

Gestión organizacional y desempeño laboral de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo.

Organizational management and labor performance of the Municipal Transit Agency of the Babahoyo Canton.

Gloria Margarita Mindiola Tapia

glori_amy88@hotmail.es

Empresa Pública Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo.

Absalón Wilberto Guerrero Rivera

aguerreros@unemi.edu.ec

Universidad Estatal de Milagro.

Gestión organizacional y creatividad laboral de la Agencia de Tránsito Municipal del cantón Babahoyo.

Resumen

El problema que se investiga es el desempeño laboral de los Agentes Civiles de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo, en relación al conocimiento y cumplimiento de sus actividades, deberes y derechos supeditados a disposiciones y reglamentos internos, todos cimentados en la Ley Orgánica del Servicio Público - LOSEP, ley que engloba competencias sobre: calidad y creatividad, conocimientos, compromiso y presentismo laboral, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo. Accionar que se realiza para conocer los factores que potencian o debilitan la gestión organizacional y el desempeño laboral de los Agentes Civiles de Tránsito pueden generar en su puesto de trabajo. Su metodología empírica parte de la aplicación de una encuesta a 72 agentes civiles que forman el total de la población de estudio, medición efectuada bajo la escala tipo Likert. El resultado de la investigación obtiene un porcentaje promedio del 68%, ubicándose así en el nivel de satisfacción. Es relevante indicar que la presente investigación permitirá desarrollar futuras investigaciones enmarcadas en el Artículo 80 de la Ley Orgánica del Servicio Público, donde se indica lo referente a las sanciones disciplinarias.

Palabras clave: cultura organizacional, desempeño, trabajo en equipo, presentismo laboral.

Abstract

The problem being investigated is the labor performance of the civil agents of the Municipal Transit Agency of the Babahoyo canton, in relation to the knowledge and fulfillment of their activities, duties and rights subject to internal provisions and regulations, all based on the Organic Law of the Public Services- LOSEP, a law that encompasses competencies on: quality and creativity, knowledge, commitment and labor presentism, teamwork, initiative and leadership. Action that is carried out to know the factors that enhance or weaken the organizational management and creativity that civil traffic agents can generate in their workplace. Its empirical methodology starts from the application of a survey to 72 civil agents that make up the total study population, measurement carried out under the Likert-type scale. The result of the investigation obtains an average percentage of 68% that is in the level of satisfaction. It is relevant to indicate that the present investigation will allow to develop future investigations framed in Article 80 of the Organic Law of the Public Service that indicates us on the disciplinary sanctions

Key words: organizational culture, performance, teamwork, labor presentism.

Introducción

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Babahoyo es una institución pública que se encuentra en la Provincia de Los Ríos, ubicada en la Av. General Barona y 27 de mayo, fundada por Carlos de Plaza el 11 de octubre de 1820 (199 años). En la actualidad se encuentra bajo la administración del Dr. Carlos Germán Gaibor Aguilar, quien tiene la responsabilidad de cumplir las metas propuestas en su periodo.

La Municipalidad de Babahoyo de acuerdo al Art. 225 numeral 4, de la Constitución de la República, donde se establece que el sector público comprende a las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para prestación de servicios públicos, crea la organización denominada Empresa Pública Municipal Terminal Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del Cantón Babahoyo TRANSVIAL-EP, responsable, eficiente y comprometida con la seguridad, calidad, agilidad, oportunidad, disponibilidad, comodidad y accesibilidad de los ciudadanos al sistema de movilidad mediante una gestión técnica-administrativa eficiente con calidad y calidez.

La Empresa Pública tiene una estructura de atención en el nivel operativo con varias direcciones. Esta investigación se enfocará en una de ellas, la Dirección de Tránsito, específicamente la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo. Como toda nueva organización son evidentes diversos tipos de problemas, como horarios de trabajo que no se respetan, por lo tanto los servidores laboran menos tiempo del reglamentario, generando como consecuencia el incumplimiento de los objetivos de acuerdo a lo establecido; además de un alto absentismo laboral, la afiliación tardía al seguro social, la inadecuada infraestructura, entre otros; por ende el trabajo administrativo y de campo no se ha realizado de forma eficiente, la cooperación interna no es fluida y no se incrementa el nivel de satisfacción de los mismos.

Las instituciones deberían evaluar y tomar conciencia del entorno laboral, para aplicar medidas eficaces en el lugar de trabajo, además de las cualidades, necesidades y capacidad del trabajador, ya que reducirían altamente los factores de riesgo en relación con el trabajo, las cuales no son evaluadas, en el proceso de prevención, intervención y el bienestar integral el trabajador (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, 2017).

Los Agentes de Control de Tránsito enfrentan dificultades reales que no les permiten desarrollarse satisfactoriamente en el ambiente laboral, generando cierta incomodidad ante situaciones como los horarios de trabajo actuales (30 % más de lo establecido en la Ley), las condiciones climáticas extremas, la poca flexibilidad en los permisos, los escasos días de descanso sin incentivos, la falta de ayuda económica y la carencia de medios de transporte; por ello, nace el interés por estudiar la gestión organizacional y el desempeño laboral que se desarrolla en la Agencia de Tránsito Municipal del Catón Babahoyo (Madero R. & Villamar Buendía, 2017).

Desarrollo

Servidoras y Servidores Públicos.

