del procedimiento.

Pregunta 13. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, coopera con la entidad en la que labora y con las instancias encargadas de velar por la observancia de los principios éticos?

Tabla 2.15
Cooperación y observancia de los principios éticos

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 50 | 80,65% |
| NO | 12 | 19,35% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Un alto e interesante porcentaje de encuestados indica, que el servidor público coopera con la entidad en la que labora, y vela por la observancia de los principios éticos.

Pregunta 14. ¿Considera usted necesario la aplicación de un Código de Ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

Tabla 2.16 Necesidad de la aplicación de un Código de Ética

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 42 | 67,74% |
| NO | 20 | 32,26% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

Es necesario la aplicación de un Código de Ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. Así lo expresa un alto porcentaje de servidores encuestados.

Pregunta 15. ¿En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se necesita la implementación de un Código de Conducta?

Tabla 2.17
Necesidad de la aplicación de un Código de Conducta

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 34 | 54,84% |
| NO | 28 | 45,16% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, es necesaria la implementación de un Código de Conducta.

Pregunta 16. ¿En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, es necesario la implementación de un conjunto de Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública?

Tabla 2.18
Necesidad de implementar Reglas de Integridad

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| NO | 30 | 48,39% |
| SI | 32 | 51,61% |
| Total | 62 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis:

En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, es necesario la implementación de un conjunto de Reglas de Integridad.

2.7 Resultados de la encuesta aplicada a usuarios del servicio

Pregunta 1. ¿La atención recibida en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha cumple con sus expectativas?

Tabla 2.19
Cumplimiento de las expectativas

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 52 | 48,15% |
| NO | 56 | 51,85% |
| Total | 108 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza

Fuente: Investigación de campo

Análisis

La mitad de los usuarios encuestados señala que el servicio recibido no cumple con sus expectativas.

Pregunta 2. ¿Qué atributo del servicio recibido tiene mayor valor para usted?

Tabla 2.20
Atributo del servicio con mayor valor

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|-----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Estado de las instalaciones | 21 | 19,44% |
| Trato recibido | 17 | 15,74% |
| Tiempo de espera | 42 | 38,89% |
| Calidad del servicio | 7 | 6,48% |
| Calidez y profesionalismo | 21 | 19,44% |
| Total | 108 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza

Fuente: Investigación de campo

Análisis

El tiempo de espera es el atributo con mayor valor para el usuario del servicio.

Pregunta 3. ¿Confía usted en los técnicos de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

Tabla 2.21
Confianza en los servidores públicos

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 63 | 58,33% |
| NO | 45 | 41,67% |
| Total | 108 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza

Fuente: Investigación de campo

Análisis

Un alto porcentaje de usuarios no confía en los servidores públicos del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Pregunta 4. ¿La conducta de los técnicos de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha se ajusta a los principios y valores de la Corte de Justicia?

Tabla 2.22
Conducta ajustada a principios y valores

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 62 | 57,41% |
| NO | 46 | 42,59% |
| Total | 108 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Un alto porcentaje de usuarios encuestados señala que la conducta de los técnicos de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha no se ajusta a los principios y valores de la Corte de Justicia

Pregunta 5. ¿Cree usted que existe transparencia en la actividad administrativa en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

Tabla 2.23
Transparencia en la actividad administrativa

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 70 | 64,81% |
| NO | 38 | 35,19% |
| Total | 108 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis

La mayoría de los encuestados señala que existe transparencia en la actividad administrativa en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Pregunta 6. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se conduce de manera digna sin proferir expresiones descomedidas, optar por posturas incómodas, usar lenguaje inadecuado, realizar acciones de hostigamiento o acoso sexual?

Tabla 2.24
Comportamiento del servidor público

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 71 | 65,74% |
| NO | 37 | 34,26% |
| Total | 108 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Un alto porcentaje de encuestados considera que el técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha se conduce de manera digna sin proferir expresiones descomedidas, optar por posturas incómodas, usar lenguaje inadecuado, realizar acciones de hostigamiento o acoso sexual.

Pregunta 7. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, conduce su actuación con legalidad, imparcialidad, objetividad, certeza, cooperación, ética e integridad?

Tabla 2.25
Actúan con legalidad, imparcialidad, objetividad, ética e integridad

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 63 | 58,33% |
| NO | 45 | 41,67% |
| Total | 108 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis

Un alto porcentaje duda del comportamiento del técnico de ventanilla; su actuación no está ceñida a la legalidad, imparcialidad, objetividad, certeza, cooperación, ética e integridad.

Pregunta 8. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio prestado?

Tabla 2.26 *Calidad del servicio prestado*

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| Mala | 21 | 19,44% |
| Regular | 32 | 29,63% |
| Buena | 21 | 19,44% |

| | | |
|--------------|------------|----------------|
| Muy buena | 24 | 22,22% |
| Óptima | 10 | 9,26% |
| Total | 108 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis

La mitad de los encuestados considera el servicio como malo y regular. La tercera parte de los encuestados señala que el servicio es muy bueno y óptimo. Una quinta parte considera que el servicio es bueno.

Pregunta 9. ¿Considera usted que el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha debe implementar un plan de mejora en la atención a los usuarios, a pesar de la existencia del protocolo archivístico?

Tabla 2.27 Implementación de un plan de mejora del servicio

| Alternativa | Frecuencia Absoluta | Frecuencia Relativa |
|--------------------|----------------------------|----------------------------|
| SI | 105 | 97,22% |
| NO | 3 | 2,78% |
| Total | 108 | 100,00% |

Elaborado por: Carlo Carranza
Fuente: Investigación de campo

Análisis

La gran mayoría manifiesta que es necesaria la mejora del servicio prestado en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

En los anexos 1 y 2 podemos encontrar los cuestionarios para la aplicación de la investigación:

- Cuestionario para la encuesta aplicada a los servidores
- Cuestionario para la encuesta a usuarios de los servicios

CAPÍTULO III

PROPUESTA

El modelo de gestión es la forma como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir planes, objetivos, regulaciones y normas internas, para que las cosas sucedan.

La propuesta consiste en el diseño, estructura y desarrollo de cada uno de los elementos del modelo de gestión administrativa para el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Una buena gestión significa ejecutar operaciones de acuerdo a la planeación efectuada, utilizando los recursos definidos para cada proceso.

Los principios que rigen la gestión pública, como son la transparencia, la eficacia, la economía, la eficiencia y la probidad se cumplirán a cabalidad, con el apoyo del Modelo de Gestión Administrativa que se propone.

La ética pública aglutina un conjunto de valores como la honradez, la laboriosidad, la eficacia, la transparencia, la atención oportuna, la imparcialidad y la objetividad. Está estrechamente vinculada al servicio público porque es él quien la adopta y le pone en práctica.

3.1 Datos informativos

3.1.1 Institución beneficiaria

La institución beneficiaria es la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, y específicamente el hall de servicios.

3.1.2 Beneficiarios

Los beneficiarios directos de la implementación de la propuesta son los servidores públicos y colaboradores de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, porque, mejoran sus competencias éticas, lo cual permite el crecimiento personal y profesional de cada una de las personas.

Los usuarios del servicio, porque sus trámites, serán transparentes y ceñidos a la legalidad, esto es, a los procedimientos vigentes, sin extorsión, cohecho, coimas y/o hostigamiento o acoso sexual.

El hall de servicios se ve beneficiada con la propuesta de valor y los códigos de ética, conducta y reglas integridad que se describen en este capítulo.

3.1.3 Antecedentes

La presente propuesta fue elaborada para la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, específicamente para su hall de servicios para mejorar la oferta de sus productos y servicios ante la deficiente gestión administrativa que se venía acarreado en las diferentes áreas de atención ciudadana como son: salas de audiencias, área de información, área de consulta de causas, ventanillas de atención al usuario e ingreso de escritos, área de archivo y área de sorteos, en los que se aplicará la presente propuesta de un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética para garantizar un servicio de calidad.

3.1.4 Justificación

De continuar con la situación descrita la administración pública colapsará, los problemas se ahondarán; los resultados y el desempeño organizacional serán deficitarios, lo cual genera el incumplimiento de los objetivos y metas de la organización; la corrupción reinará y cada vez, habrá mayor desigualdad social e injusticia.

La falta de probidad y la decadencia de los valores éticos y morales en la sociedad ecuatoriana, es preocupante. La sociedad no tolera más los actos de corrupción. Tampoco soporta la incompetencia y la ineficacia administrativa de los servidores públicos. Evitar la corrupción es un aspecto evidente de toda buena gobernanza.

Con la aplicación de la propuesta, los principios de buena gobernanza pueden ponerse en práctica mediante la equidad, la eficacia, la transparencia y la rendición de cuentas, la sostenibilidad, la subsidiariedad, la participación cívica y la seguridad.

Con la preparación y la implementación de: Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad, se espera que los actos de falta de probidad y honradez profesional se eliminen paulatina y consistentemente.

3.1.5 Diagnóstico

A continuación, se detallan los factores internos: fortalezas y debilidades; factores externos: oportunidades y amenazas, que se presentan en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, son:

FORTALEZAS

Administrativo:

- Liderazgo efectivo en los tomadores de decisiones.
- Personal comprometido, creativo, colaborador y con experiencia en el desarrollo de sus tareas. Capital humano institucional, honesto, dispuesto y transparente.
- Prestación de recursos humanos gratuitos a través de servicio social, prácticas profesionales y personal meritorio.
- Vínculos interinstitucionales consolidados. Infraestructura física adecuada, con mobiliario suficiente y en buenas condiciones.

Jurisdiccional:

- Personal jurisdiccional capacitado y con experiencia.
- Mobiliario, equipo y espacios físicos adecuados en las Salas y Juzgados.

DEBILIDADES

Administrativo:

- Falta de capacitación, especialización y profesionalización.
- Falta de evaluación de los servidores públicos con base en su desempeño.
- Falta de personal y excesivas cargas de trabajo en algunas Áreas.
- Inexistencia de mecanismos de promoción, ascensos e incentivos.
- Falta de innovación tecnológica (equipo de digitalización e impresión), equipo de transporte y áreas de almacenamiento.

Jurisdiccional:

- Excesivas cargas de trabajo en Juzgados.
- Exceso de personal sindicalizado en Juzgados.
- Señalética de Juzgados incorrecta o carente.
- Responsabilidad limitada en el ejercicio de las funciones jurisdiccionales.
- Capacitación doctrinal, normas de transparencia.
- Falta de un Boletín Judicial para la agilización de las notificaciones.

OPORTUNIDADES

Administrativas:

- Capacitación y especialización del personal.

- Atención eficiente a las necesidades y demandas de insumos y materiales.
- Alcanzar la transversalización de género en todas las acciones y funciones del Poder Judicial.
- Restructuración de las Áreas con base a cargas de trabajo y proyectos especiales.
- Digitalización de servicios.
- Consolidación de un Área de Estadística Judicial.
- Certificación de calidad en algunos procesos.
- Mayor conciencia en el uso y consumo de materiales.
- Actualización de la normatividad y marco jurídico.
- Implementación de la Intranet en las Áreas.
- Integración de tecnologías en el servicio y apoyo otorgado a personas con discapacidad.

