

# Desempeño multifuncional de cada servidor policial en el área de administración, régimen Quito, periodo 2022

*Multifunctional performance of each police server in the administration area, Quito regime, period 2022*

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7741600>

**AUTORES:** Julia Teresa Mancheno Jara<sup>1</sup>

Darwin Daniel Espín Salas<sup>2</sup>

Geovanni Gonzalo Pluas Llamuca<sup>3</sup>

Henry Robert López Núñez<sup>4</sup>

**DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:** [julymancheno\\_1887@hotmail.com](mailto:julymancheno_1887@hotmail.com)

**Fecha de recepción:** 02 / 08 / 2022

**Fecha de aceptación:** 05 / 11 / 2022

## RESUMEN

Actualmente, Ecuador atraviesa una crisis administrativa que afecta específicamente a la Policía Nacional. Durante el último período, ha habido cambios frecuentes en los altos mandos, lo que ha dado lugar a reubicaciones permanentes en lugares administrativos, lo que ha obligado a los funcionarios que anteriormente realizaban otra variedad de tareas para adaptarse a los nuevos procedimientos que exige la reubicación, lo que ha resultado en una respuesta insatisfactoria en el cumplimiento de las funciones administrativas. Luego de presentar este panorama general, el presente estudio busca concentrarse en el desempeño multifuncional actual del personal policial que pertenece al área administrativa del régimen Quito. Se aplicó en el presente documento un enfoque mixto con la modalidad investigativa de carácter bibliográfica que mediante un cuestionario para obtener respuestas específicas de lo que sucede internamente en la institución

<sup>1</sup>\* <https://orcid.org/0009-0002-4827-2761>, Instituto Superior Tecnológico Bolívar, [julymancheno\\_1887@hotmail.com](mailto:julymancheno_1887@hotmail.com)

<sup>2</sup> <https://orcid.org/0009-0009-3492-9460>, Instituto Superior Tecnológico Japón, [daniel\\_espin87@hotmail.com](mailto:daniel_espin87@hotmail.com)

<sup>3</sup> <https://orcid.org/0009-0005-5643-9041>, Instituto Superior Tecnológico Bolívar, [giovannipluas@outlook.com](mailto:giovannipluas@outlook.com)

<sup>4</sup> <https://orcid.org/0000-0002-8455-7572>, Universidad Técnica de Ambato, [henryrobertlopez@gmail.com](mailto:henryrobertlopez@gmail.com)

policial a los 357 servidores que formarían la población total, pero con un tamaño de muestra de 185 personas. Finalmente se pudo evidenciar que los servidores policiales del área en estudio poseen un cierto nivel de inconformidad en cuanto a la asignación de funciones a las que fueron solicitadas y se sugiere que se continúen trabajando en estrategias que permitan las mejoras tanto en las condiciones de seguridad y conformidad dentro y fuera de institución policial del régimen Quito.

**Palabras clave:** Administración, desempeño, multifuncional, policía, servidores.

## **ABSTRACT**

Currently, Ecuador is going through an administrative crisis that specifically affects the National Police. Over the past period, there have been frequent changes in senior management, resulting in permanent relocations to administrative locations, forcing officials who previously performed a variety of other tasks to adapt to the new procedures required for relocation, which has resulted in an unsatisfactory response in the fulfillment of administrative functions. After presenting this overview, this study seeks to focus on the current multifunctional performance of police personnel belonging to the administrative area of the Quito regime. In this document, a mixed approach was applied with the investigative modality of a bibliographical nature that through a questionnaire to obtain specific answers about what happens internally in the police institution to the 357 servers that would form the total population, but with a sample size of 185 people. Finally, it was possible to show that the police officers of the area under study have a certain level of disagreement regarding the assignment of functions to which they were requested and it is suggested that they continue working on strategies that allow improvements in both security and compliance inside and outside the police institution of the Quito regime.