Un servicio público es la cobertura de una necesidad colectiva que una entidad pública ofrece satisfacer, el Estado es quien facilita la cobertura de aquellas necesidades públicas mediante

prestaciones a partir de un servidor, por ejemplo: seguridad, salud, educación, etc. La palabra “servidor” hace referencia a un individuo o entidad que presta sus servicios, en cambio “público” se refiere a lo que puede ser adquirido por todas las personas o la sociedad, lo cual es totalmente opuesto a lo privado. De esta manera ambos términos, el de "servidor" y “público”, forman uno solo donde se expresa que un individuo presta servicios que benefician a la sociedad o comunidad en general. Usualmente los servidores públicos proporcionan sus servicios en las instituciones del Estado, como, por ejemplo: Los hospitales, Fuerzas Armadas, escuelas, entre otros. El desempeño de un servidor público se encuentra sometido a varios reglamentos y normas impuestos por la Constitución de la República del Ecuador donde se establecen las obligaciones de los servidores públicos (Arvelo, Zambrano, & Zambrano, 2019).

El Estado es quien se encarga de operar a las empresas públicas, muy diferente a las empresas privadas, cuyo capital viene manejado por agentes autónomos. Es así como queda claro que las entidades públicas son aquellas que están a disposición del pueblo para prestarle sus servicios, mientras que las privadas son administradas a los beneficios o necesidades de sus patrones. Los recursos administrativos que manejan los servidores públicos son de tipo estatal, es decir, son pertenecientes a la comunidad.

La defraudación de capitales, depravación y el soborno son violaciones graves que, cometidos por un servidor público, pueden transgredir contra el patrimonio de todas las personas o de la comunidad. El hecho de hacerse cargo de los fondos de la comunidad hace que se tenga una responsabilidad particular, el comportamiento del servidor público debe de ser impecable, debido a que lo que el pueblo espera es honestidad y transparencia.

Estos conceptos abarcan la aptitud y objetivos que tienen los servicios públicos junto con los servidores públicos, añadiendo que si se lleva a cabo una falta grave será reglamentado por efecto a una destitución, siempre y cuando la violación o incumplimiento afecte a la presteza del servicio público, en conclusión, una destitución es sinónimo de falta e infracción de sus obligaciones y deberes, motivo por el cual el Estado mediante su poder judicial le concedió la potestad de prestar un servicio público. Dicha destitución se rige por un proceso adecuado que compone el medio eficiente para que él o la servidora pública sea corregido a partir de la falta más grave que existe, la cual es la destitución de su cargo, procedimiento que se rige en principios, normas y reglas constitucionales como debe de ser, para un juicio justo e imparcial (Pellicer García, 2018).

Servidoras y Servidores Públicos según la LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público)

Para la Constitución, un servidor público es toda persona que ejerce su labor o presta sus servicios y funciones a una entidad del sector público (Estado). Es por esta razón que actualmente no hay mayores diferencias entre dignatarios, servidores públicos o funcionarios. La Ley Orgánica de Servicio Público (2020), plantea consideraciones que deben asumir para optar ser un Servidor Público e incorporarse al Estado, y éstas son:

- Ser mayor de edad y estar dispuesto a cumplir con las normas previstas en la Constitución y las leyes para el rendimiento o labor de alguna función pública.
- No formar parte de algún acto fraudulento declarado judicialmente.
- No poseer alguna de las causales donde se prohíben para laborar en cargos públicos.
- Cumplir con sufragar, y en caso de no haberlo hecho justificarse según lo establecido por la Ley.

- Entregar notariadamente las siguientes declaraciones patrimoniales: Declaración dónde se evidencie que no tiene más de dos deudas en pensiones alimentarias, documento donde se declare que no forma parte de nepotismo y certificado de poseer méritos.

De esta manera se puede entender que los primeros puntos expuestos son de carácter personal, aplicándose así mismo la igualdad sin distinción entre nacionales y extranjeros. El asumir un puesto público va íntimamente ligado a la ética, política y moral, de esta manera aquellos campos como el goce de los derechos civiles y no ser deudores vienen a ser requisitos fundamentales que toma muy en cuenta la LOSEP, y son aplicables a cualquier institución pública. En conclusión, un servidor público se rige a normas y a laborar de la mejor manera su cargo con el fin de generar un bien social independientemente de la remuneración que se le otorga; su principal característica es la de prestar sus servicios a la sociedad (Ley Orgánica de Servicio Público, 2020).

Servidoras y Servidores Públicos en Función de un Cargo Público

La relación derivada de un contrato entre el Estado y un servidor público se determinan por la ley, como un nombramiento o posición, para formar parte de una entidad pública se requiere de un contrato legalizado por la respectiva autoridad funcionaria, misma que será válida cumplidos los 15 días desde el momento en que se realiza la notificación, caso contrario expedirá.

Se entiende por nombramiento al poder o acto ejercido por una autoridad administrativa referente a la expedición de un acuerdo que permite la ejecución o acceso a laborar en función a un puesto en el servicio público. Todos los servidores públicos tienen el derecho de registrar su designación, por ello la reglamentación jurídica resalta lo siguiente:

- **Documentación de nombramientos:** Todo nombramiento tiene que ser registrado en un periodo de quince días en toda entidad por medio de la administración del Talento Humano. El funcionario responsable de dicho registro si no lo realiza en el tiempo previsto será sancionado administrativamente.
- **Prohibición de documentar:** Los servidores encargados de realizar el proceso de registro deben estar atentos a que se cumplan con todos los requerimientos establecidos en la presente ley, además de conocer y aplicar las sanciones en caso de haber incumplimiento (Viteri Llerena & Torres Morales, 2018).