Elaboración de perfiles jurisdiccionales acordes a los puestos y funciones.

- Dignificación integral de los espacios jurisdiccionales (bienes muebles e inmuebles). Automatización y digitalización de funciones jurisdiccionales.
- Capacitación práctica mediante intercambio de experiencias con jueces homólogos, privilegiándose las buenas prácticas.
- Integración de un Comité Académico para la evaluación jurisdiccional.
- Continuación de la capacitación internacional.
- Fortalecimiento de las áreas administrativas en Casas de Justicia.

AMENAZAS

Administrativo:

- Desmotivación del personal.
- Demora o no implementación de las TIC's en los procedimientos de las áreas administrativas. Insuficiencia presupuestal para la adquisición de insumos, materiales y servicios.
- Limitada generación de estudios, investigaciones y diagnósticos especiales en todas las Áreas.

Jurisdiccionales:

- Incremento en la radicación de asuntos por situaciones del contexto económico, político y social de la entidad.
- Demora o no implementación de las TIC's en las funciones jurisdiccionales.

3.2 Matriz de Riesgo

La Matriz de Riesgos es una herramienta de gestión que permite determinar objetivamente cuáles serán los riesgos relevantes para la implementación del modelo de gestión administrativa que es propone para su evaluación y selección para ser aplicado en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

3.2.1 Evaluación y selección de un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha

La evaluación y selección de un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se la realizó a través de un cuestionario de control interno en el que se incluyeron actividades básicas que se deberían aplicar en este procedimiento.

Tabla 3.1

Cuestionario de la evaluación y selección del modelo de gestión administrativa

| Corte Provincial de Justicia de Pichincha | | | | | | |
|--|---|------------|----|-------------|--------------|-------------|
| CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA | | | | | | |
| Evaluación y selección de un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios | | | | | | |
| Objetivo: Determinar los procedimientos que realiza actualmente la Corte Provincial de Justicia de Pichincha para la evaluación y selección de un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios | | | | | | |
| Entrevistado: Coordinador Corte Provincial, área Administrativa | | | | | | |
| N° | Pregunta | Respuestas | | Ponderación | Calificación | Observación |
| | | SI | NO | | | |
| 1 | ¿Existen procedimientos escritos en un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética que sirva de guía y aplicación para el hall de servicios? | | X | 10 | 0 | |
| 2 | ¿La corte provincial ha eliminado los actos ilícitos mediante el comportamiento ético de los servidores público? | | X | 10 | 0 | |
| 3 | ¿Se realizan procesos de atención en el hall de servicios en la corte provincial de pichincha? | X | | 10 | 10 | |
| 4 | Cuando se recibe los casos de insatisfacción de los servicios prestados ¿Se realiza un análisis individual de los servicios antes de dar una solución definitiva? | X | | 10 | 10 | |
| 5 | ¿Se realiza una revisión de los procedimientos de atención al cliente que se van a aplicar con transparencia en los diferentes productos y servicios ofertados? | X | | 10 | 10 | |
| Total | | | | 50 | 30 | |

Elaborado por el autor.

Para determinar el riesgo en la evaluación y selección de un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios se aplicó las siguientes fórmulas

Nivel de confianza:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Calificación obtenida}}{\text{Ponderación total}} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{30}{50} * 100$$

$$\text{Nivel de confianza} = 60\%$$

Riesgo de control:

$$\text{Riesgo de control} = 100\% - \text{Nivel de confianza}$$

$$\text{Riesgo de control} = 100\% - 60\%$$

$$\text{Riesgo de control} = 40\%$$

Matriz de riesgo

Tabla 3.2 Nivel de confianza

| <i>NIVEL DE CONFIANZA</i> | | |
|---------------------------|-----------------|-------------|
| BAJO | MODERADO | ALTO |
| 15% - 50% | 51% - 75% | 76% - 95% |
| 85% - 50% | 49% - 25% | 24% - 5% |
| ALTO | MODERADO | BAJO |
| <i>NIVEL DE RIESGO</i> | | |

Luego de la aplicación del cuestionario de evaluación y selección del modelo de gestión administrativa aplicado al Coordinador Corte Provincial, área Administrativa se puede concluir que existieron algunas DEBILIDADES, entre las que se puede describir las siguientes:

- Las actividades que se desarrollan en la evaluación y selección de un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios tiene un nivel de confianza del 60% (moderado) y un nivel de riesgo del 40% (moderado), esto nos permite conocer que, si existe un control sobre el riesgo, pero es necesario tomar en cuenta aspectos que permitan aumentar el nivel de confianza y minimizar el riesgo como son que:
- Los procedimientos que presenta el modelo de gestión administrativa para la Corte Provincial de Justicia de Pichincha en el hall de servicios y que realiza actualmente para la evaluación y selección de un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética, no se encuentran bien definidas y escritas en documentos que sirva de herramienta de apoyo para que todos los procesos sean exitosos y generen satisfacción en los usuarios.
- La Corte Provincial de Justicia de Pichincha necesita para la evaluación y selección de un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios que sea justo y con equidad para beneficio de quienes van a ser usuarios de todos los productos y servicios.

Matriz de correlación cuestionario aplicado a colaboradores y cuestionario de la matriz de riesgo

Con este análisis realizado en la matriz de correlación de los cuestionarios a colaboradores así como el cuestionario aplicadas para la matriz de riesgo se evidencia con los datos y resultados obtenidos al realizar el cruce de los mismos se puede evidenciar que el problema planteado en la presente investigación de la necesidad de crear una modelo de gestión administrativo con normas de ética y transparencia es necesario desarrollarlo e implementarlo y además que cuenten con un Código de Ética, el Código de Conducta y las Reglas de Integridad para un adecuado funcionamiento del área del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, como lo podemos apreciar en la tabla 3.3.

Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Pregunta 1. ¿El hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha tiene un modelo de gestión administrativa propio?

Pregunta 2. ¿El actual servidor de la Función Judicial es un profesional de Derecho con una sólida formación académica, con trayectoria personal éticamente irreprochable y con vocación de servicio público?

Pregunta 3. ¿En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se cumplen las normas y regulaciones vigentes?

Pregunta 4. ¿Considera usted que el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, cumple con su objetivo?

Pregunta 5. ¿En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, existen normas de transparencia y ética?

Pregunta 6. ¿Cree usted que los técnicos de ventanilla de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, hace todo lo necesario para detectar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios?

Pregunta 7. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha conduce su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información que tiene bajo su responsabilidad?

Pregunta 8. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, atiende a los usuarios de manera respetuosa, eficiente, oportuna y responsable?

Pregunta 9. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se apega a los principios de igualdad, no discriminación, legalidad, imparcialidad y transparencia?

Pregunta 10. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, administra los recursos con eficiencia, transparencia y honradez?

Pregunta 11. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, genera, obtiene, utiliza y comunica información suficiente, oportuna, confiable y de calidad, apegándose a los principios de legalidad e imparcialidad?

Pregunta 12. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, participa en procedimientos administrativos tiene una cultura de denuncia, respeta las formalidades esenciales del protocolo archivístico?

Pregunta 13. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, coopera con la entidad en la que labora y con las instancias encargadas de velar por la observancia de los principios éticos?

Pregunta 14. ¿Considera usted necesario la aplicación de un Código de Ética en el área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

Pregunta 15. ¿En el área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se necesita la implementación de un Código de Conducta?

Pregunta 16. ¿En el área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, es necesario la implementación de un conjunto de Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública?

Cuestionario de la evaluación y selección del modelo de gestión administrativa

Pregunta 1. ¿Existen procedimientos escritos en un modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética que sirva de guía y aplicación para el hall de servicios?

Pregunta 2. ¿La corte provincial ha eliminado los actos ilícitos mediante el comportamiento ético de los servidores público?

Pregunta 3. ¿Se realizan procesos de atención en el hall de servicios en la corte provincial de pichincha?

Pregunta 4. Cuando se recibe los casos de insatisfacción de los servicios prestados ¿Se realiza un análisis individual de los servicios antes de dar una solución definitiva?

Pregunta 5. ¿Se realiza una revisión de los procedimientos de atención al cliente que se van a aplicar con transparencia en los diferentes productos y servicios ofertados?

Tabla 3.3 Matriz de correlación cuestionario aplicado a colaboradores y cuestionario de la matriz de riesgo

| Matriz de correlación cuestionario aplicado a colaboradores y cuestionario de la matriz de riesgo | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| PREGUNTAS | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 |
| P1 | 68 | 68 | 32 | 32 | 32 |
| P2 | 40 | 40 | 60 | 60 | 60 |
| P3 | 42 | 42 | 58 | 58 | 58 |
| P4 | 43 | 43 | 57 | 57 | 57 |
| P5 | 88 | 88 | 12 | 12 | 12 |
| P6 | 35 | 35 | 65 | 65 | 65 |
| P7 | 33 | 33 | 67 | 67 | 67 |
| P8 | 30 | 30 | 70 | 70 | 70 |
| P9 | 32 | 32 | 68 | 68 | 68 |
| P10 | 30 | 30 | 70 | 70 | 70 |
| P11 | 33 | 33 | 67 | 67 | 67 |
| P12 | 19 | 19 | 81 | 81 | 81 |
| P13 | 20 | 20 | 80 | 80 | 80 |
| P14 | 32 | 32 | 68 | 68 | 68 |
| P15 | 45 | 45 | 55 | 55 | 55 |
| P16 | 49 | 49 | 51 | 51 | 51 |

Elaborado por: El autor

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En la discusión se hace una explicación o se da significado a los resultados obtenidos; se interpreta los resultados. (Fiestas Eche. 2010).

El error muestral de la investigación calculado es:

$$EM = \pm 2 p (1-p) / N$$

$$EM = \pm 2 * 0.50 (0.50) / 172$$

$$EM = \pm 0.2907\%$$

Esto quiere decir que los resultados obtenidos se hallan entre 94.71% y 95.29%, lo cual nos da una confiabilidad aceptable. Como el error muestral es mínimo, nos permite asegurar que el grado de exactitud y es confiable, se pueden hacer generalizaciones.

Las conclusiones y/o los hallazgos observados en la investigación realizada en el área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, son:

- Es necesaria la implementación del Código de Ética (68%), el Código de Conducta (68%) y las Reglas de Integridad (68%), como se evidencia en las preguntas planteadas para los colaboradores P14, P15 y P16 respectivamente así como con las preguntas del matriz de riesgo P3, P4 y P5.
- Es necesario la elaboración de un modelo de gestión administrativo (68%) con normas de transparencia ética (48%) para que sea implementado, ya que en las preguntas planteadas para los colaboradores P1 y P3 respectivamente así como en las preguntas del matriz de riesgo P1 y P2, por lo tanto se evidencia la necesidad de la creación de dicho modelo administrativo.
- No existen normas de ética y transparencia (88%) en el área de atención al usuario de acuerdo a la pregunta planteadas para los colaboradores P5 y las preguntas del matriz de riesgo P1 y P2.

3.3. Modelo de gestión administrativa

El Modelo de Gestión Administrativa con normas de transparencia y ética es la respuesta inmediata a las demandas de los usuarios del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, que son percibidas en el diagnóstico situacional.