**Keywords:** Administration, performance, multifunctional, police, servers.

## **INTRODUCCION**

Cada nación a escala global posee diferentes organismos que se encargan de atender la seguridad de los ciudadanos, así como establecer también el orden público; en este sentido, al conformarse como un pilar fundamental para la dirección de un estado, dichos organismos necesitan de distintos recursos para poder funcionar de manera eficiente y, que los mismos sean administrados con objetividad. Actualmente el Ecuador se encuentra cruzando por una crisis administrativa precisamente en este órgano tan fundamental para el país que actualmente cuenta con un 48.8 % de confianza ciudadana según lo menciona

(Ministerio de Gobierno, 2022) en su portal web. Acotando según Bonilla (2022) basándose en una comprensión del sector público y las condiciones para el sector público, es una entidad económica que proporciona bienes y/o servicios públicos para mejorar el bienestar de la sociedad y no para buscar ganancia financiera,

Las principales problemáticas en el desempeño multifuncional de los servidores policiales en el área administrativa del destacamento de Quito, se ha concentrado en: Los diversos cambios de los altos mandos han provocado reubicaciones constantes de personal que tenían sus funciones asignadas, dando lugar a problemáticas en la ejecución de procesos de ingreso de información, al momento de delegar varias funciones al personal policial y rotar de manera constante se han generado diversas responsabilidades que provocan malestar en el ambiente laboral administrativo lo que retrasa los procesos de control interno, el sistema operante de administración donde se registran los distintos movimientos de ingresos y egresos de sus activos se encuentra Obsoleto, por lo cual no se garantiza la veracidad de cada uno de los registros que reposan en el sistema.

Tras este panorama la presente investigación pretende concentrarse en cuanto al desempeño actual del personal policial que pertenece al área administrativa del régimen Quito, para de esta manera conocer a profundidad cuales son los nudos críticos en los procesos internos que no les permiten ejecutar sus funciones con normalidad o si la carga de responsabilidades a cada uno de los servidores públicos es equitativa. Estas entre otras debilidades internas se deben a la falta de actualización de las políticas y reglamentos internos que maneja el ente en estudio, ya que al no contar con directrices claramente actualizadas sobre funciones y responsabilidades del personal administrativo su desempeño en cada una de las áreas de trabajo ha venido decayendo de cierta manera.

Por otra parte sobre la gestión del capital humano (Pachacama, 2013) de la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Quito, en su trabajo de titulación: “Diseño de modelo de gestión para la mejora del subsistema de reclutamiento y selección en la policía nacional del Ecuador” menciona que: es necesaria la implementación de un sistema de reclutamiento y selección de aspirantes al área administrativa de la Policía Nacional bajo el enfoque de Perfil de Competencias a fin de obtener un Capital Humano calificado donde el aspirante demuestre competencias institucionales y profesionales basadas en el accionar policial y el cumplimiento de las necesidades de la comunidad

## **METODOLOGÍA**

La investigación propuesta en el presente documento tiene un carácter mixto; es decir, cuali-cuantitativo, puesto que en primera instancia se analizó un diagnóstico sobre las características de la población en estudio (personal administrativo régimen Quito); y cuantitativo, porque se aplicaron instrumentos de investigación estratégicamente diseñados para la recolección de información que permita conocer la realidad de las partes involucradas, información que ha sido procesada de manera estadística para una mejor presentación.

Se menciona que una modalidad investigativa de carácter bibliográfica se logre establecer en base a información verídica y consistente para de esta manera lograr un enfoque claro sobre la factibilidad de la investigación. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados. Bajo estas características, la población dentro de la presente investigación se encuentra estructurada por los servidores del área administrativa de la Policía Nacional del Ecuador, régimen Quito, que según los registros de nómina son un total de 357 servidores. Desde este punto de vista, la población al estar constituida por un número relativamente alto de policías en el área administrativa, fue necesario obtener un muestreo, razón por la cual seguidamente se presenta dicho cálculo.