Los servidores públicos que acaten con las reglas y requerimientos podrán gozar de sus derechos como servidores públicos, siempre teniendo en cuenta que al mismo tiempo deberá de cumplir con sus deberes y obligaciones. Es esencial resaltar que todo servidor público se ubica bajo un régimen interno promulgado por la LOSEP, donde se reflejan tantos los deberes, derechos y obligaciones del servidor público para sus actuaciones e indicios de faltas por parte de los mismos.

Régimen Disciplinario

Una norma general de la destitución del personal es que nadie puede ser excluido de su labor o trabajo sino fuere por una causa legalizada, agregando que todo empleado, independiente del proceso de despido, debe de percatarse y estar atento de las fechas en que se dan las actuaciones, ya que caso contrario puede resultar irremediable. Los servidores públicos que no efectúen correctamente los deberes u obligaciones establecidas en la LOSEP y las normas que se encuentran vinculadas a esta, serán sometidos a responsabilidad administrativa, misma que se corregirá disciplinariamente, evitando además que se ocasione algún daño en la acción civil que pudiera originar tal hecho.

Son consideradas faltas disciplinarias las actuaciones de los servidores públicos que quebranten el reglamento o las disposiciones establecidas en la Constitución de la República y la Ley, en lo relacionado a las obligaciones, derechos y prohibiciones laborales, siendo encargados de sancionar los órganos institucionales creados para el efecto a subalternos y agentes.

Referente a las faltas disciplinarias, la LOSEP en el suplemento del año 2010, art 42, plantea que las faltas se distinguen en graves y leves.

- **Faltas leves:** Son establecidas por aquellas acciones o descuidos realizados debido a algún desconocimiento, que en cierta forma no alteran en gran medida el desarrollo de la organización o del Estado.

La penalización de estas faltas es de tipo verbal como una advertencia, también puede ser escrita o mediante una multa.

Son vistas como faltas leves todo lo que afecte o confronte a las prácticas funcionarias establecidas por una entidad para cuidar el orden dentro de una organización, por ejemplo: No regirse al horario dentro del trabajo, no cumplir de forma adecuada con las actividades laborales, mala atención dirigida al público o a sus compañeros de trabajo, el uso inadecuado de los medios de comunicación dentro del área laboral y otras infracciones de tal índole.

- **Faltas graves:** Tiene que ver con aquellas acciones o incumplimientos que van en contra del ordenamiento jurídico, la ordenanza de dichas faltas tiene como objetivo mantener la lealtad, competencia, rectitud e integridad de los servidores públicos, para que esto es necesario ejecutar sanciones, como por ejemplo las suspensiones temporales sin goce de remuneraciones, y como última medida empleada o sanción máxima se encuentra la destitución. La repetición de varias faltas leves se considera después como una falta grave (Montalván Cortez & Vela Velázquez, 2018).

Las sanciones disciplinarias como anteriormente se detalla, siguen un orden de gravedad, que es el siguiente:

1. Advertencia oral.
2. Advertencia escrita.
3. Ordenanza pecuniaria funcionaria.
4. Suspensión con tiempo definido sin goce de retribución.
5. Destitución.

La categorización de las faltas planteadas por la LOSEP tienen concordancia, puesto que obviamente no todo trabajador o individuo que incumpla con los lineamientos institucionales tiene los mismos resultados, secuelas o dificultades, por este motivo esta Ley se ve reflejada en los sectores públicos, inclusive varias sanciones se tratan de mantener al margen para que no sean sujetas a acciones graves, de esta manera se entiende que las faltas leves al ser descuidos, siempre y cuando no perjudiquen a la entidad o desenvolvimiento del sector público, se les establezca una sanción de menor grado (LOSEP, 2018).

El Desempeño Laboral.

El desempeño laboral se refiere al rendimiento que posee cada trabajador al momento de realizar las actividades asignada, el desenvolvimiento con el que actúa, es por esto que gran parte de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de eficacia y eficiencia con que realizan sus actividades.

En el desempeño laboral, la eficiencia es el principal elemento de la organización a cumplir en cuanto a las posibles necesidades que esta requiere; la consecución de objetivos institucionales, competitividad (habilidades y capacidad laboral), personal con alto nivel de motivación y capacitado, calidad de vida, políticas, éticas y comportamientos

Por otra parte, Asch (2015), sustenta que “el desempeño laboral es una herramienta que mide la percepción que tienen tanto los proveedores como los clientes internos” de un colaborador. Esta herramienta propone información sobre su desempeño y sus competencias individuales con la finalidad de identificar áreas de mejora continua que aumenten su colaboración al logro de los objetivos de la organización”.

Con base a estos preceptos se podría definir que el desempeño es conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización de acuerdo a las competencias de cada trabajador. En la definición de desempeño se podrían incluir tanto las tareas que están definidas en el puesto como las tareas emergentes y las conductas de ciudadanía organizacional, así como las conductas contraproductivas.