3.3.1 Estructura del modelo

Los elementos constitutivos del Modelo de Gestión Administrativa son:



Figura 3. Modelo de gestión administrativa
 Elaborado por: Carlo Carranza
 Fuente: El autor

3.3.2 Filosofía organizacional

La Filosofía organizacional es el mapa de ruta para la organización y en la cual se concibe y define el comportamiento ético de la organización. Abarca la declaratoria de la misión y la visión, y ciertos principios y valores (Código de Ética), con los cuales se va a guiar la organización.

3.3.2.1 Misión Corte Provincial de Justicia de Pichincha

Proporcionar un servicio de administración de justicia íntegro, eficaz, eficiente, efectivo, oportuno, intercultural y accesible, que contribuya a la paz social ya a la seguridad jurídica, afianzando la vigencia del Estado constitucional de derechos y justicia.

3.3.2.2 Visión Corte Provincial de Justicia de Pichincha

Consolidar al sistema de justicia como un referente de calidad, confianza y valores, que promueva y garantice el ejercicio de los derechos individuales y colectivos.

3.3.2.3 Principios fundamentales de los servicios públicos

La Constitución del Ecuador del 2008, artículo 314, inciso segundo señala: “El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de:

obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficacia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.”

Obligatoriedad. La obligatoriedad consiste en que ninguna persona natural o jurídica puede ser privada del servicio público, y que el usuario tiene la potestad de exigir su cumplimiento. Ninguna institución o ente público puede negar la prestación del servicio.

Generalidad. El servicio público puede ser exigido y usado por todas las personas, sin exclusión alguna. Todo ser humano sin distinción de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o cualquier otra condición, tiene derecho a usar el servicio público. Todos los habitantes tienen derecho a usar los servicios públicos de acuerdo a las normas que los rigen; es decir, de acuerdo con su forma, condiciones y limitaciones.

Igualdad. La igualdad de trato en la prestación del servicio público. Esa igualdad contiene el derecho de exigir y recibir el servicio en iguales condiciones, sin discriminación ni privilegios. El artículo 11, numeral 2 de la Constitución del Ecuador vigente, menciona: “Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.”

Calidad. La calidad es el conjunto de propiedades o características de un producto, servicio o proceso con cero errores, que debe satisfacer necesidades establecidas por el usuario, en este caso nuestro cliente, ciudadano o consumidor final, que es lo que pretendemos alcanzar en nuestros servicios.

El artículo 52 de la Constitución vigente en el Ecuador, señala: “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”...La ley establecerá los mecanismos las sanciones por vulneración de los derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

La calidad de los servicios públicos es una exigencia constitucional y es una obligación irrestricta de la Administración Pública para garantizar un servicio de calidad para nuestros usuarios.

Responsabilidad. El artículo 11, numeral 9, inciso segundo de la Constitución determina que: “El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de

los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos”.

La responsabilidad también se menciona en el artículo 53 de la Constitución ecuatoriana, que al respecto señala: “Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados”.

Universalidad. El principio de universalidad significa que los servicios públicos deben prestarse por igual a todas las personas. El carácter universal supone que los servicios públicos están diseñados para todo el conjunto de ciudadanos; que las acciones están dirigidas a dar respuesta a las demandas de los usuarios de los servicios. La universalidad de los servicios públicos debe ser una realidad que requiere visión, compromiso y voluntad política.

Accesibilidad. La accesibilidad es el conjunto de características que debe disponer un servicio público para ser utilizado en condiciones de igualdad para todas las personas; y, que puedan accederlo sin ninguna barrera. Las instituciones públicas deben hacer frente a los procesos administrativos para los que fueron diseñadas, facilitando su acceso a las prestaciones que el usuarios del servicio tiene derecho.

Continuidad. El servicio público debe prestarse toda vez que la necesidad que cubre se presente.

La continuidad supone que la prestación de los servicios no se debe interrumpir, diversos mecanismos jurídicos del ordenamiento administrativo pretenden asegurar este principio, tales como la prohibición de la huelga y de paro en los servicios públicos esenciales, la teoría de la imprevisión para hacerle frente a los trastornos económicos que pueden suspender o paralizar los servicios públicos.

Regularidad. El servicio se debe prestar conforme a los procedimientos, normas y reglas preestablecidos. La regularidad hace referencia al ritmo y equilibrio con que se presta el servicio. Las instituciones públicas deben hacer frente a los procesos administrativos para los que fueron diseñadas,

Los servicios públicos no pueden ser desatendidos porque su paralización afectaría gravemente a las personas.

3.4 Objetivos del modelo de gestión

- Asegurar la transparencia y la calidad en la prestación de los servicios de justicia.
- Mejorar el desempeño administrativo del hall de servicios.
- Eliminar los actos ilícitos mediante el comportamiento ético de los servidores públicos.
- Planear la implementación del modelo de gestión administrativa para el hall de servicios.

3.5 Estrategias

E1. La estrategia por priorizar es la preparación e implementación del Modelo de Gestión Administrativa para el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

E2. Definición e implementación de las políticas para mejorar la calidad de la atención a los usuarios.

E3. Elaboración e implementación del Código de Ética, el Código de Conducta y las Reglas de Integridad, para potenciar las fortalezas y minimizar las debilidades.

E4. Elaboración del plan de acción para la implementación de las estrategias.

3.6 Políticas de gestión administrativa

Una política es un plan para alcanzar un objetivo de interés público y a través de ellas, las políticas nos permiten orientar la gestión de una institución pública para alcanzar sus objetivos y determinan qué se pretende obtener, cuándo y cómo lograr.

Las políticas públicas son instrumentos para prever y solucionar problemas específicos cuando se presentan.

Se puede entender por política pública al conjunto de lineamientos que comunican objetivos, medios, estrategias y reglas para la tarea de decisión, utilizadas en la Administración Pública. Las normas, reglamentos, códigos, decisiones operativas y las órdenes administrativas son un ejemplo de la expresión real de las políticas.

La simple definición de las políticas no tendría validez si es que nos son implementadas. La implementación se define como el conjunto de procesos que, tras la fase de planeación tienden a la realización concreta de los objetivos de la política pública. La

implementación se acerca a la noción de puesta en práctica o de ejecución de la política pública.

3.6.1 Política pública

La política pública es el resultado de un proceso social, no de un mandato jurídico ni de una decisión administrativa, en la concreción de unos ideales que se construyen a partir de las necesidades sociales que requieren ser interpretadas y llevadas a una toma de decisiones capaces de ser administradas y periódicamente revisadas, pero son dinámicas como la sociedad.

Las políticas públicas son el reflejo de los ideales y anhelos de la sociedad, expresan sus objetivos de bienestar colectivo y permiten entender hacia dónde se quiere orientar el desarrollo y cómo hacerlo, evidenciando lo que se pretende conseguir.

3.6.2 Políticas de servicio

Las políticas de servicio sugeridas para el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha se detallan:

- Todos los servidores públicos del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, deben actuar de acuerdo al Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad definidas en el presente proyecto de investigación.
- Es obligación de los servidores y servidoras la prestación del servicio de manera respetuosa, oportuna, transparente, sin discriminación alguna y ceñida a la legalidad, con calidad y calidez.
- Los empleados del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, deben actuar con transparencia en todas sus actividades administrativas.
- Deben trabajar con mayor eficacia en la mejora de la administración interna del área.
- Los servidores públicos que ingresen al hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha serán seleccionados por competencias específicas descritas en el manual de perfiles y funciones del puesto de trabajo.
- El manejo de la información pública y la protección de datos personales de los usuarios es confidencial.
- La capacitación de los servidores públicos debe ser auto reflexiva, es decir, que fomente las capacidades, destrezas y competencias laborales.

- Los servidores públicos del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha deben obligatoriamente ser profesionales en Derecho.
- La ética y la probidad son los ejes del servicios al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.
- La disciplina judicial debe inspirar confianza en los ciudadanos y debe basarse en el principio fundamental de la aplicación irrestricta de la norma y en el principio de rendición de cuentas.
- Los procedimientos administrativos son los elementos fundamentales para el cumplimiento de las tareas y actividades laborales.
- Los servidores públicos del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha pueden tomar las decisiones inherentes a su puesto de trabajo de acuerdo a lo especificado en el manual de funciones y perfiles competenciales.
- Los documentos presentados seguirán el debido proceso y por ningún concepto podrán ser alterados, cambiados, manipulados; el proceso tampoco puede ser acelerado.
- Cualquier incumplimiento de las políticas serán analizadas y evaluadas por el jefe del hall de servicios, y, comunicadas al nivel jerárquico correspondiente para su juzgamiento.

3.7 Propuesta de valor

La propuesta de valor es la estrategia organizacional que maximiza la demanda mediante la declaración de los beneficios ofertados y que permita que ese valor se convierta en la base para identificar lo valioso del bien o servicio.

Una empresa genera valor cuando otorga a sus clientes o consumidores, beneficios o ventajas de manera consistente. La generación de valor es una fuente inagotable de demanda, siempre y cuando se cumpla, se actualice y se adapte a las condiciones del entorno cambiante.

Una propuesta de valor será más útil y contundente mientras mejor se entienda lo que el producto o servicio aporta a la población objetivo; lo valioso está vinculado con lo bueno, lo mejor. El primer nivel de lo valioso se relaciona con satisfacer las necesidades humanas.

La propuesta de valor es un conjunto de productos y servicios que satisfacen los requisitos de un segmento específico en sus diferentes procesos, sean estos gobernantes, sustantivos, de apoyo, descongestionados y adjetivos.

3.8 Valor y cadena de valor

La administración de la cadena de valor produce cambios radicales en los procesos organizacionales, es decir, en las formas que se hace el trabajo. Todos estos procesos tienen que ser evaluados de manera crítica de principio a fin para determinar dónde se añade valor. Todas las actividades que no sumen valor para el cliente deben ser eliminadas.

El objetivo de la administración de la cadena de valor es satisfacer y exceder las necesidades y los deseos de los clientes.

| | | | | | | | | |
|---|---|---|--------------------------|----------------------------------|---|---|--|--|
| Usuarios, Jurisdiccionales, Órganos administrativos | Orgánicos, Órganos autónomos, Órganos | Dirección estratégica de la corte provincial. (Función Judicial) | | | administrativos Órganos auxiliares, Órganos autónomos, Órganos | | | |
| | | Dirección estratégica de las políticas de la corte provincial. (Función Judicial) | | | | | | |
| | | Gestión estratégica de las políticas de la corte provincial. (Función Judicial) | | | | | | |
| | Servidores, Órganos auxiliares, Órganos administrativos | Gobernanza y Rectoría | Administración y gestión | Vigilancia, disciplina y control | | | | |
| | | | | | | Gestión de innovación, desarrollo y mejora continua del servicio judicial | | |
| | | | | | | Gestión procesal | | |
| | | | | | | Gestión de acceso a los servicios de justicia | | |
| | | | | | | Gestión del talento humano de la corte provincial. (Función Judicial) | | |

Figura 4. Cadena de valor propuesta

Fuente: Mintzberg, Brian Quinn y Voyer. (1997). El proceso estratégico. P.108

Elaborado por: El autor

Este modelo considera a la organización como una serie o cadena de actividades básicas que agregan valor para el usuario, y por el cual se obtiene un valor o beneficio.