Para establecer el tamaño de la muestra fue necesario utilizar la siguiente ecuación para conocer con certeza el número de participantes en el estudio.

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

Donde:

N = Población

Z = Nivel de confianza (1,96) P = Probabilidad a favor 50%

Q = Probabilidad en contra 50% e = Nivel de error (0,05)

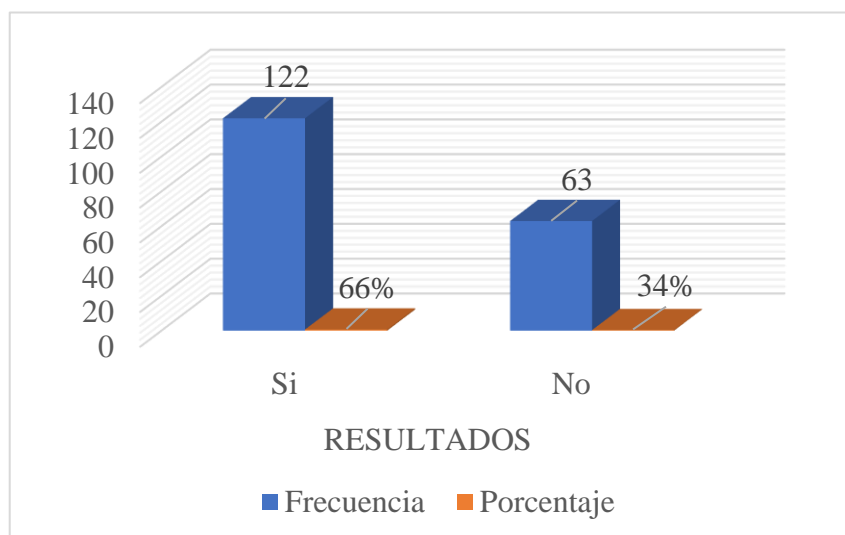
n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)(357)}{(1,96)^2(0,50)(0,50) + 357(0,05)^2}$$

n = 185

**RESULTADOS**

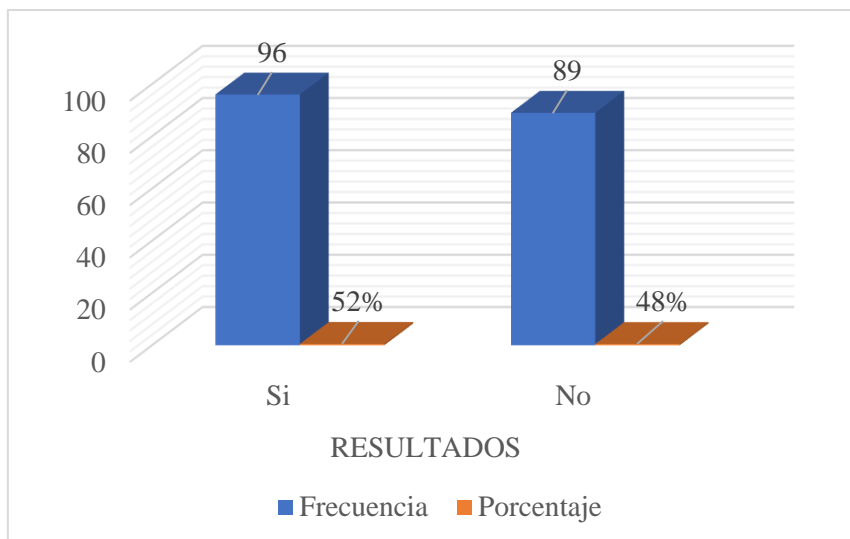
A continuación, se plantea el análisis de las interrogantes utilizadas dentro de la investigación, mismas que se plantearon por medio de un cuestionario para obtener respuestas específicas, la cual se aplicaron al personal administrativo de la Policía Nacional Régimen Quito.