De acuerdo a lo descrito podemos indicar que el desempeño laboral busca conocer el estándar de servicio del trabajador en base a parámetros que se definen previamente para este fin evaluando el esfuerzo y compromiso de cada trabajador.

Las competencias están inmersas en cada individuo y las desarrollan a través de las actitudes, capacidades, habilidades con las que se desenvuelven en las diferentes situaciones que se le presenten alcanzando un desempeño apropiado.

Existen varios factores que intervienen en el proceso del desempeño, entre los que se puede resaltar el equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa. Es indispensable que el trabajador perciba que los estímulos recibidos por parte de la organización a la que pertenece son proporcionales con su entrega diaria dentro de su jornada laboral.

La Teoría del Equilibrio Organizacional

Nos enfoca a dirigir nuestra atención a los principales participantes de una organización, estos son hombres y mujeres que, directa o indirectamente, tienen contacto con actividades de la organización y los factores que afectan sus decisiones en cuanto al desarrollo de tareas asignadas.

Se amplía el criterio al leer La teoría Alpha o del equilibrio organizacional, que intenta acercar el enfoque occidental y el oriental, de acuerdo a Belohlavek (1987), citada en el artículo científico “La creatividad e innovación en las Organizaciones” por Rojas de Escalona (2017). Tomando esta perspectiva se llega a considerar el cambio como esencia de todo. Supone que en toda situación o hecho coexisten dos fuerzas, centrípeta y centrífuga, las cuales definen el equilibrio. La realidad humana es dialéctica, de movimiento real, la evolución del hombre es ascendente y descendente, en términos cualitativos, en función de su tendencia al equilibrio o al desequilibrio.

El equilibrio organizacional se rige, de acuerdo con este enfoque, por un conjunto de principios o leyes del comportamiento organizacional, estas son:

1. Las organizaciones existen en función de un medio, viven de él y para él. Cuando una organización se sobre adapta al medio es absorbida por él y se transforma en marginal. Cuando una organización intenta definir el medio unilateralmente se produce una situación de dominación que genera un desequilibrio. Por el contrario, cuando una organización se adapta en forma dinámica al medio se produce una interacción bilateral que permite mayor

- estabilidad y evolución a la organización y al medio. De manera que la efectividad de una organización depende en gran medida de su adaptación dinámica al medio, lo cual supone que la organización se apoye en los valores de la sociedad en la cual está insertada.
2. Las organizaciones cambian a través de procesos dialécticos en los que, además de influir las dialécticas de sus componentes, influyen las dialécticas del medio. Todo cambio organizacional implica una modificación de valores. Un sistema de valores impuesto sobre otro corrompe al segundo y requiere de varias generaciones para construir uno distinto.
 3. El mismo modelo organizacional aplicado a situaciones o momentos diferentes es esencialmente distinto. El modelo de beneficios de una organización debe ser coherente con los valores de la cultura en que está inserta. De la misma manera, la organización de los recursos humanos debe hacerse buscando la compatibilidad entre los intereses del sujeto, las características de la tarea y las funciones que el rol implica.
 4. Una organización funciona en base a situaciones antagónicas que en realidad son complementarias. El conflicto es la exteriorización del cambio. La resolución del conflicto define la evolución, involución, revolución o estancamiento de la organización.
 5. Todo valor de una organización tiene una contrapartida complementaria y genera uno o varios valores adyacentes. Influir sobre el equilibrio fortaleza-debilidad es la clave del éxito. El sistema de premios de una organización actúa como el motor de la acción mientras que el sistema de castigos actúa como el freno de la acción. Cuando los sistemas de premios y castigos no son coherentes la organización se burocratiza y se corrompe.
 6. Cuanto mayor desarrollo alcanza un valor en una organización, mayor es la contrapartida complementaria y mayor es la generación de valores adyacentes. Cuanto mayor sean las fortalezas reales de una organización, mayor es el manejo y aceptación de sus debilidades. Cuanto mayor sean las fortalezas desequilibrantes, menor será la posibilidad de ver y reconocer las debilidades de la organización.
 7. Las organizaciones y sus partes tienen principio y fin. Al surgir nuevos valores desaparecen otros; con la desaparición física de un líder hay una muerte y resurrección de la organización. Cuando las organizaciones quieren permanecer en el tiempo deben morir y renacer periódicamente con cada cambio, para adaptarse al medio.
 8. No hay costo sin beneficio ni beneficio sin costo. Cuando el costo y el beneficio no se dan en el mismo sujeto u organización la situación se desequilibra, en cuyo caso las personas y las organizaciones pueden atentar contra su propia subsistencia.
 9. Toda organización que no evoluciona en concordancia con las leyes, lo hace a costa de sí misma o del medio y genera desequilibrio externo que sólo se compensa naturalmente a través de mecanismos de competencia perfecta. Líderes equilibrados generan organizaciones equilibradas (Rojas de Escalona, 2017).

Metodología

La presente investigación tiene como objetivo principal analizar la gestión organización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Agencia de Tránsito Municipal del Cantón Babahoyo.

Para el desarrollo de la investigación se efectúa con una población total homogénea de 72 Agentes Civiles de Tránsito del Cantón Babahoyo; no se aplicó un muestreo técnico porque los 72 agentes proporcionados son datos verdaderamente representativos.