Las actividades primarias están relacionadas con la producción y distribución de los productos y servicios de la corte provincial de justicia y que crean valor para el usuario, tal es el caso desde la:

- Dirección estratégica de la corte provincial. (Función Judicial)
- Dirección estratégica de las políticas de la corte provincial. (Función Judicial)
- Gestión estratégica de las políticas de la corte provincial. (Función Judicial)

Las actividades primarias incluyen la logística de entrada, operaciones, logística de salida, y servicios, desde la gobernanza y rectoría, desde la administración y gestión y complementando la vigilancia, disciplina y control.

La logística de entrada incluye recibir y almacenar documentos, recopilación de datos, para los procesos administrativos y legales.

Operaciones, transforma los insumos, materiales y documentos servicios públicos judiciales.

La logística de salida implica el procesamiento de la información legal, la resolución de casos y la solución de problemas legales.

Los servicios, le corresponde proveer y viabilizar eficientemente los servicios de la corte provincial de justicia.

Las actividades de apoyo hacen posible la realización de las actividades primarias, y consisten en:

- Gestión de innovación, desarrollo y mejora continua del servicio judicial.
- Gestión procesal.
- Gestión de acceso a los servicios de justicia.
- Gestión del talento humano de la corte provincial. (Función Judicial).

Gestión de innovación, desarrollo y mejora continua del servicio judicial, incluye la infraestructura, está compuesta por la estructura y la cultura organizacional, al desarrollo y apoyo de la tecnología reúne a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación; el mantenimiento preventivo y correctivo; la automatización de los procesos; mejora de los procesos, nuevos servicios; eficiencia y eficacia organizacional, así como las compras y suministros, se encarga de la adquisición de insumos, materiales y equipos requeridos para la prestación del servicio.

Gestión procesal que se encargará de Se trata de funcionarios de carrera que colaboran con la actividad procesal a nivel superior y se encargan de realizar tareas procesales como la tramitación de procedimientos, gestión administrativa, elaboración de documentos sobre embargos, recepción y entrega de documentos a los Juzgados y Tribunales, entre otros.

Gestión de acceso a los servicios de justicia, la prestación de servicios proporciona valor a los clientes porque los insumos se transforman en soluciones, que satisfacen las necesidades de los usuarios, y generan beneficios.

Gestión del talento humano de la corte provincial. (Función Judicial), corresponde la gestión de recursos humanos es la encargada facilitar el personal de contacto a través de los procesos de reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación del desempeño laboral; sueldos y salarios reconocimiento; clima laboral.

La cadena de valor se puede convertir en la ventaja competitiva sostenible por la calidad de los servicios prestados, y por la diferenciación que representan para el usuario.

El margen de servicio es la resultante de la agregación de valor a las actividades, es lo que el usuario percibe y experimenta, son los beneficios que recibe. Es el vínculo real y emocional que hace que el usuario prefiera el servicio del cual se van a ver beneficiados los usuarios, servidores, orgánicos, jurisdiccionales, órganos autónomos, órganos auxiliares, órganos administrativos.

3.9 APLICACIÓN METODOLOGÍA PHVA

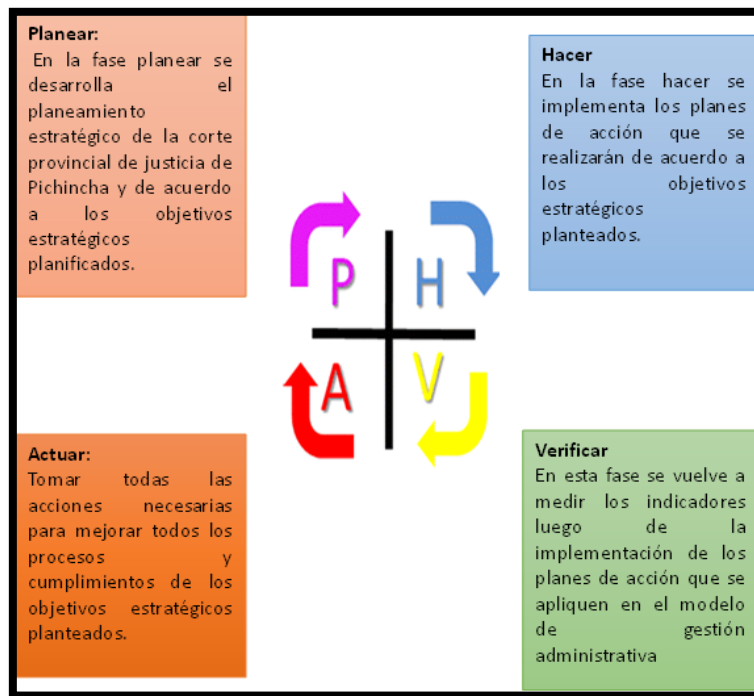


Figura 5. El ciclo PHVA
Elaboración: El autor

3.9.1 Planear:

En la fase planear se desarrolla del planeamiento estratégico de la corte provincial de justicia de Pichincha y de acuerdo a los objetivos planeados se determinan las iniciativas que se van a realizar y los indicadores para hacerle un adecuado seguimiento.

3.9.1.1 Objetivos del Plan Estratégico

Alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia en la oferta de nuestros servicios.

Aumentar los servicios con altos índices de calidad y calidez.

Desarrollar programas que mejoren el clima laboral.

Desarrollar un adecuado programa para la selección del personal.

Desarrollar un procedimiento mejora continua.

Desarrollar un programa de seguridad y salud ocupacional.

Dirigir nuestros esfuerzos hacia los clientes que generen una mayor satisfacción.

Implementar una cultura de mejora continua.

Mejorar la productividad de la Corte Provincial de Pichincha a través de la estandarización de procedimientos.

Incrementar la eficiencia del hall de servicios de la Corte Provincial de Pichincha.

Mejorar la calidad de nuestros servicios.

Realizar capacitaciones a todo el personal administrativo y jurisdiccional de la Corte Provincial de Pichincha.

Satisfacer las necesidades y superar las expectativas de nuestros clientes.

Mejorar el abastecimiento de nuestros insumos.

Reducir Costos.

Consolidarnos a nivel nacional e internacional como líder de la Cortes Provinciales del país.

Realizar un adecuado plan de mantenimiento.

3.9.2 Hacer

En la fase hacer se implementa los planes de acción que se realizaron de acuerdo a los objetivos estratégicos planteados:

Plan de Control de Calidad.

Plan de Salud y Seguridad Ocupacional

Plan de Gestión de Talento Humano

Plan de Evaluación a Proveedores

Plan de Capacitaciones, mejora continua

Seguimiento de Generación de Cadena de Valor

Plan de Estandarización de Procedimientos

Plan de Seguimiento de Costos de Calidad

3.9.3 Verificar

En esta fase se vuelve a medir los indicadores luego de la implementación de los planes de acción que se apliquen en el modelo de gestión administrativa, algunos de estos indicadores se muestran en la siguiente tabla.

Tabla. 3.3
Indicadores de eficiencia aplicando ciclo PHVA

| INDICADORES | INICIAL | ACTUAL |
|--------------------------------------|----------------|---------------|
| Costos de Calidad | 23.0% | 16.8% |
| Índice de Productividad | 22.0% | 23.0% |
| Índice de Satisfacción al Cliente | 58.0% | 68.3% |
| Índice de Eficiencia de Mano de Obra | 78.0% | 80.1% |
| Índice de trámites mal realizados | 23.2% | 18.9% |
| Eficiencia de equipos de trabajo | 78.0% | 81.0% |
| Índice de clima laboral | 52.0% | 64.0% |
| Índice de accidentes laborales | 73.0% | 53.0% |
| Índice de Gestión de Talento Humano | 33.9% | 50.0% |

Elaborado por: El Autor

3.10 Código de ética

El Código de Conducta, Código de Ética y Reglas de Integridad, proporcionan el marco jurídico general para los servidores públicos de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

La implementación de Código de Conducta, Código de Ética y Reglas de Integridad sirven para apoyar la concreción del régimen de ética e integridad.

Al estipular el comportamiento deseable e indeseable, es importante que los servidores públicos tengan claro lo que sucede en el caso de incumplimiento y violaciones.

La propuesta tiene como finalidad promover una cultura de integridad, para impulsar la ética pública.

Este documento tiene por objeto emitir el Código de Ética de los servidores públicos de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, y los Lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético.

El Código de Ética, las Reglas de Integridad y los Lineamientos generales, regirán la conducta de los servidores públicos al servicio de las dependencias y entidades de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

El lenguaje empleado en el Código de Ética, en las Reglas de Integridad y en los Lineamientos generales, no busca generar ninguna distinción ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que las referencias o alusiones en la redacción hechas hacia un género representan a ambos sexos.

Para esos efectos y del presente del Código de Ética, de las Reglas de Integridad y de los lineamientos generales, se entenderá por:

- a) Bases: las Bases para la Integración, Organización y Funcionamiento de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés;
- b) Código de Conducta: el instrumento emitido por el Titular de la dependencia.
- c) Código de Ética: el Código de Ética de los Servidores Públicos de Corte Provincial de Justicia de Pichincha, a que se refiere el presente Acuerdo;
- d) Comité: el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés. En su caso, los subcomités o comisiones permanentes o temporales que se establezcan conforme a los Lineamientos generales;
- e) Comité de Control y Desempeño Institucional: el Comité referido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno.
- f) Conflicto de interés: la situación que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público puedan afectar el desempeño independiente e imparcial de sus empleos, cargos, comisiones o funciones.
- g) Delación: la narrativa que formula cualquier persona sobre un hecho o conducta atribuida a un servidor público, y que resulta presuntamente contraria al Código de Conducta y a las Reglas de Integridad.
- h) Dependencias: los Ministerios y Secretarías de Estado y sus órganos administrativos desconcentrados, los Órganos Reguladores Coordinados, la Secretaría de la Presidencia de la República, y la Procuraduría General del Estado.
- i) Entidades: las consideradas como entidades paraestatales en la Ley Orgánica de la Administración Pública.

- j) Lineamientos generales: los lineamientos generales para propiciar la integridad de los servidores públicos y para implementar acciones permanentes que favorezcan su comportamiento ético, a través de los Comités de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés;
- k) Reglas de integridad: las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, señaladas en el presente documento.
- l) Unidad: la Unidad Especializada en Ética y Prevención de Conflictos de Interés.

3.10.1 Código de Ética de los Servidores Públicos de Corte Provincial de Justicia de Pichincha

Todas las personas se comportan en función de un conjunto complejo y cambiante de reglas, costumbres y expectativas; por ello, el comportamiento ético es un proceso dinámico de reflexión y cambio. La ética, sencillamente es aquello que está bien y por lo tanto debe hacerse.

La ética no es una colección de preceptos que nos dicen que se puede hacer y que no se puede hacer. Es un sistema de principios entrelazados de una forma coherente y razonable que le permite a la sociedad, llevar una vida civilizada y lo más llevadera posible. Aplicar la ética, no es aprender una lista, de normas y directrices; es reflexionar y desarrollar prioridades; es razonar con el fin de captar el espíritu del comportamiento ético.