**Figura 1.** Conocimiento sobre funciones específicas

**Fuente:** Realizado por el autor (Mancheno, et al. 2022)

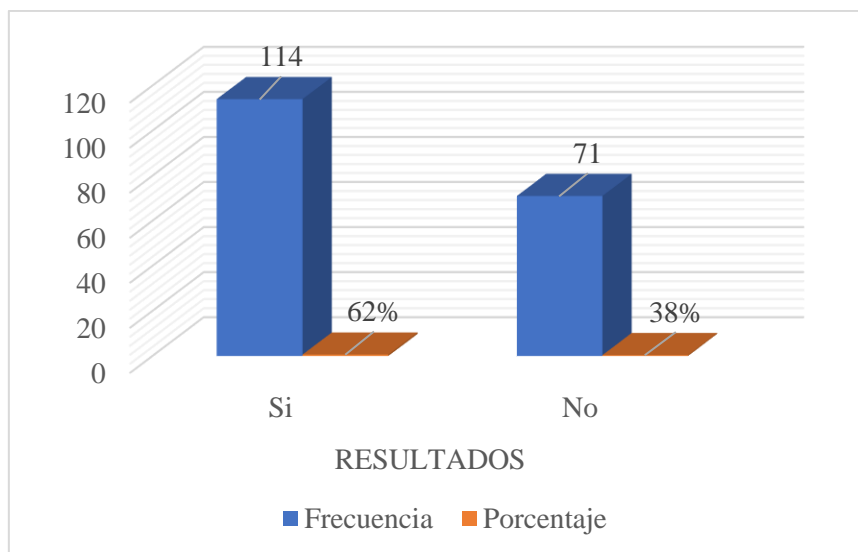
Del 100% de la población entrevistada el 66% defiende que tiene conocimiento sobre las funciones específicas en cada puesto de trabajo, mientras que el 34% restante menciona que no tienen instrucciones claras sobre las funciones que deben desempeñar en su área de trabajo.



**Figura 2.** Importancia de los procesos administrativos

Fuente: Realizado por el autor (Mancheno, et al. 2022)

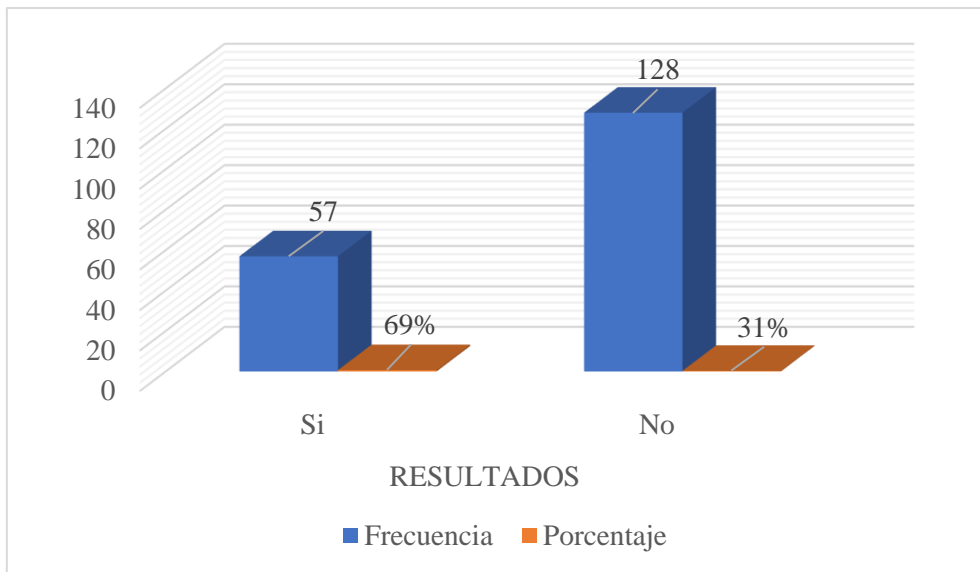
Del 100% de la población intervenida el 52% ha respondido que tienen conocimiento sobre la importancia del cumplimiento de los procesos administrativos, mientras que el 48% desconoce los procedimientos a cumplir en el área administrativa.