Es así que, para la presente investigación se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo con un alcance de investigación exploratoria, apoyándose en un método de investigación

bibliográfica/documental relacionadas a la gestión organizacional y el desempeño laboral, mientras que como herramientas de recopilación de información se aplicó la encuesta, lo cual permitió identificar las cualidades y características del problema planteado, así como para su análisis, comprensión y medición de resultados.

El instrumento para la medición de los datos cualitativos es la escala tipo Likert adaptada al requerimiento de la investigación, para obtener respuesta sobre el nivel de satisfactorio o insatisfactorio con 5 niveles jerarquizados, que fueron: 1 Muy Insatisfactorio, 2 Insatisfactorio, 3 Satisfactorio, 4 Muy Satisfactorio y 5 Sobresaliente, mediante un tipo de investigación exploratorio que nos permite tener una visión general acerca de la gestión organizacional y el desempeño laboral de los servidores públicos de la Agencia de Tránsito enfocados en aspectos relevantes a saber: calidad, conocimiento, compromiso-presentismo, iniciativa-liderazgo y trabajo en equipo (Fabara-Núñez, Jaramillo-Jimbo, & Falcón-Maldonado, 2020).

Para facilidad del encuestado y evidenciar el envío de la encuesta se lo remitirá por correo institucional, las respuestas serán almacenadas en google drive y posterior al cierre de la encuesta se procesarán los datos y respuestas obtenidas.

Además, Hernández, Fernández, & Baptista, (2017), sobre las investigaciones argumentan que se deben cumplir con los criterios de indagación y los trabajadores responder a la mayor cantidad de preguntas que la Agencia de Tránsito Municipal de cantón Babahoyo crea conveniente aplicar, éste procedimiento aportará un nivel científico en sus informes, respecto al grado de insatisfacción y satisfacción de la gestión organizacional y el desempeño que tienen sus servidores públicos.

Resultados

A continuación, se muestra los resultados cualitativos y exploratorios obtenidos en los segmentos de: calidad y desempeño, conocimientos, compromiso y presentismo laboral, trabajo en equipo, iniciativa y liderazgo.

Calidad y desempeño

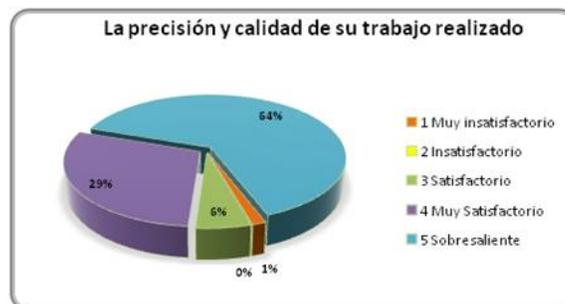


Figura 1. Precisión y calidad de su trabajo.

En la figura 1 la mayor porción de los agentes manifiesta que su precisión y calidad al momento de realizar su trabajo es de: Muy Satisfactorio (29%) y Sobresaliente (64%).



Figura 2. Cantidad de trabajo contemplado.

En la figura 2 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que su trabajo asignado en la jornada diaria de trabajo es de: Muy Satisfactorio (34%) y Sobresaliente (69%).



Figura 3. Organiza su trabajo en tiempo y forma.

En la figura 3 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que el trabajo que les han asignado en la jornada diaria lo organizan en forma y tiempo: Muy Satisfactorio (35%) y Sobresaliente (57%).



Figura 4. Cuidado de herramientas y equipos.

En la figura 4 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta en Muy Satisfactorio (38%) y Sobresaliente (50%) el cuidado de las herramientas y equipos que son utilizados en su jornada de trabajo.

Conocimiento



Figura 5. Nivel de experiencia y conocimiento.

En la figura 5 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que el nivel de experiencia y conocimiento técnico en el trabajo están en Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 25% y 66% respectivamente.



Figura 6. Uso y conocimiento de métodos y procedimientos.

En la figura 6 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que el nivel de uso y conocimientos de métodos y procedimientos relacionados al tránsito están en Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 24% y 68% respectivamente.



Figura 7. Uso y conocimiento de herramientas de Office.

En la figura 7 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que el uso y conocimientos de herramientas de office están en tres niveles: Satisfactorio un 21%, Muy Satisfactorio 24% y Sobresaliente con el 51%.



Figura 8. Desempeño en su trabajo.

En la figura 8 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta entre Muy Satisfactorio (31%) y Sobresaliente (55%) al preguntar si pueden desempeñarse en su trabajo con poca o ninguna ayuda.

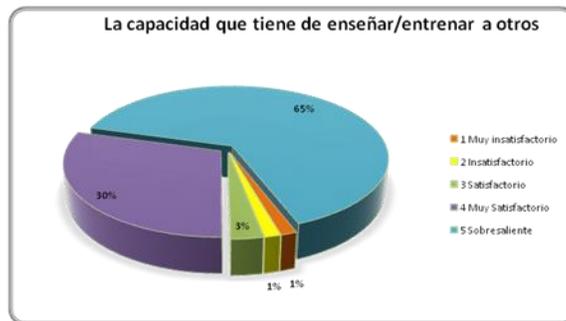


Figura 9. Capacidad de enseñar o entrenar.

En la figura 9 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que el nivel para enseñar o entrenar a otros es de Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 30% y 65% respectivamente.

