



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CONTROL DE TRÁNSITO DEL CUERPO DE
VIGILANCIA DE LA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL ECUADOR EN LA
PROVINCIA DEL GUAYAS, 2019-2020.**

TUTOR

MSC. WELLINGTON ÁLVAREZ BAQUE

AUTOR

ING. ALDO ROBERTO VERA MORÁN

MILAGRO, FEBRERO 2022

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema **LA CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN DEL CONTROL DE TRÁNSITO DEL CUERPO DE VIGILANCIA DE LA COMISIÓN DE TRÁNSITO DEL ECUADOR EN LA PROVINCIA DEL GUAYAS, 2019-2020**, elaborado por el **ING. ALDO ROBERTO VERA MORÁN**, el mismo que reúne las condiciones y requisitos previos para ser defendido ante el tribunal examinador, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PÚBLICA MENCION DESARROLLO INSTITUCIONAL**.

Milagro, 19 de noviembre de 2021



MSC. WELLINGTON ARTURO ÁLVAREZ BAQUE

0914568209

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 1 de febrero de 2022.



ING. ALDO ROBERTO VERA MORÁN
C.I. 0920848298

DEDICATORIA

A ti Padre Celestial por tu amor y misericordia ya que de tí proviene la sabiduría y la inteligencia; y sin duda alguna también lo dedico a mi esposa e hijos por el apoyo incondicional que me permitieron concluir con éxito el presente trabajo. Para mis padres Manuel y Marlene que me bendicen desde el cielo.

AGRADECIMIENTO

De manera especial a la Universidad Estatal de Milagro por abrirme sus puertas y permitirme ampliar mis conocimientos, a mi distinguido tutor Msc. Wellington Álvarez que a pesar de los tiempos difíciles que se vive en estos momentos por efectos de la pandemia siempre estuvo dispuesto en guiarme y darme la dirección correcta para terminar a tiempo esta investigación.

También a los todos los docentes que formaron parte de este proceso que sin egoísmo dieron de los mejor para mí y mis compañeros.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Sr. Dr.

Jorge Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue **La Cultura Organizacional y su incidencia en la Prestación de Servicios de Gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020**, y que corresponde a la Dirección de Investigación y Posgrado.

Milagro, 1 de febrero de 2022



ING. ALDO ROBERTO VERA MORÁN

C.I. 0920848298

INDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vi
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: El problema de la investigación	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Delimitación del problema	2
1.3. Formulación del problema	3
1.4. Preguntas de investigación	3
1.5. Objetivo general.....	3
1.6. Objetivos específicos	4
1.7. Justificación.....	4
1.8. Alcance y limitaciones	5
CAPÍTULO II: Marco teórico e hipótesis.....	6
2.1 Antecedentes.....	6
2.2 Dimensiones de la cultura organizacional”	8
2.3 Formulación de hipótesis	9
2.4 La relación de la organización con su entorno (EI)	9
2.5 Naturaleza de la actividad humana (NH).....	10
2.6 Naturaleza del tiempo (NT)	11
2.7 Homogeneidad frente a la diversidad (HD)	13
2.8 Funciones de la cultura organizacional	14
2.9 Prestación de servicios	15
2.9.1 Definición de servicios.....	16

2.9.2 Calidad del servicio	17
2.9.3 Logística de la institución.....	19
2.9.4 Importancia de una correcta prestación de servicios públicos	20
2.9.5 Aspectos legales que aseguran una correcta prestación de los servicios públicos	20
2.10 Comisión de Tránsito del Ecuador	21
2.10.1 Historia.....	21
2.10.2 Organigrama.....	22
2.10.3 Funciones.....	22
2.10.4 La prestación de servicio de la gestión del control de tránsito	23
2.10.5 Aspectos normativos	23
2.11 Fundamentación legal.....	24
2.11.1 Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público	24
2.11.2 Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial	26
2.12 Marco Conceptual.....	28
2.12.1 Accidente de Tránsito.....	28
2.12.2 Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador.....	28
2.12.3 Comisión de Tránsito del Ecuador.....	28
2.12.4 Gestión del Tránsito.....	28
2.12.5 Prestación de servicio	29
2.12.6 Servidor Público.....	29
2.12.7 Unidad de Control de Tránsito	29
2.13 Variables y Operacionalización	30
CAPÍTULO III: Metodología.....	31
3.1 “Tipo y diseño de investigación”.....	31
3.2 La población y la muestra.....	32