**Figura 3.** Procesos administrativos establecidos

Fuente: Realizado por el autor (Mancheno, et al. 2022)

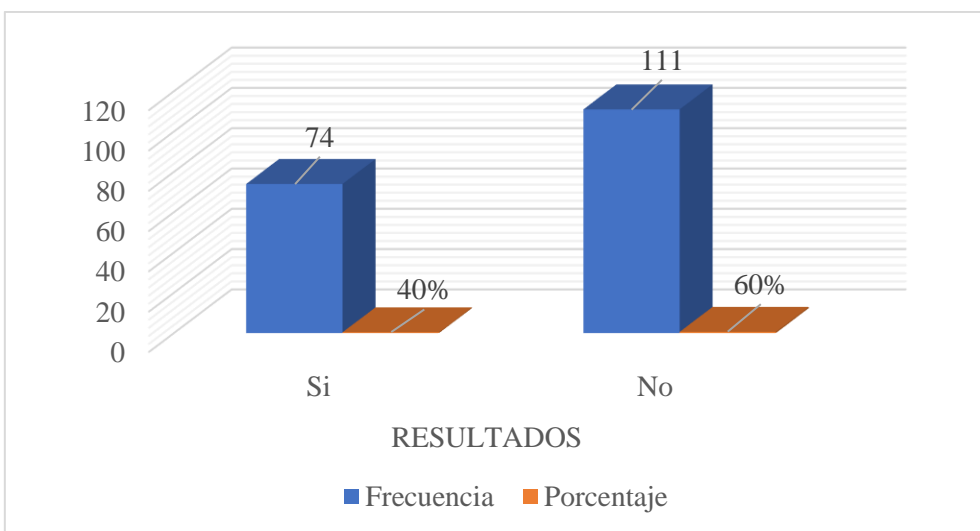
Del 100% de la población intervenida el 62% menciona que, si existen procesos claramente establecidos dentro del área administrativa, mientras que el 38% opina que existen los procesos establecidos pero que no son explicados o ejecutados con claridad.



**Figura 4.** Control de cumplimiento de funciones

. **Fuente:** Realizado por el autor (Mancheno, et al. 2022)

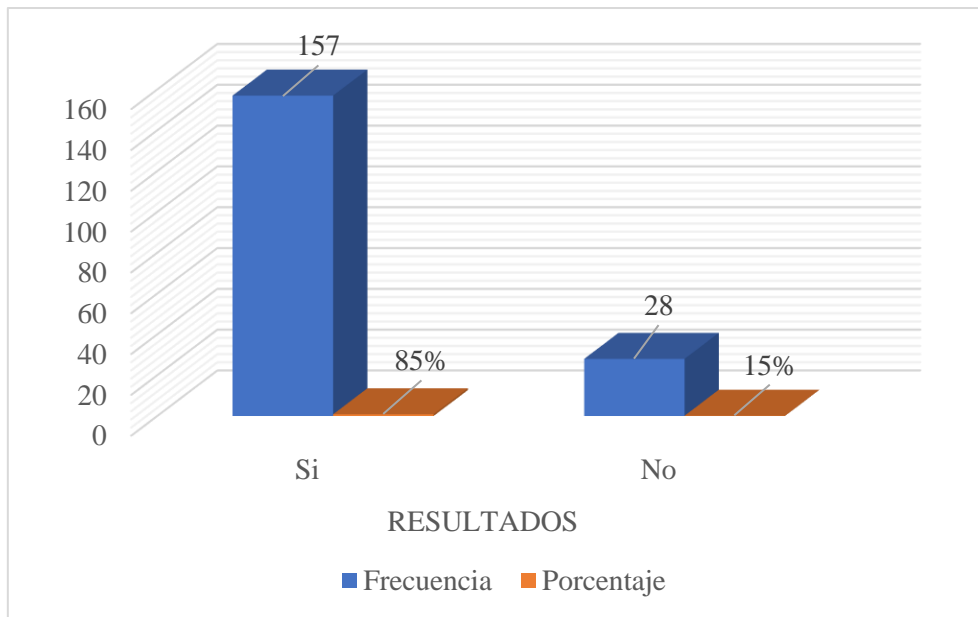
El 69% del total de la población entrevistada menciona que no existe un control permanente sobre las actividades que debe ejecutar el área administrativa, mientras que el 31% defiende que si existen controles sobre las actividades de dicha área.