Los principios éticos son aquellos que cada persona considera importantes y esenciales, y que den ser practicados.

Es de esperar, que las personas tengan un comportamiento que se rija por las normas y valores éticos, tal como los entiende la sociedad en la que vivimos.

Las decisiones que los colaboradores del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, deben ser éticas, es decir, basadas en normas y principios éticos.

Los códigos de ética del sector público señalan límites al comportamiento, así como detallan las expectativas de comportamiento.

El código de ética, se centra en los valores generales y no en directrices específicas de comportamiento: proporciona un marco general que identifica los valores, ofrece soporte, capacitación y orientación para la aplicación de dichos valores.

En la presente propuesta se deben considerar los principios constitucionales que se los referencia en el anexo 4.

3.11 Integridad y reglas de integridad

Los pueblos actúan con integridad cuando aplican los valores y principios de la buena administración, como la honestidad, probidad, neutralidad, fiabilidad, consideración, orientación al usuario, respeto y objetividad.

En un entorno íntegro, los servidores públicos cumplen con sus responsabilidades, ejercen sus atribuciones, utilizan la información y los recursos públicos disponibles en beneficio del interés general al cual sirven.

La integridad no sólo implica la observancia de la ley; es el punto de partida para el desarrollo de una actuación enfocada a la generación de valor público.

El valor público es un activo intangible fundamental de la sociedad; es el principal producto esperado de las entidades públicas, y constituye la base para incrementar en condiciones de equidad y justicia, el bienestar social y la satisfacción de las necesidades de la población.

Las reglas de integridad están dirigidas a complementar el código de ética, mediante el establecimiento de conductas deseables e indeseables específicas, dentro de la organización.

La integridad constituye una condición necesaria para la construcción de una sociedad ética y ordenada.

La integridad es, una categoría que se aplica a las personas y no a las instituciones; éstas no son íntegras, sino justas; las personas piden integridad porque tienen dudas y desconfianza.

La organización favorece la integridad, cuando las condiciones que estimulan en sus miembros, la verdad, sinceridad, prudencia, claridad, compromiso y autenticidad que son virtudes propias de la integridad.

La corrupción y la falta de integridad en la toma de decisiones públicas son una amenaza, porque menoscaban los valores de la democracia y la confianza en las entidades públicas e impiden la prestación eficaz de los servicios públicos.

Las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública que todo servidor de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones, las podemos apreciar a continuación:

3.12 Reglas de integridad

1. Conocimiento y aplicación del marco normativo

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha conoce y aplica el Marco Normativo, por lo que tienen el compromiso ineludible de conocer, respetar y hacer cumplir la Constitución, las leyes, los reglamentos y la normatividad aplicables, así como aquella que regula el cargo, puesto o comisión que tiene en el Instituto, y aplicarla.

2. Actuación pública

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha desempeña su empleo, cargo, comisión o función, conduce su actuación con transparencia, honestidad, lealtad, cooperación, austeridad, sin ostentación y con una clara orientación al interés público.

3. Desempeño permanente con integridad

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha conduce su actuación con legalidad, imparcialidad, objetividad, transparencia, certeza, cooperación, ética e integridad. Adicionalmente:

- Actúa con sencillez, austeridad y uso adecuado de los bienes y medios que disponga con motivo del ejercicio del cargo público.
- Da un trato digno y cordial, conforme a los protocolos de actuación o atención al público, y de cooperación entre servidores públicos.
- Evita todo tipo de discriminación, ni a otros servidores públicos ni a cualquier persona en general.
- Agilita diligentemente las actividades que permitan atender de forma ágil y expedita al público en general.
- No hostiga, agrede, amedrenta, acosa, intimida o amenaza a compañeros de trabajo o personal subordinado.
- No oculta información ni documentación gubernamental, con el fin de entorpecer las solicitudes de acceso a información pública.
- No recibe, solicita o acepta cualquier tipo de compensación, dádiva, obsequio o regalo en la gestión y otorgamiento de trámites y servicios.
- Guarda el debido respeto y lealtad al Instituto, sus pertenencias, instalaciones y símbolos, tanto en horas laborales como no laborales, no mostrando hacia ellos malos

tratos, actitudes injuriosas, ofensivas o groseras, no incurriendo en faltas de probidad u honradez ni en actos de violencia.

- Encauza las labores para fortalecer, desarrollar y promover la misión del Instituto, aportando el máximo de capacidad individual, conocimientos y esfuerzo sin esperar un beneficio adicional al que corresponde por ley.
- Evita el conflicto de intereses, que se presenta cuando los intereses personales, familiares o de negocios del servidor público afectan el desempeño imparcial de su empleo, cargo o comisión.

4. Cooperación con la integridad

El servidor público en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función, coopera con la dependencia o entidad en la que labora y con las instancias encargadas de velar por la observancia de los principios y valores intrínsecos a la función pública, en el fortalecimiento de la cultura ética y de servicio a la sociedad.

5. Información pública

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha conduce su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información gubernamental que tiene bajo su responsabilidad.

6. Contrataciones públicas, Licencias, Permisos, Autorización y Concesiones

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha que participa en contrataciones públicas o en el otorgamiento y prórroga de licencias, permisos, autorizaciones y concesiones, se conduce con transparencia, imparcialidad y legalidad; orienta sus decisiones a las necesidades e intereses de la sociedad, y garantiza las mejores condiciones para el Estado.

7. Programas gubernamentales

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha que participa en el otorgamiento y operación de subsidios y apoyos de programas gubernamentales, garantiza que la entrega de estos beneficios se apegue a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, transparencia y respeto.

8. Trámites y servicios

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha atiende a los usuarios de forma respetuosa, eficiente, oportuna, responsable e imparcial.

9. Recursos humanos

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha que agiliza los procedimientos de recursos humanos, de planeación de estructuras o que desempeña en general un empleo, cargo, comisión o función, se apeg a los principios de igualdad y no discriminación, legalidad, imparcialidad, transparencia y rendición de cuentas.

10. Administración de bienes muebles e inmuebles

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha que participa en procedimientos de baja, enajenación, transferencia o destrucción de bienes muebles o de administración de bienes inmuebles, administra los recursos con eficiencia, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.

11. Procesos de evaluación

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha que participa en procesos de evaluación se apeg a en todo momento a los principios de legalidad, imparcialidad y rendición de cuentas.

12. Control interno

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha que participa en procesos en materia de control interno genera, obtiene, utiliza y comunica información suficiente, oportuna, confiable y de calidad, apegándose a los principios de legalidad, imparcialidad y rendición de cuentas.

13. Procedimiento administrativo

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha que participa en procedimientos administrativos tiene una cultura de denuncia, respeta las formalidades esenciales del procedimiento y la garantía de audiencia conforme al principio de legalidad.

14. Respeto a las y los hablantes de lenguas indígenas

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha brinda una atención respetuosa, esmerada, digna y profesional a las y los hablantes de lenguas indígenas.

15. Clima organizacional

El servidor público de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha promueve un ambiente laboral cordial, armónico y organizado; en un marco de respeto, comunicación, apertura y

equidad. Los cargos públicos en el Instituto son una responsabilidad, el trato entre servidoras y servidores públicos debe basarse en la colaboración profesional y el respeto mutuo, partiendo de que el trabajo del Instituto se basa en la diversidad cultural y lingüística y el respeto a los derechos humanos.

16. Comportamiento digno

El servidor público en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función se conduce en forma digna sin proferir expresiones, adoptar comportamientos negativos, usar lenguaje o realizar acciones de hostigamiento o acoso sexual, manteniendo para ello una actitud de respeto hacia las personas con las que tiene o guarda relación en la función pública.

3.14 Código de conducta

Los códigos de conducta son declaraciones públicas que contienen los principios, políticas y reglas que los servidores públicos de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha se comprometen a cumplir, ejecutar y promover por iniciativa propia.

El código de conducta es el típico instrumento de manejo de la integridad basado en reglas; describe clara, detallada y específicamente el comportamiento esperado de los servidores públicos de la organización.

Al ser una iniciativa personal, se espera la adhesión voluntaria de quienes somos parte de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. Se debe aclarar que no es una imposición unilateral, es un documento meditado que pretende encaminar las actitudes de las personas.

Es pertinente aclarar que la enunciación no sigue un orden de prioridad, contiene referencias encaminadas a mejorar el comportamiento ético, la probidad y la transparencia.

Los servidores públicos que laboran en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, para el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función se ciñen a los siguientes valores y principios constitucionales:

Responsabilidad. Las y los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones deberán realizar cabalmente sus actividades, con el objeto de lograr la misión y visión de la Institución.

Lealtad. Las y los servidores públicos mostrarán compromiso, respeto, confidencialidad y honestidad con la institución en la que prestan sus servicios.

Respeto a la diferencia. En el ejercicio del cargo público se deberá respetar el derecho a ser, creer y pensar de manera diferente.

Interculturalidad. Conocer, reconocer y apreciar que en la sociedad ecuatoriana se da la interacción de diversas culturas, para propiciar un diálogo que fomente el enriquecimiento mutuo en el marco del servicio público.

Solidaridad. Las y los servidores públicos deberán coadyuvar en el desempeño de las actividades que se realicen dentro del centro de trabajo, con una actitud de cooperación y de servicio.

Bien común. Todas las decisiones y acciones del servidor público deben estar dirigidas a la satisfacción de las necesidades e intereses de la sociedad, por encima de los intereses particulares ajenos al bienestar de la colectividad. El servidor público no debe permitir que influyan en sus juicios y conducta, intereses que puedan perjudicar o beneficiar a personas o grupos en detrimento del bienestar de la sociedad.

El compromiso con el bien común implica que el servidor público esté consciente de que el servicio público es un patrimonio que pertenece a todos los ecuatorianos y que representa una misión que sólo adquiere legitimidad cuando busca satisfacer las demandas sociales y no cuando se persiguen beneficios individuales.

Igualdad laboral. Los servidores públicos reconocen las mismas oportunidades y derechos para mujeres y hombres, así como el mismo trato, en el ámbito laboral, independientemente del origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales entre otros motivos.

No discriminación. Los servidores públicos no harán distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o

filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo. También se entenderá como discriminación la homofobia, misoginia, cualquier manifestación de xenofobia, segregación racial, antisemitismo, así como la discriminación racial y otras formas conexas de intolerancia.

Igualdad de género. Los servidores públicos reconocen las necesidades y características de mujeres y hombres, son valoradas y tomadas en cuenta de la misma manera, de modo que sus derechos, responsabilidades y oportunidades no dependen de su sexo, eliminando así toda forma de discriminación por dicho motivo.

Principios

Los miembros de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha deberán regirse bajo los siguientes principios:

Objetividad. Actitud imparcial en los procesos administrativos, opiniones y sentimientos. Cualidad que se basa en los hechos y en la lógica.

Imparcialidad. Falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo, que permite juzgar o proceder con rectitud.

Confidencialidad. Falta de designio anticipado o de prevención en favor o en contra de alguien o algo, que permite juzgar o proceder con rectitud.