3.2.1 Población de estudio	32
3.2.2 Muestra y recolección de datos	32
3.2.3 Tipo de muestra	33
3.3 Los métodos y las técnicas	34
3.3.1 Métodos	34
3.3.2 Técnicas	36
3.3.3 Instrumento	37
3.4 Procesamiento estadístico de la información.....	38
CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados.....	39
4.1 Análisis Descriptivo de los resultados.....	39
4.1.1 Género	39
4.1.2 Edad	39
4.1.3 Años de servicio	40
4.1.4 Nivel jerárquico	40
4.1.5 Formación académica	41
4.2. Análisis de fiabilidad y validez convergente	41
4.3. Validez discriminante	43
4.4. Análisis correlacional de los resultados	44
CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones	45
5.1 Conclusiones.....	45
5.2 Recomendaciones.....	46
Bibliografía	47
Anexos	56

Lista de Tablas

Tabla 1 Estructura Orgánica y Funcional del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador.....	22
Tabla 2 Muestra estratificada de los Miembros del Cuerpo de Vigilancia.....	33
Tabla 3 Género.....	39
Tabla 4 Nivel jerárquico.....	40
Tabla 5 Análisis de fiabilidad y validez convergente.....	42
Tabla 6 Validez discriminante.....	43
Tabla 7 Resultado de las hipótesis.....	44

Lista de figuras

Figura 1 Modelo propuesto.....	30
Figura 2 Interfaz de RStudio.....	38
Figura 3 Rango de edades.....	39
Figura 4 Años de servicio.....	40
Figura 5 Nivel de instrucción.....	41

Lista de anexos

Anexo 1 Instrumentos de recolección de datos.....	56
Anexo 2 Aval de la magnitud de la población.....	58

RESUMEN

La cultura organizacional es parte constitutiva, esencial y de la propia naturaleza de la organización, no es estática, es de naturaleza dinámica y fluctúa en función de múltiples factores, siendo los más representativos aquellos relacionados con la dirección, las diferentes subculturas que emergen, las condiciones macroeconómicas y sociales en las que se inserta la organización y los elementos discursivos que contribuyen a generar un sentido de identidad determinado. El objetivo de esta investigación es analizar de qué manera la Cultura Organizacional incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador de la provincia del Guayas. Se utilizó el método de enfoque cuantitativo, recolectando los datos a través de un cuestionario en línea desarrollado en Google forms. Se obtuvieron un total de 353 respuestas válidas. Todas las hipótesis planteadas se analizaron mediante el modelo de ecuaciones estructurales (SEM) utilizando el programa RStudio. Los resultados revelaron que el entorno institucional y la naturaleza del tiempo inciden positivamente sobre la prestación de servicios por parte de los agentes de tránsito. Por otra parte, la naturaleza de la actividad humana, así como la homogeneidad frente a la diversidad no ejercieron influencia alguna. Basado en los hallazgos, se establecieron implicaciones prácticas y líneas futuras de investigación que consideren más variables a incluir en el modelo propuesto.

Palabras clave: Cultura organizacional, SEM, CTE, Servicios, Agentes

ABSTRACT

Organizational culture is a constitutive, essential part of the very nature of the organization, it is not static, it is dynamic in nature and fluctuates as a function of multiple factors, the most representative being those related to management, the different subcultures that emerge, the macroeconomic and social conditions in which the organization and the discursive elements that contribute to generate a certain sense of identity are inserted. The objective of this research is to analyse how Organizational Culture affects the provision of traffic control management services of the Traffic Control Agency of the Guayas province. The quantitative approach method was used, collecting the data through an online questionnaire developed in Google forms. A total of 353 valid responses were obtained. All the hypotheses raised were analyzed by means of the structural equations model (SEM) using the RStudio program. The results revealed that the institutional environment and the nature of time positively affect the provision of services by traffic agents. On the other hand, the nature of human activity, as well as homogeneity in the face of diversity, had no influence whatsoever. Based on the findings, practical implications and future lines of research were established that consider more variables to include in the proposed model.

Keywords: Organizational culture, SEM, CTE, Services, Agents

INTRODUCCIÓN

Reyes & Moros (2019) indican que “La cultura organizacional es parte constitutiva, esencial y de la propia naturaleza de la organización, no es estática, es de naturaleza dinámica y fluctúa en función de múltiples factores, siendo los más representativos aquellos relacionados con la dirección, las diferentes subculturas que emergen, las condiciones macroeconómicas y sociales en las que se inserta la organización y los elementos discursivos que contribuyen a generar un sentido de identidad determinado”.

Espinoza Ramírez, Ramírez Durán, & Medina Peña (2017) establecen que “las acciones visibles del servicio deben estar directamente relacionadas con la cultura que la organización haya desarrollado, las cuales se encuentran directamente relacionadas con los valores como significaciones socialmente compartidas, en los que la organización fundamenta el servicio que presta a sus clientes, por lo que la formación de todo el personal debe ser intencionada y continua”.