**Figura 5.** Sistema de control de actividades individuales

**Fuente:** Realizado por el autor (Mancheno, et al. 2022)

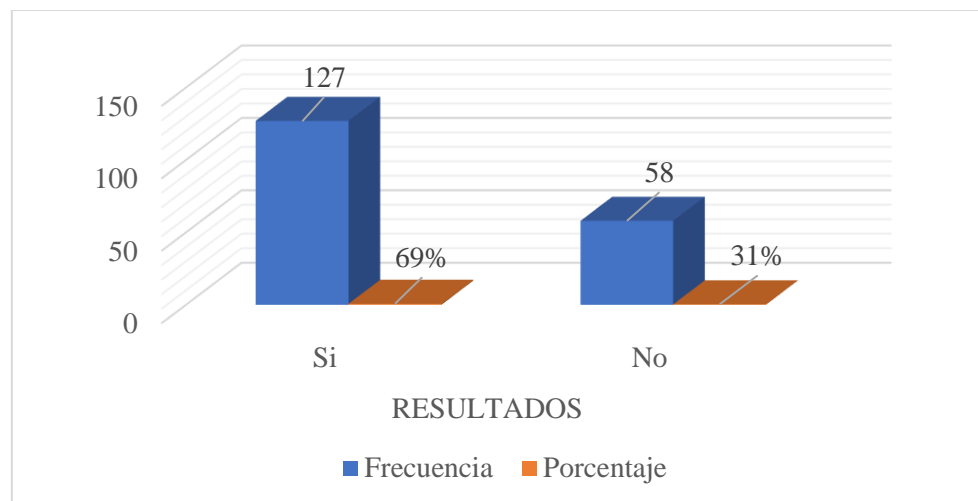
La población intervenida menciona en sus resultados que del 100% entrevistado el 40% defiende que el sistema de control de actividades individual es eficiente acorde a las exigencias de la entidad, mientras que en su mayoría el 60% siente inconformidad sobre la eficiencia del sistema de control de actividades.



**Figura 6.** Orgánico estructural de la entidad

**Fuente:** Realizado por el autor (Mancheno, et al. 2022)

Del 100% de los entrevistados el 85% respondió positivamente en cuanto a la claridad del orgánico estructural, mientras que el 15% restante negó el hecho de que el orgánico estructural proporcione claridad en las funciones a desempeñar.



**Figura 7.** Veracidad de los registros emitidos por el área administrativa

**Fuente:** Realizado por el autor (Mancheno, et al. 2022)

Del 100% de las intervenciones el 69% menciona una respuesta favorable en cuanto a la veracidad de los registros emitidos por el área administrativa, mientras que el 31% menciona que se ve comprometida la veracidad de la información entregada ya que al no existir funciones claras solamente se presenta información para cumplir con los protocolos de informes.