El código de conducta detallado para la presente propuesta del modelo de gestión administrativa para implementar y de esa manera mejorar el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, por lo tanto, también recomendamos que se puede tomar en consideración uno de los 10 principios del Pacto Mundial que se derivan de las declaraciones de las Naciones Unidas 2004, se apliquen en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción y que gozan de consenso universal, que para el presente caso es el principio número 10, “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas , incluidas extorsión y soborno”, para lo que se alinea la presente propuesta al implementar las normas de transparencia de ética en el modelo de gestión administrativa.

A continuación, detallamos los diez principios que se tomen a consideración y que todos los actos que se realicen por el personal administrativo y jurisdiccional del Corte Provincial de Justicia de Pichincha:

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho de la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

3.13 Plan de acción

El plan de acción contiene los lineamientos estratégicos, o líneas maestras, que la corte provincial de justicia en su hall de servicios seguirá para el cumplimiento de los objetivos definidos en la presente propuesta.

Un plan de acción es una presentación resumida de los elementos que deben realizarse para la implementación de la propuesta.

El plan de acción es un instrumento de planificación que nos ayuda a trazar la ruta que debe seguir la organización para alcanzar sus objetivos.

El plan de acción define los objetivos, estrategias, actividades, indicadores, presupuesto y los responsables de la implementación de cada uno de los elementos de la propuesta; esto es; el Código de Ética, Código de Conducta y Reglas de Integridad.

| Objetivos | Estrategias | Actividades | Indicadores | Responsable |
|--|---|---|-----------------------|--------------------|
| Mejorar el desempeño administrativo del hall de servicios. | Preparar el Modelo de gestión administrativo | Diseño, estructura y elaboración de la propuesta | Cumplir mínimo el 95% | Jefe Departamental |
| Preparar la propuesta de valor | Definir la propuesta de valor para los usuarios | Declarar los beneficios ofertados por el servicio | Cumplir mínimo el 95% | Jefe Departamental |
| Eliminar los actos ilícitos mediante el comportamiento ético de los servidores público | Elaborar el Código de Ética | Consulta bibliográfica | Cumplir mínimo el 95% | Jefe Departamental |
| Mejorar la transparencia | Preparar el Código de Conducta | Elaboración del código | Cumplir mínimo el 95% | Jefe Departamental |
| Mejorar la integridad | Elaborar las Reglas de Integridad | Definición de las reglas | Cumplir mínimo el 95% | Jefe Departamental |
| Planear la implementación | Plan de acción | Ejecutar el plan de acción | Cumplir mínimo el 95% | Jefe Departamental |

Figura 5. Plan de acción

Elaborado por: Carlo Carranza

Fuente: Desarrollo propio del autor

3.13.1 Implementación

La implementación implica ejecutar todas las acciones propuestas en el plan de acción. Propuesto para el presente modelo de gestión administrativa.

La implementación de la presente propuesta, los planes o de las decisiones es lo más decisivo para el éxito o fracaso del hall de servicios de la corte provincial. La implementación consiste en hacer que las cosas sucedan, para lo cual, la institución debe contar con la voluntad y compromiso de las personas.

Tanto el plan de acción como la propuesta deben ser implementados de acuerdo a la planificación establecida.

3.13.2 Seguimiento y control

El seguimiento y control, es una herramienta fundamental para seguir la evolución de la implementación del plan de acción que se va a implementar del modelo de gestión administrativa.

Se entiende por seguimiento, la observación, registro y sistematización de la ejecución de las actividades, en términos de recursos utilizados, metas y/o indicadores cumplidos, así

como los tiempos y el presupuesto previsto que se van aplicar en el modelo de gestión administrativo a implementarse.

El control hace referencia a la observación de los resultados, efectos o impactos para verificar el cumplimiento de propósitos, metas y presupuestos, con el fin de tomar decisiones encaminadas al cumplimiento de los objetivos propuestos para el modelo de gestión administrativo.

El control se efectúa en base al Código de Ética, el Código de Conducta y las Reglas Integridad detalladas en la presente propuesta, y en plan de acción establecido. El responsable de la implementación del modelo de gestión, debe hacer el seguimiento, y para ello, debe tomar en cuenta los indicadores detallados en el plan de acción.

Cualquier desviación negativa observada en los indicadores del plan de acción, es motivo de análisis e intervención inmediata. No se puede esperar que la desviación se agrave, y se generen problemas mayores.

El seguimiento y control planeados tienen como finalidad conocer la marcha, evaluar el nivel de cumplimiento y propiciar la oportuna y suficiente información que permita hacer correctivos, sistematizar y capitalizar experiencias.

3.14 Validación del modelo de gestión administrativa

En esta fase se procedió a certificar la utilidad e implementación de la propuesta del Modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, según un panel de expertos conocedores de la problemática y el tema de investigación propuesto y desarrollado. A continuación, se presenta la secuencia de actividades necesarias para la validación del modelo como propuesta para que el hall de servicios alcance una oferta de sus productos y servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha con calidad, normas de transparencia y ética a través de lineamientos, estrategias al implementar el modelo de gestión administrativa.

3.14.1 Selección del Panel de Expertos

Previo a la evaluación del Modelo de gestión administrativa con normas de transparencia y ética en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, fue indispensable seleccionar las personas con experiencia y conocimiento sobre la oferta de servicios en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha en el ámbito judicial, para corroborar así el mejoramiento, impacto y utilidad que el modelo de

gestión desarrollado pueda llegar a servicios de calidad. El siguiente cuadro presenta información detallada de los tres expertos seleccionados para la validación del modelo. Estos tres expertos están conformados por personas que ejercen labores actualmente en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

| | Nombre del Experto | Años de Experiencia | Especialidad | Cargo que Ocupa |
|----------|---------------------------|----------------------------|---------------------------------|------------------------------|
| 1 | Raúl Mariño Hernández | 25 | Jurisdiccional | Juez |
| 2 | Andrés Jara | 5 | Administrativo | Coordinador Corte Provincial |
| 3 | Lupe Vintimilla Zea | 20 | Jurisdiccional - Administrativo | Secretaria - Relatora |

Figura 6. Descripción del Perfil de los Validadores

Elaborado por: El autor

3.14.2 Definición de Criterios para la Evaluación de Expertos

Luego de seleccionar a los profesionales que conformaron el panel para la validación del modelo de gestión administrativa, se procedió a definir y conceptualizar los criterios que sirven de parámetros de evaluación para los expertos responsables de dicha tarea. A continuación, en el siguiente cuadro, se especifican estos criterios de evaluación:

| Criterio | Concepto |
|--------------------------|--|
| Impacto | Representa la trascendencia y alcance del modelo gestión en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. |
| Inversión | Representa la perspectiva del modelo en función a la inversión que se requiere para su desarrollo e implementación en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. |
| Aplicabilidad | Se refiere a la capacidad que tiene el modelo de gestión administrativa para ser implementado en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. |
| Factibilidad | Grado de utilización que tiene el modelo de gestión administrativa para ser implementado en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. |
| Conceptualización | Se define en la forma como se analizan y aplican los conceptos y teorías utilizadas para el desarrollo del modelo de gestión en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. |
| Innovación | Representa el valor agregado del modelo de gestión con respecto al uso de nuevos métodos y tendencias, originándose así la obtención de mejores resultados en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha donde se aplique. |

Figura 7. Criterios para la Validación.

Elaborado por: El autor

Una vez concretados los diversos criterios que fueron utilizados en la validación, se procedió a establecer la escala de valores para su evaluación según la importancia que estos representaban.

| Criterios | Puntaje | | | | |
|--------------------------|------------------------|--------------------|-----------------------------------|--------------------|------------------------|
| | Total Acuerdo | De Acuerdo | Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo | En Desacuerdo | En Total Desacuerdo |
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Impacto | Muy Alto Impacto | Alto Impacto | Impacto Moderado | Bajo Impacto | Muy Bajo Impacto |
| Inversión | Muy Baja Inversión | Baja Inversión | Mediana Inversión | Alta Inversión | Muy Alta Inversión |
| Aplicabilidad | Muy Alta Aplicabilidad | Alta Aplicabilidad | Mediana Aplicabilidad | Baja Aplicabilidad | Muy Baja Aplicabilidad |
| Factibilidad | Altamente Posible | Muy Posible | Posible | Poco Posible | Imposible |
| Conceptualización | Muy Apropiada | Apropiada | Medianamente Apropiada | Poco Apropiada | Inapropiada |
| Innovación | Muy Alto Nivel | Alto Nivel | Mediano Nivel | Bajo Nivel | Muy Bajo Nivel |

Figura 8. Escala de Evaluación de Criterios
Elaborado por: El autor

3.14.3 Elaboración del Instrumento para Validar el Modelo

A continuación, se muestra el instrumento de validación entregado al panel de expertos, el cual contiene el formulario de preguntas establecidas según el criterio definido previamente. Cada criterio de validación poseía dos preguntas que facilitarían a descifrar los resultados obtenidos posteriormente.

| Según Criterio | N° | Pregunta | Escala | | | | |
|--------------------------|----|--|--------|---|---|---|---|
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Impacto | 1 | ¿Considera Usted que aplicar el modelo de gestión administrativa produciría un impacto positivo tanto en la productividad como en el recurso humano? | | | | | |
| | 2 | ¿Cree apropiada la utilización del modelo propuesto como mecanismo de mejora para la gestión del hall de servicios? | | | | | |
| Inversión | 3 | ¿Qué nivel del presupuesto estaría relacionado a asumir como funcionario público para el mejoramiento de la gestión? | | | | | |
| | 4 | ¿Qué monto del presupuesto representa actualmente la logística de mejora de gestión dentro del hall de servicios? | | | | | |
| Aplicabilidad | 5 | ¿Según su criterio, considera viable la aplicación del Modelo de Gestión del Conocimiento propuesto en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha? | | | | | |
| | 6 | ¿Considera que los procesos del hall de servicios son flexibles para la implementación de nuevas herramientas de gestión, diferentes a las utilizadas habitualmente? | | | | | |
| Factibilidad | 7 | ¿Es factible incorporar los lineamientos, estrategias del modelo de gestión en el hall de servicios para lograr un servicio de calidad total con transparencia y ética? | | | | | |
| | 8 | ¿El recurso humano del hall de servicios cuenta con la formación necesaria para la adopción de un modelo de gestión administrativo? | | | | | |
| Conceptualización | 9 | ¿Es apropiada la forma en que son aplicados los lineamientos, estrategias usadas por el modelo de gestión administrativa? | | | | | |
| | 10 | ¿Cree usted que el plan de acción y el modelo de gestión propuesto presenta una secuencia apropiada para ser puesta en práctica en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha? | | | | | |
| Innovación | 11 | ¿En su opinión, considera que la metodología utilizada en el modelo propuesto es innovadora para el área del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha? | | | | | |
| | 12 | ¿El modelo de gestión administrativo para el hall de servicios en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha como nueva herramienta de Gestión, representa un grado de innovación importante? | | | | | |

Figura 9. Instrumento de Validación

Elaborado por: El autor

3.14.4 Análisis e Interpretación de los Resultados de la Validación

Llevada a cabo la validación del modelo de gestión administrativa desarrollado según el juicio y experiencia de las personas seleccionadas para el panel de especialistas, se procedió al análisis de los datos arrojados. Luego de recopilar toda la información brindada por los tres expertos elegidos tanto en el área de la jurisdicción y lo administrativo, a continuación, se muestran todos esos datos para cada pregunta formulada junto con su correspondiente análisis.