Arellano-Díaz (2017) indica que “un alto nivel de servicio proporciona a las organizaciones considerables beneficios en cuanto a su participación en el mercado, productividad, costos, motivación de su personal, distinción frente a la competencia, así como lealtad y generación de nuevos clientes, entre otras ventajas”. Todas estas ventajas se consideran parte de una cultura organizacional. Además, Gancino Vergara (2020) establece que “Para desarrollar una cultura de servicio al cliente se necesita del desarrollo de un proceso colectivo en el cual los colaboradores se involucren y dirijan todos sus esfuerzos para que el cliente sea escuchado, valorado y atendido de tal forma que todas sus necesidades y expectativas queden cubiertas de forma rápida y eficaz”.

De acuerdo a los párrafos anteriores, se puede plantear lo siguiente:

Hipótesis General:

La Cultura Organizacional incide en la Prestación de servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020.

CAPÍTULO I: El problema de la investigación

1.1. Planteamiento del problema

En el personal uniformado del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador durante el periodo 2019-2020, se ha evidenciado una serie de problemáticas en cuanto a su actividad de la gestión en el control del tránsito operativo, la misma que radica de acuerdo al Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP) es la responsable de dirigir y controlar el tránsito y el transporte terrestre en las vías estatales y troncales del país, y gran parte de las vías donde los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD'S) no asumen su competencia, para evitar que se produzcan siniestros de tránsito.

Sin embargo el objetivo que persigue esta actividad no se ha podido conseguir durante el periodo mencionado, puesto que se registró un aumento de los accidentes de tránsito, evidenciándose en el incremento de personas heridas y fallecidas, lo cual ha generado un sin número de quejas por parte de la ciudadanía en respuesta a la calidad de servicio que realiza el personal que integra este cuerpo uniformado, sumado a esto la serie de denuncias que realizan los conductores por el presunto cometimiento de actos de concusión, que se dice existe entre este cuerpo de agentes de tránsito, siendo lamentable esta situación.

Son varios los factores que originan esta problemática, y esto puede ser quizás al poco sentido de pertenencia o a la falta de preparación que posee este cuerpo uniformado, en cuanto a las características de la actividad operativa que realiza esta parte del sector público; por lo tanto se considera que es la cultura organizacional la que se encuentra desvinculada a las tareas que se están efectuando, de ahí el hecho que no se genere ese nivel de pertenencia hacia las labores del control del tránsito, y que estas sean calificadas por la comunidad como deficiente.

1.2. Delimitación del problema

La presente investigación consiste en analizar la cultura organizacional del personal del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador que labora en la provincia del Guayas, tanto del nivel directivo como del nivel técnico operativo, en

relación a la prestación de servicios de gestión de tránsito, durante el periodo 2019-2020.

1.3. Formulación del problema

¿De qué manera la Cultura Organizacional incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020?

1.4. Preguntas de investigación

- ¿Cómo el entorno de la institución incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020?
- ¿De qué manera la naturaleza de la actividad humana incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020?
- ¿Cómo la naturaleza del tiempo incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020?
- ¿De qué forma la homogeneidad frente a la diversidad incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020?

1.5. Objetivo general

Analizar de qué manera la Cultura Organizacional incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador de la provincia del Guayas, 2019-2020, mediante un estudio que permita el fundamento de una alternativa de fortalecimiento de la cultura organizacional.

1.6. Objetivos específicos

- Establecer cómo el entorno de la institución incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020.
- Describir de qué manera la naturaleza de la actividad humana incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020.
- Examinar cómo la naturaleza del tiempo incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020.
- Indagar de qué forma la homogeneidad frente a la diversidad incide en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020.

1.7. Justificación

Según el informe anual de la Agencia Nacional de Tránsito, durante el año 2019, alrededor de 2180 personas en el Ecuador perdieron la vida en un accidente de tránsito, siendo la cifra más alta en los últimos 5 años hasta ese periodo, considerándose de esta manera un problema de salud pública. Esta cifra ubica al Ecuador en el grupo de países que mantiene la tasa de mortalidad en accidentes de tránsito, por encima del promedio regional.

Ante la evidencia que demuestran los datos estadísticos del alto índice de accidentes de tránsito que se suscitan en la redes viales de nuestro país, sumado a esto las quejas ciudadanas en relación al servicio que presta esta institución, en este proyecto se analizará si la cultura organizacional incide en la prestación de servicios dentro de la gestión del control del tránsito de los Agentes del Cuerpo de Vigilancia de la

Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas durante el periodo 2019-2020.

Bayona (2012) y Osca (2010) citados en A. Serrate et al. (2013) Coinciden en plantear que “el estudio de la efectividad grupal de un equipo de trabajo debe considerar los elementos que interfieren e interactúan en su dinámica, entre los que se encuentran los culturales” por lo que con este estudio, se pretende demostrar, que aspectos culturales predominan dentro del personal del cuerpo uniformado, así como también como afectan la calidad de los servicios en la gestión del control del tránsito operativo que brinda esta entidad pública, que pese a ser una institución especializada en el control de tránsito, no ha podido lograr sus objetivos deseados como institución.