## **CONCLUSIONES**

Al finalizar el proceso de investigación se logró obtener información relevante de fuentes bibliográficas considerables donde se consiguió una guía clara acerca del desempeño multifuncional que deben cumplir los servidores policiales que integran el área administrativa del régimen Quito. De acuerdo al levantamiento de información también se evidenció que los servidores policiales del área en estudio poseen un cierto nivel de inconformidad en cuanto a la asignación de funciones y por ende a la estructuración de información sobre los recursos que maneja la entidad en el sector administrativo. Por lo tanto, como respuesta al problema identificado se propone un sistema de evaluación método COSO II para comprender con mayor profundidad los nudos críticos en todos los componentes que integran el área administrativa, abriendo así, nuevas brechas a que se sigan modifican y mejorando las estrategias para que la unidad policial del régimen Quito logre tener mayor eficiencia.

**REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

- Alcocer, P. R. (2019). *Desempeño Integral*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3604/360458834010/html/>
- Angeles, S. d. (2019). *Universidad de Zulia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356007/html/>
- Appley, L. (11 de Noviembre de 2020). Obtenido de <https://www.euroinnova.ec/blog/administracion-empirica-que-es>
- Bonilla-Jurado Diego, G.-G. V.-M. (2022). Procedimiento contable de los activos fijos en el Gobierno Municipal del cantón Chimbo, provincia Bolívar. *Revista de investigacion SIGMA*.
- Cabrera, A. R. (2017). Rotación del personal. *Contexto*.
- Chavenatto, I. (2018). Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/886/TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20-Valdivia.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=I%20LA%20CAPACITACION%20Definicion%20de%20Capacitacion,en%20funcion%20de%20objetivos%20>
- Clements, J. G. (21 de 06 de 2021). *Kyocera*. Obtenido de <https://mxblog.kyoceradocumentsolutions.com/blog-kyocera-mx/5-factores-para-optimizar-la-calidad-empresarial#:~:text=La%20calidad%20empresarial%20es%20producto,luego%20de%20un%20determinado%20lapso>.
- Coulter, R. y. (26 de 03 de 2022). *¿Qué son los eventos culturales, como se clasifican y planifican?* Obtenido de <https://culturamas.es/2020/03/26/que-son-los-eventos-culturales-como-se-clasifican-y-planifican/>
- Doe, A. (21 de 3 de 2014). *Innovandum*. Obtenido de <https://innovandum.mx/nibh-sensit-ullamcorper/#:~:text=Herramientas%20de%20gesti%C3%B3n%20empresarial%20son,una%20posici%C3%B3n%20competitiva%20en%20%C3%A9ste>
- Escudero, M. J. (3 de 02 de 2019). *Organización de eventos*. Obtenido de <https://organizaciondeeventosdmg.blogspot.com/2019/02/que-es-la-organizacion-de-eventos-la.html>

- GADEsmeraldas. (2022). *Información y Presupuesto*. Obtenido de <https://esmeraldas.gob.ec/ordenanzas/2021/diciembre/INFORME-DE-PRESUPUESTO.pdf>
- Guiñazú, G. (2018). *UCEL*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>
- Heizer, B. R. (01 de 11 de 2022). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/crecimiento-economico.html>
- Holmeshr, & Jaime, H. (5 de 4 de 2020). *Holmeshr*. Obtenido de <https://www.holmeshr.com/blog/capacitacion-empresarial/>
- Mallar, M. A. (2020). Gestión de procesos. *Visión del futuro*, págs. 15-17.
- Manuel, R. d. (2021). La organización de eventos públicos y disneyización de la sociedad. *Aposta*, 30. Obtenido de <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/fmrcruz3.pdf>
- Marujo, N. (2019). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1807/180732864003.pdf>
- Mateo, J. P. (2020). *El viaje del cliente*. Obtenido de <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>
- McGregor, D. (24 de 10 de 2021). *Peñaclara*. Obtenido de <https://penaclara.es/actividades-culturales-en-familia-por-que-son-importantes/>
- Navarro, R. E. (2020). *REICE*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/551/55110208.pdf>
- Pons, M. (21 de 04 de 2016). *Grupo Friends*. Obtenido de <https://old.grupofriends.com/blog/organizar-eventos-culturales/>