Pregunta 1. ¿Considera Usted que aplicar el modelo de gestión administrativa produciría un impacto positivo tanto en la productividad como en el recurso humano?

Tabla 3.1
Impacto

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------------|------------|----------------|
| Muy Alto Impacto | 2 | 67 |
| Alto Impacto | 1 | 33 |
| Impacto Moderado | 0 | 0 |
| Bajo Impacto | 0 | 0 |
| Muy Bajo Impacto | 1 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: Según los resultados obtenidos para esta primera interrogante, la implantación del el modelo de gestión administrativa, como propuesta para mejorar y actualizar los procesos es de gran impacto tanto para la productividad de las mismas como para todo el recurso humano que labora en ellas; respaldándose esta afirmación con los valores presentados, en donde un por ciento de los expertos lo considera de alto impacto, mientras que para otro 33 por ciento de los expertos representa un gran impacto esta nueva propuesta.

Pregunta 2. ¿Cree apropiada la utilización del modelo propuesto como mecanismo de mejora para la gestión del hall de servicios?

Tabla 3.2
Utilización

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------------|------------|----------------|
| Muy Alto Impacto | 1 | 34 |
| Alto Impacto | 1 | 33 |
| Impacto Moderado | 1 | 33 |
| Bajo Impacto | 0 | 0 |
| Muy Bajo Impacto | 1 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: La gráfica anterior señala que la mayoría de los expertos que realizaron la validación descrita concuerdan en que el modelo propuesto podrá ser utilizado efectivamente como mecanismo de ayuda para la mejora del hall de

servicios en la Corte Provincial de Justicia donde se aplique, demostrándose este hecho por un 34 por ciento de muy alto impacto, otro 33 por ciento de alto impacto y por último un moderado impacto que logró la atención de un 33 por ciento restante.

Pregunta 3. ¿Qué nivel del presupuesto estaría relacionado a asumir como funcionario público para el mejoramiento de la gestión?

Tabla 3.3 Presupuesto

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------|------------|----------------|
| Muy Alta Inversión | 2 | 67 |
| Alta Inversión | 1 | 33 |
| Mediana Inversión | 0 | 0 |
| Baja Inversión | 0 | 0 |
| Muy Baja Inversión | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: Los resultados arrojados para la pregunta 3 fueron completamente favorables, puesto que la mayoría de los expertos encargados de la validación confirmaron que, en la totalidad de los casos, los responsables de llevar a cabo las obligaciones y decisiones del hall de servicios están dispuestos y motivados a la asignación del presupuesto medianamente para la mejora de su gestión. Aunque un 33 por ciento opinó que están dispuestos a solicitar una alta inversión para el mejoramiento de la gestión, otro 67 por ciento sin duda considera y están dispuestos a manejar inversiones muy elevadas en pro de la mejora de su gestión.

Pregunta 4. ¿Qué monto del presupuesto representa actualmente la logística de mejora de gestión dentro del hall de servicios?

Tabla 3.4 Presupuesto

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|--------------------|------------|----------------|
| Muy Alta Inversión | 1 | 33 |
| Alta Inversión | 1 | 33 |
| Mediana Inversión | 1 | 34 |
| Baja Inversión | 0 | 0 |
| Muy Baja Inversión | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: Dado los datos obtenidos de esta pregunta, se logró apreciar según el panel de expertos que existe un 34 por ciento afirmando que en el hall de servicios

tienen inversiones moderadas para la logística de mejora de la gestión administrativa, mientras que 33 por ciento tienen para altas y muy altas inversiones respectivamente. Lo que supone que el hall de servicios tiene disposición hacia el mejoramiento de su gestión, y consideran las inversiones dentro de sus presupuestos.

Pregunta 5. ¿Según su criterio, considera viable la aplicación del Modelo de Gestión Administrativa propuesto en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

Tabla 3.5
Aplicabilidad

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------------------|------------|----------------|
| Muy Alta Aplicabilidad | 3 | 100 |
| Alto Aplicabilidad | 0 | 0 |
| Mediana Aplicabilidad | 0 | 0 |
| Baja Aplicabilidad | 0 | 0 |
| Muy Baja Aplicabilidad | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: El panel de expertos responsable de la validación, luego de haber estudiado y analizado el contenido del modelo de gestión administrativa propuesto; consideró 100 por ciento aplicable esta herramienta para el mejoramiento de la gestión del hall de servicios.

Pregunta 6. ¿Considera que los procesos del hall de servicios son flexibles para la implementación de nuevas herramientas de gestión, diferentes a las utilizadas habitualmente?

Tabla 3.6
Procesos

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------------------|------------|----------------|
| Muy Alta Aplicabilidad | 1 | 34 |
| Alto Aplicabilidad | 1 | 33 |
| Mediana Aplicabilidad | 1 | 33 |
| Baja Aplicabilidad | 0 | 0 |
| Muy Baja Aplicabilidad | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: En este gráfico, se pudo observar que según el panel de expertos existió igualdad de criterios con un 33 por ciento en considerar sus procesos mediana y altamente flexibles para ser sometidos a cambios regulares gracias a herramientas de gestión externas a sus

procedimientos habituales como la gestión administrativa; además de esto también se encontró otro 34 por ciento que consideró que los procesos son de muy alta aplicabilidad de nuevos mecanismos de mejoras.

Pregunta 7. ¿Es factible incorporar los lineamientos, estrategias del modelo de gestión en el hall de servicios para lograr un servicio de calidad total con transparencia y ética?

Tabla 3.7
Factibilidad

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------------|------------|----------------|
| Altamente Posible | 0 | 0 |
| Muy Posible | 1 | 33 |
| Posible | 2 | 67 |
| Poco Posible | 0 | 0 |
| Imposible | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: En lo que respecta a esta interrogante, el 67 por ciento de los expertos que conforman el panel consultado, opinó que es posible incorporar el modelo de gestión para un servicio de calidad total con transparencia y ética, por lo tanto, lo consideran factible. Otro 33 por ciento señaló que es Muy Posible.

Pregunta 8. ¿El recurso humano del hall de servicios cuenta con la formación necesaria para la adopción de un modelo de gestión administrativo?

Tabla 3.8
Factibilidad

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|-------------------|------------|----------------|
| Altamente Posible | 0 | 0 |
| Muy Posible | 3 | 100 |
| Posible | 0 | 0 |
| Poco Posible | 0 | 0 |
| Imposible | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: Como se puede evidenciar en este gráfico, la totalidad del panel de expertos respondió muy posible, lo que demuestra que consideran que el recurso humano del hall de servicios cuenta con la formación necesaria para la adopción de un modelo de gestión administrativo para su implementación.

Pregunta 9. ¿Es apropiada la forma en que son aplicados los lineamientos, estrategias usadas por el modelo de gestión administrativa?

Tabla 3.9
Lineamientos y estrategias

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------------------|------------|----------------|
| Muy Apropiada | 2 | 67 |
| Apropiada | 1 | 33 |
| Medianamente Apropiada | 0 | 0 |
| Poco Apropiada | 0 | 0 |
| Inapropiada | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: Para esta pregunta, el 67 por ciento del panel de expertos respondió muy apropiada y el restante 33 por ciento apropiada, esto reafirma que sería apropiada la forma en que se aplicarían los lineamientos y estrategias usadas por el modelo de gestión administrativa propuesto para el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Pregunta 10. ¿Cree usted que el plan de acción y el modelo de gestión propuesto presenta una secuencia apropiada para ser puesta en práctica en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

Tabla 3.10
Lineamientos y estrategias

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|------------------------|------------|----------------|
| Muy Apropiada | 3 | 100 |
| Apropiada | 0 | 0 |
| Medianamente Apropiada | 0 | 0 |
| Poco Apropiada | 0 | 0 |
| Inapropiada | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: Los resultados de esta pregunta, reflejan que el 100 por ciento de los expertos validadores concordaron sin problema en confirmar que el plan de acción y el modelo de gestión propuesto presenta una secuencia apropiada para ser puesta en práctica en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha propuesto es completamente acorde y adecuado para el fin que se quiere alcanzar en

el hall de servicios.

Pregunta 11. ¿En su opinión, considera que la metodología utilizada en el modelo propuesto es innovadora para el área del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

Tabla 3.11
Innovación

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------|------------|----------------|
| Muy Alto Nivel | 2 | 67 |
| Alto Nivel | 1 | 33 |
| Mediano Nivel | 0 | 0 |
| Bajo Nivel | 0 | 0 |
| Muy Bajo Nivel | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: El efecto innovador que causará la aplicación de la metodología utilizada en el modelo propuesto es innovadora para el área del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha y lo tiene presente todo el panel de expertos que realizó la validación, ya que todos concordaron con esa respuesta, aunque un grupo se parcializó por considerar de alto nivel con un 33 por ciento, el resto del panel lo consideró completamente innovador con un 67 por ciento.

Pregunta 12. ¿El modelo de gestión administrativo para el hall de servicios en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha como nueva herramienta de Gestión, representa un grado de innovación importante?

Tabla 3.12
Innovación

| Alternativas | Frecuencia | Porcentaje (%) |
|----------------|------------|----------------|
| Muy Alto Nivel | 2 | 67 |
| Alto Nivel | 1 | 33 |
| Mediano Nivel | 0 | 0 |
| Bajo Nivel | 0 | 0 |
| Muy Bajo Nivel | 0 | 0 |
| Total | 3 | 100 |

Fuente: Resultados de la Validación (2019).

Análisis: Como se puede evidenciar en este gráfico, el 67 por ciento opinó muy alto nivel y el restante 33 por ciento respondió alto nivel. Estos resultados reflejan que la totalidad de los expertos, es decir el 100 por ciento consideran que el modelo de

gestión administrativo para el hall de servicios en la Corte Provincial de Justicia de Pichincha como nueva herramienta de gestión, representa un grado de innovación importante; que además ofrece la mejora en su gestión.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos planteados para la presente investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

- Se desarrolló el marco teórico y conceptual que sirve de base para la elaboración del modelo de gestión administrativa.
- El área de hall de servicios carece de un modelo de gestión administrativa propio y que en la actualidad contravienen en su totalidad las normas y regulaciones vigentes además dudan de la existencia de normas de transparencia y ética, generando insatisfacción en las necesidades y expectativas de los usuarios.
- En el área de hall de servicios son deficientes las normas de transparencia y ética que aplican como es el caso de un Código de Ética, un Código de Conducta y las Reglas de Integridad que deben integrarse en el presente modelo de gestión administrativa propuesto con normas, lineamientos y estrategias.
- La Corte Provincial de Justicia de Pichincha de acuerdo al Pacto Global Ecuador, referente al área de la anticorrupción alinearán todas sus estrategias y lineamientos para contrarrestar el precepto del principio diez, donde las empresas públicas trabajen en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

RECOMENDACIONES

De acuerdo a los objetivos planteados que se desarrolló en la presente investigación se recomienda:

- Implementar el modelo de gestión administrativo elaborado en la presente propuesta.
- Que la contratación del personal del área del hall de servicios debe ser mejorada, y que se considere la formación ética de los candidatos, así como las normas y regulaciones vigentes deben ser divulgadas y socializadas convenientemente a través de capacitación.
- Socializar el modelo de gestión administrativa propuesto con su Código de Ética, el Código de Conducta y las Reglas de Integridad diseñadas a todos los servidores públicos de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha a través de una capacitación.
- Mejorar los procesos de comunicación para facilitar información confiable, oportuna, suficiente y de calidad a los usuarios, así como mejorar la calidad de la atención al usuario, porque la actual percepción de los usuarios es negativa en un cincuenta por ciento.