Compromiso y presentismo laboral

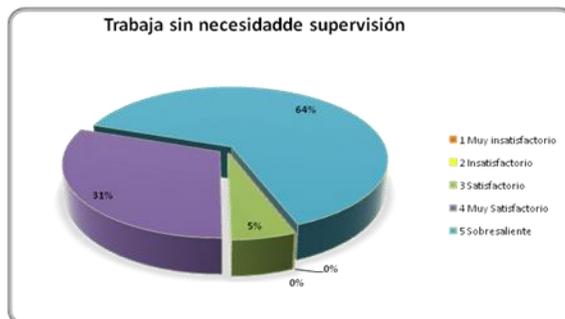


Figura 10. Trabaja sin necesidad de supervisión.

En la figura 10 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que ellos trabajan sin necesidad de supervisión ubicándose en los niveles Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 31% y 64% respectivamente.



Figura 11. Se esfuerza si la situación lo requiere.

En la figura 11 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que se esfuerzan más si la situación lo requiere, ubicándose en los niveles Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 22% y 74% respectivamente.

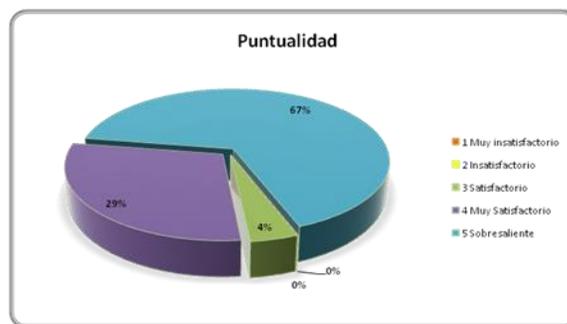


Figura 12. Puntualidad.

En la figura 12 se denota que la mayor porción de los agentes al preguntarles sobre su puntualidad indica un nivel de Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 29% y 67% respectivamente.

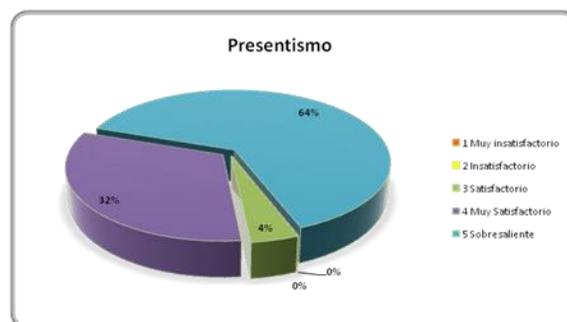


Figura 13. Presentismo.

En la figura 13 se denota que la mayor porción de los agentes al preguntarles sobre su presentismo indica un nivel de Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 32% y 64% respectivamente.

Trabajo en equipo



Figura 14. Trabaja fluidamente.

En la figura 14 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que trabajan fluidamente con supervisores, pares y subordinados, obteniendo un nivel Satisfactorio 14%, Muy Satisfactorio 21% y Sobresaliente 60%.

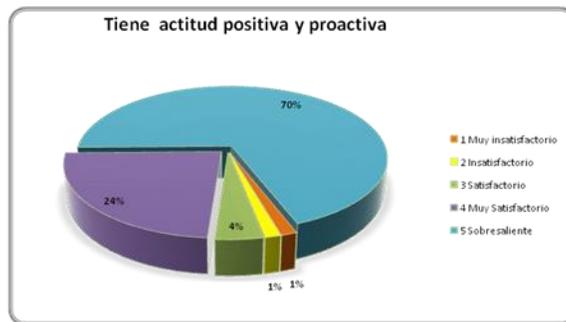


Figura 15. Tiene una actitud positiva y proactiva.

En la figura 15 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que tienen una actitud positiva y proactiva en un nivel Muy Satisfactorio 24% y Sobresaliente 70%.



Figura 16. Promueve el trabajo en equipo.

En la figura 16 se denota que la mayor porción de los agentes manifiesta que promueven el trabajo en equipo manteniéndose en un nivel Muy Satisfactorio 22% y Sobresaliente 68%.

Iniciativa y liderazgo



Figura 17. Asignación de nuevas tareas.

En la figura 17 se denota que la mayor porción de los agentes al indagar sobre si buscan nuevas tareas cuando han completado sus asignaciones, dan respuestas que se ubican en los niveles de Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 35% y 54% respectivamente.



Figura 18. Elige prioridades de forma eficiente.

En la figura 18 se denota que la mayor porción de los agentes al indagar sobre si eligen prioridades de forma eficiente, dan respuestas que se ubican en los niveles de Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 39% y 53% respectivamente.



Figura 19. Sugiere mejoras.

En la figura 19 se denota que la mayor porción de los agentes al indagar sobre si ellos sugieren mejoras, dan respuestas que se ubican en los niveles de Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 32% y 54% respectivamente.

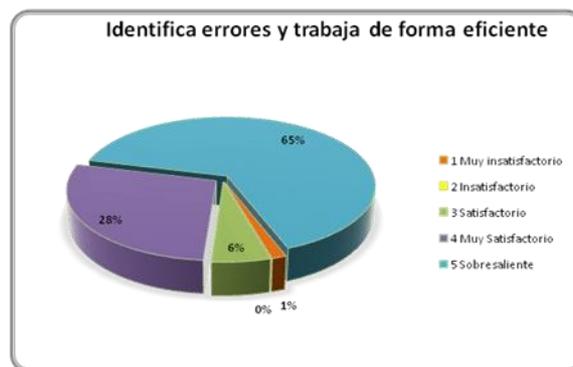


Figura 20. Identifica errores y trabaja de forma eficiente.