Bibliografía

- Agote, I. (2008). *Pensamiento social cristiano*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Aguaded, I. y Contreras, P. (2011). *La radio universitaria como servicio público para una ciudadanía democrática*. Madrid, España: NETBLIBLO, S.L.
- Alzate, José. (2009). *Capital social, descentralización y modernización del Estado*. Honolulu, Hawái: Atlantic International University.
- Basurto, A. (2005). *Sistema empresa inteligente*. México D.F., México: Editorial Empresa Inteligente.
- Blejmar, B. (2009) *Gestionar es hacer que las cosas sucedan*. Buenos Aires, Argentina: NOVEDUC: Centro de Publicaciones Educativas.
- Calvo, M. (2006). *El régimen disciplinario de las funciones públicas*. (3a ed.). Madrid, España: Editorial LEX NOVA, S.A.
- Cordero, I. (2013). *Ética diplomática*. Bloomington, USA: Palibrio LLC.
- Castillo, M. (2004). *Guía para la formulación de proyectos de investigación*. Bogotá, Colombia: Cooperativa Editorial Magisterio.
- Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa con el Cuadro de Mando Integral*. México D.F., México. Pearson Educación.
- Fritz, S. (2005). *Fundamentos de masaje terapéutico*. (3a ed.). Madrid, España: Elsevier España S.A.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín, Colombia: Editorial Universidad EAFIT.
- García, M. (1996). *La ética un instrumento de gestión empresarial*. Madrid, España: Publications de la Universitat Jaume I.
- Iborra, M. Dasí., Á. Dolz., C. & Ferrer, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresas*. (2a ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación de valor público: un enfoque analítico*. Santo Domingo, República Dominicana: Instituto Tecnológico de Santo Domingo.
- Meza, J. (2016). *Comunicación estratégica*. México D.F., México: Editorial Digital.
- Mínguez, R. (2014). *Ética de la vida familiar y transmisión de valores morales*. Madrid, España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

- Mintzberg, H. Brian., J. & Voyer, J. (1997). *El proceso estratégico*. México D.F., México. Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.
- Miranda, J. (2005). *Gestión de proyectos*. (5a ed.). Bogotá, Colombia: MM Editores. OCDE - Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2002). *Confianza en el gobierno*. Paris, Francia: OCDE Publishing.
- Ortiz, A. (2009). *Diccionario de Pedagogía*. México D.F., México: Ediciones CEPEDID.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10a ed.) México D.F., México: Pearson Educación.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2014). *Administración*. (12a ed.). México D.F., México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2013). *La dimensión ética de la función pública*. Madrid, España: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Singer, P. (2009). *Ética práctica*. Madrid, España: Ediciones AKAL S.A.
- Soria Ibáñez María del Mar. (2016). *Control, seguimiento de políticas de marketing*. Madrid: Editorial CEP.
- Tabera, V. & Rodríguez de Lorza M. (2010). *Reinversión con familias y atención a menores*. México D.F., México: EDITEX.
- Vigo, L. (2018). *Definición científica de competencia: visión multidisciplinar*. Lima, Perú: Ediciones Vigo Vargas.
- Zarzar, A. (2015). *Métodos y pensamiento crítico*. México: Grupo Editorial Patria.

ANEXO 1

CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA APLICADA A LOS SERVIDORES

Objetivos

- Determinar los comportamientos de los servidores públicos del área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.
- Establecer las necesidades de ética y transparencia prioritarias del área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Aclaración

El presente cuestionario no es una prueba de conocimientos, tampoco es una prueba de evaluación; es simplemente un instrumento para recolectar la opinión de los usuarios del área de Atención al Usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

No hay respuestas acertadas o equivocadas.

Instrucciones

- Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Seleccione la respuesta que más se ajusta a sus creencias y valores personales.
- Ponga una X en el paréntesis correspondiente.
- Una vez respondida una pregunta pase a la siguiente.
- Repita los pasos anteriores.
- La información que cada uno de los participantes nos facilita es de uso estrictamente confidencial.
- Los resultados que se obtengan de la tabulación y procesamiento de los datos no tienen ninguna connotación para los participantes.
- De antemano nos anticipamos en agradecerle por su sincera y espontánea cooperación.

Preguntas

1. ¿La atención recibida en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha cumple con sus expectativas?

SI () NO ()

2. ¿El actual servidor de la Función Judicial es un profesional de Derecho con una sólida formación académica, con trayectoria personal éticamente irreprochable y con vocación de servicio público?

NO () SI ()

3. ¿En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se cumplen las normas y regulaciones vigentes?

SI () NO ()

4. ¿Considera usted que en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, cumple con su objetivo?

NO () SI ()

5. ¿En el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, existen normas de transparencia y ética?

SI () NO ()

6. ¿Cree usted que los técnicos de ventanilla de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, hace todo lo necesario para detectar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios?

NO () SI ()

7. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha conduce su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información que tiene bajo su responsabilidad?

SI () NO ()

8. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, atiende a los usuarios de manera respetuosa, eficiente, oportuna y responsable?

NO () SI ()

9. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se apega a los principios de igualdad, no discriminación, legalidad, imparcialidad y transparencia?

SI () NO ()

10. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, administra los recursos con eficiencia, transparencia y honradez?

NO () SI ()

11. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, genera, obtiene, utiliza y comunica información suficiente oportuna, confiable y de calidad, apegándose a los principios de legalidad e imparcialidad?

SI () NO ()

12. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, participa en procedimientos administrativos tiene una cultura de denuncia, respeta las formalidades esenciales del protocolo archivístico?

NO () SI ()

13. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, coopera con la entidad en la que labora y con las instancias encargadas de velar por la observancia de los principios éticos?

SI () NO ()

14. ¿Considera usted necesario la aplicación de un Código de Ética en el área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

SI () NO ()

15. ¿En el área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se necesita la implementación de un Código de Conducta?

SI () NO ()

16. ¿En el área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, es necesario la implementación de un conjunto de Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública?

NO () SI ()

ANEXO 2

CUESTIONARIO PARA LA ENCUESTA A USUARIOS

Objetivo

- Determinar el criterio de los usuarios en relación a la prestación de servicios del área de atención al usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha.

Aclaración

El presente cuestionario es un instrumento para recolectar la opinión de los usuarios del área de Atención al Usuario de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha. No hay respuestas acertadas o equivocadas.

Instrucciones

- Por favor lea detenidamente cada una de las preguntas.
- Seleccione la respuesta que más se ajusta a sus creencias y valores personales.
- Ponga una X en el paréntesis correspondiente.
- Una vez respondida una pregunta pase a la siguiente.
- Repita los pasos anteriores.
- La información que cada uno de los participantes nos facilita es de uso estrictamente confidencial.
- Los resultados que se obtengan de la tabulación y procesamiento de los datos servirá para elaborar el diagnóstico situacional del área.
- De antemano nos anticipamos en agradecerle por su sincera y espontánea cooperación.

Preguntas

1. ¿La atención recibida en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha cumple con sus expectativas?

SI () NO ()

2. ¿Qué atributo del servicio recibido tiene mayor valor para usted?

A. El trato recibido. ()

B. El tiempo de espera para ser atendido. ()

C. La calidez y el profesionalismo del servidor público. ()

D. El estado de las instalaciones. ()

E. La calidad del servicio al usuario. ()

3. ¿Confía usted en los técnicos de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

NO () SI ()

4. ¿La conducta de los técnicos de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha se apuesta a los principios y valores de la Corte de Justicia?

SI () NO ()

5. ¿Cree usted que existe transparencia en la actividad administrativa en el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha?

NO () SI ()

6. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, se conduce de manera digna sin proferir expresiones descomedidas, optar por posturas incómodas, usar lenguaje inadecuado, realizar acciones de hostigamiento o acoso sexual?

SI () NO ()

7. ¿El técnico de ventanilla del hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha, conduce su actuación con legalidad, imparcialidad, objetividad, certeza, cooperación, ética e integridad?

NO () SI ()

8. ¿Cómo calificaría la calidad del servicio prestado?

A. Mala () B. Regular () C. Buena () D. Muy buena () E. Óptima ()

10. ¿Considera usted que el hall de servicios de la Corte Provincial de Justicia de Pichincha debe implementar un plan de mejora en la atención a los usuarios, a pesar de la existencia del protocolo archivístico?

SI () NO ()

ANEXO 3

Principios constitucionales

Los principios constitucionales que todo servidor público debe observar en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o función.

1. Legalidad.- Los servidores públicos hacen sólo aquello que las normas expresamente les confieren y en todo momento someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo, o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
2. Honradez.- Los servidores públicos se conducen con rectitud sin utilizar su empleo, cargo o comisión para obtener o pretender obtener algún beneficio, provecho o ventaja personal o a favor de terceros, ni buscan o aceptan compensaciones, prestaciones, dádivas, obsequios o regalos de cualquier persona u organización, debido a que están conscientes que ello compromete sus funciones y que el ejercicio de cualquier cargo público implica un alto sentido de austeridad y vocación de servicio.
3. Lealtad.- Los servidores públicos corresponden a la confianza que el Estado les ha conferido; tienen una vocación absoluta de servicio a la sociedad, y satisfacen el interés superior de las necesidades colectivas por encima de intereses particulares, personales o ajenos al interés general y bienestar de la población.
4. Imparcialidad.- Los servidores públicos dan a los ciudadanos y a la población en general el mismo trato, no conceden privilegios o preferencias a organizaciones o personas, ni permiten que influencias, intereses o prejuicios indebidos afecten su compromiso para tomar decisiones o ejercer sus funciones de manera objetiva.
5. Eficiencia.- Los servidores públicos actúan conforme a una cultura de servicio orientada al logro de resultados, procurando en todo momento un mejor desempeño de sus funciones a fin de alcanzar las metas institucionales según sus responsabilidades y mediante el uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier ostentación y discrecionalidad indebida en su aplicación.

Valores que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones:

1. Interés Público.- Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.
2. Respeto.- Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.
3. Respeto a los Derechos Humanos.- Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.
4. Igualdad y no discriminación.- Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.
5. Equidad de género.- Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.
6. Entorno Cultural y Ecológico.- Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del

medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.

7. Integridad.- Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.

8. Cooperación.- Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

9. Liderazgo.- Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.

10. Transparencia.- Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.

11. Rendición de Cuentas.- Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.