En la figura 20 se denota que la mayor porción de los agentes al indagar sobre si ellos identifican errores y trabajan de forma eficientes, dan respuestas que se ubican en los niveles de Muy Satisfactorio y Sobresaliente con el 28% y 65% respectivamente.

Con las respuestas obtenidas es indispensable reconocer qué factores disminuyen o potencian la productividad del recurso humano en una institución, y a partir de eso ejecutar acciones preventivas y correctivas que contribuyan a optimizar el desempeño. Pueden existir factores externos pero los más importantes son aquellos que influyen neurálgicamente en la dinámica de la organización, es así que un deficiente diseño organizacional puede minimizar la productividad laboral aún con un recurso humano capacitado y empoderado de sus funciones.

Análisis de resultados y discusión

De los datos obtenidos se evidencia que los servidores públicos cualitativamente se encuentran entre el nivel de muy satisfactorio y sobresaliente alcanzando un promedio del 90,75% sobre la dimensión de precisión, calidad y la cantidad de trabajo que logra desarrollar a diario de una manera organizada mediante la utilización adecuada de herramientas y equipos disponibles por los Agentes de Tránsito del Cantón Babahoyo.

En la dinámica de la llamada sociedad del conocimiento, la gestión del conocimiento adquiere un papel importante y trascendente en los sistemas sociales, culturales y productivos de todas las naciones (Hernández Rodríguez, Cano Flores, & Arano Chávez, 2017), y los Agentes de tránsito al indagar sobre la experiencia y conocimiento técnico, así como el uso de métodos y procedimientos en la gestión de tránsito, y el manejo de herramientas de office el nivel muy satisfactorio y sobresaliente alcanza un promedio del 87,80%.

El funcionario de la agencia de tránsito conoce que el compromiso es una decisión personal, no es simplemente el cumplimiento de una obligación laboral, sino que nace del interior y aporta un valor agregado que conduce a la excelencia, al compromiso que se evidencia en la productividad de los servicios, sintiéndose felices de trabajar y desempeñando las actividades que realiza, arrojando un promedio del 95,75% ubicándose entre en el nivel cualitativo de muy satisfactorio y sobresaliente.

Lo manifiesta en su artículo científico Gómez Mujica & Acosta Rodríguez (2013) "...un equipo es una forma de organización particular del trabajo, donde se busca en conjunto que aflore el talento colectivo y la energía de las personas". en este sentido, el trabajo en equipo puede ser una valiosa ayuda, al generar situaciones que facilitan la aplicación de dinámicas que defienden la exploración y el autodesarrollo mediante la propia experiencia; los servidores públicos de la Agencia de Tránsito del Cantón Babahoyo alcanzan un promedio del 90% entre los niveles de muy satisfactorio y sobresaliente sobre la fluidez de trabajar con supervisores con una actitud positiva y proactiva lo que permite promover un trabajo en equipo.

Al indagar sobre si los Agentes trabajan fluidamente con supervisores, pares y subordinados, si tienen una actitud positiva y proactiva y si promueve trabajo en equipo, se ubican cualitativamente entre muy satisfactorio y sobresaliente con un promedio del 88,33%, obviamente al ser una institución con disciplina en sus actividades conlleva al personal tener un espíritu de cuerpo permitiendo desarrollar y tomar decisiones con responsabilidad.

Dando una generalización cualitativa a las dimensiones de calidad, proactividad, conocimiento, compromiso y presentismo, trabajo en equipo e iniciativa y liderazgo el resultado promedio es del 90,53% correspondiente sobresaliente. La gestión organizacional y el desempeño de los Agentes Civiles de Tránsito está relacionado con las habilidades directivas que efectúan una interacción, liderazgo, trabajo en equipo y comunicación demostrada durante el tiempo de creación de la empresa pública. estos resultados van relacionados con el artículo 12 de la Norma Técnica para la evaluación y certificación de la calidad del servicio, publicada por el ministerio del trabajo por medio del acuerdo ministerial MDT-2018-0081, donde plasman la evolución optima de las instituciones públicas, poniendo en gestión los criterios críticos del funcionamiento y evaluación del mismo sector, caracterizados por la capacidad de satisfacer las necesidades y expectativas que los ciudadanos necesitan (Norma Técnica de los mecanismos de calificación del servicios, 2019).

Es importante puntualizar que la presente investigación tuvo como limitante que la Agencia de Tránsito fue creada recientemente en el año 2019, lo cual limita nuestro estudio porque el nivel de la gestión organizacional no tiene una madurez institucional para figurarse en el comportamiento de los agentes de tránsito en un periodo de una posible saturación de actividades o el descompromiso del personal por haber adquirido estabilidad laboral.

Conclusiones.

La valoración obtenida de la encuesta aplicada revela en general un porcentaje de mucha satisfacción por parte de los Agentes de Tránsito.

En la práctica el desempeño del servidor público que ejerce las funciones de Agente de Tránsito se ve condicionada por la presencia de un liderazgo autoritario, falta de comunicación interna, poco respaldo en la ejecución de procedimiento y demás aspectos que limitan el óptimo desarrollo de sus actividades, teniendo como resultado un deficiencias en el desempeño íntegro del talento humano, debido a la desmotivación por parte de los inmediatos superiores, condición que influye considerablemente en la satisfacción y desempeño en el ejercicio de las funciones del personal que labora dentro de la Agencia.

Además, se puede observar que el liderazgo autoritario restringe un mayor y mejor desempeño en el trabajo de los Agentes Civiles de Tránsito del Cantón Babahoyo está condicionada por el comportamiento de todo el entorno laboral, puesto a que ante dificultades adversas los Agentes no reciben la asesoría ni respaldo necesario para manejar las situaciones que generan conflictos en sus arduas labores.

Referencias bibliográficas

- Arvelo, P. M., Zambrano, G. K., & Zambrano, J. C. (2019). Sistema de control interno y profesionalización de los servidores públicos en Ecuador. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 2-10.
- Asch, J. (2015). La evaluación de desempeño en las empresas y la resiliencia. *Fidélitas*, 5, 4-14.
- Cabero Almenara, J., Llorente Cejudo, M. d., & Morales Lozano, J. A. (2018). Evaluación del desempeño docente en la formación virtual: ideas para la configuración de un modelo. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, vol. 21, núm. 1, 6-8.
- Churata, W. (2019). Las habilidades directivas en los empleados públicos y su incidencia en la Gestión municipal del distrito de Marangani - cusco en el periodo 2017. *Repositorio de la Universidad Nacional del Atiplano*, 60.
- Cuadros, Y. M. (2020). Eficiencia y eficacia administrativa de los servidores públicos del distrito de educación 13D07 Chone-Flavio Alfaro. *Administración Pública*, 14-16.
- EDMUNDO, A. R. (2019). Proyecto de reforma al artículo 163 de la ley orgánica de la función legislativa para establecer causal de destitución por la solicitud de coimas y diezmos. *Tribunales de la República*, 9-30.
- Fabara-Núñez, G., Jaramillo-Jimbo, C., & Falcón-Maldonado, R. (2020). Clima Organizacional y la satisfacción en los empleados de la Empresa Municipal de Bomberos de Ambato-Empresa Pública. *593 Digital Publisher*, 77-89.
- Gómez Mujica, A., & Acosta Rodríguez, H. (2013). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 66-73.
- González-Garcés, D., & Morales-Urrutia, D. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas. *593 Digital Publisher*, 79-93.
- Gris Legorreta, P., & Ramírez Hernández, S. (2019). El rol del Poder Legislativo en la evaluación de políticas públicas. *Instituto Belisario Domínguez - Senado de la República*(55), 1-10.
- Hernández Rodríguez, C., Cano Flores, M., & Arano Chávez, R. (2017). Gestión del conocimiento para el desarrollo de competencias laborales y su impacto en el proceso productivo de las empresas. *Instituto de Investigaciones y Estudios de las Ciencias Administrativas*, 44-52.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2017). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.
- Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud. (2017). *Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo* (Vol. Quinta). Madrid, España: Paralelo Edición, S.A.
- Ley Orgánica de Servicio Público. (11 de Noviembre de 2020). Segundo Suplemento del Registro Oficial 294. DM, Quito: Asamblea Nacional.
- LOSEP. (2018). Reglamento General a la Ley Orgánica del Servicio Público.
- Madero R., B., & Villamar Buendía, C. (Diciembre de 2017). Sistema de tránsito y seguridad vial del Ecuador modelo de gestión. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 138-156.
- Ministerio del trabajo. (2018). Modelo Ecuatoriano de calidad y excelencia. *Proexce Nacional de excelencia* (2).

- Montalván Cortez, A., & Vela Velázquez, M. (2018). Acción de acciones contenciosas administrativas al amparo de los principios fundamentales procesales antes de emitirse el Acuerdo Ministerial MDT-2017-0169. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 1-20.
- Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicios. (2019). Acuerdo Ministerial 235. DM, Quito: Ministerio de Trabajo.
- Pellicer García, J. L. (2018). Servidores Públicos. El trabajo bien hecho. *Revista Internacional Transparencia e Integridad*, 1-8.
- Ramírez Saldaña, D. I. (2019). La Importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia. *Ciencias Holguín*, vol. XII, núm. 4, 7-9.
- Rodríguez, I. (2017). Evaluación del Desempeño. *ICADE*.
- Rojas de Escalona, B. (2017). La creatividad e innovación en las Organizaciones. *Sapiens. Revista Universitaria de Investigación*, 111-130.
- Tobón, S., Guzmán Calderón, C. E., & Tobón, B. (2018). Evaluación del Desempeño Docente en México: Del Proyecto de Enseñanza al Proyecto Formativo. *Atenas*, vol. 1, 4-9.
- Uvidia, J. G. (2020). Evaluación de las Políticas Publicas de Recolección y Manejo de residuos sólidos como parte de las políticas de Protección Ambiental del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la ciudad de Tulcán periodo (2015-2017). *Repositorio de la Universidad Politécnica Estatal de Carchi*, 73.
- Viteri Llerena, H., & Torres Morales, S. (2018). Abogada de los Tribunales y Juzgados de la República del Ecuador. *El procedimiento del sumario administrativo establecido en la LOSEP, en aplicación del principio in dubio pro actione, en las actuaciones de la UATH*, 30-40. Quito: Universidad Central del Ecuador.