1.8. Alcance y limitaciones

La unidad de análisis está dirigida al personal del Cuerpo de Vigilancia que labora en la provincia del Guayas dentro del ámbito del control del tránsito, el estudio de las variables de la cultura organizacional y prestación de servicios es un proyecto viable y factible por cuanto se cuenta con el acceso a los datos institucionales, informes de cumplimiento anuales y demás información relevante a este estudio, además se ha mantenido un acercamiento con la Máxima Autoridad del Cuerpo de Vigilancia, y jefes zonales, distritales quienes han aprobado el desarrollo del presente proyecto, considerando que este estudio, mejorará el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales, así como también permitirá identificar los factores que limitan el cumplimiento de los mismos.

Dentro de las limitaciones que se podría encontrar es la negatividad por parte del personal del cuerpo uniformado en colaborar en responder a las interrogantes que se plantean en esta investigación.

CAPÍTULO II: Marco teórico e hipótesis

2.1 Antecedentes

De acuerdo con Benavidez Tórrez & Gutiérrez Barreda (2019), en su trabajo denominado “Análisis de factores organizacionales en la prestación de servicios de calidad en la UPOLI RUR Estelí 2018-2020”; los autores determinan como problema principal la falta de una estrategia de desarrollo organizacional en la Universidad Politécnica de Nicaragua, situación que no permite mejorar la relación en el personal docente y administrativo. El objetivo de la investigación consiste en analizar los factores organizacionales con énfasis en la comunicación y clima organizacional de los directivos, colaboradores administrativos y docentes horarios en la prestación de servicios de calidad a la comunidad educativa en UPOLI RUR Estelí 2018-2020. La metodología de investigación explica que el trabajo investigativo es observacional y descriptivo. Además, se trata de una investigación aplicada porque estudia la realidad específica de la Universidad Politécnica de Nicaragua respecto a los problemas de comunicación que existen y afectan el clima organizacional de la institución. Como instrumentos de recolección de datos se han utilizado: un cuestionario con escala tipo Likert para conocer la opinión sobre el estado actual y estado deseado de la Universidad; así como una entrevista semiestructurada para profundizar en temas específicos. Como conclusión se obtuvo que los colaboradores de UPOLI RUR Estelí tienen una percepción positiva de su Universidad, aunque existen brechas a mejorar en cada uno de los factores estudiados. El aporte de esta investigación consiste en que se demostró la necesidad de diseñar una estrategia de gestión y desarrollo organizacional que incluya la comunicación efectiva, clima organizacional y prestación de servicios de calidad para mejorar el estado actual de una institución en cuanto al ambiente social, físico y el comportamiento organizacional.

En la tesis de maestría de (Gutierrez Yactayo, 2017) “Cultura Organizacional y Calidad de los servicios de salud en Tingo María” se encuentra como problema principal la percepción inadecuada de la calidad de los servicios que brinda el Hospital I Tingo María; la cual se refleja en los reportes de quejas y atención, por lo que el objetivo de esta investigación es determinar si la calidad de los servicios que presta el Hospital I Tingo María ESSALUD está directamente relacionada a la Cultura Organizacional. La presente tesis muestra una investigación descriptiva

correlacional, porque establece relaciones de las variables de estudio para explicar el problema planteado. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta estructurada para la medición de las variables de estudio y la recolección de datos fue en retrospectiva. Como conclusión se obtuvo que los factores de la cultura organizacional: trabajo en equipo, motivación y práctica de valores; tienen una influencia positiva en la calidad de los servicios. En contraposición, los factores de la cultura organizacional: remuneración, exceso de trabajo, estrés laboral e insuficiente capacitación generan influencia negativa en la calidad de los servicios brindados por el trabajador de salud del Hospital I Tingo María. Esta tesis ofrece un gran aporte respecto a la importancia de realizar en una institución estudios sobre la Cultura Organizacional y la Calidad de los servicios que brinda, porque motivan a los empleados para expresar su opinión acerca del funcionamiento de la organización y cómo se sienten en ella; estos estudios se convierten en instrumentos de indagación que benefician a la institución siempre y cuando se tomen acciones correctivas en los aspectos que se requieran. Así también se consideran mecanismos para conocer de forma indirecta sobre la calidad de gestión de la organización.

En la investigación de maestría de (Melgar Salcedo, 2020) denominada “Cultura organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020” el principal problema es la falta de conocimiento sobre cómo influye la cultura organizacional en el desempeño laboral del personal del Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé de la ciudad de Lima en el año 2020; por lo que el objetivo de esta investigación fue establecer esta influencia en lo que se relaciona con la ayuda a otros, la vinculación organizacional y el desempeño más allá del puesto. Esta investigación fue transversal porque obtuvo los datos en un solo momento y fue correlacional causal por indagar las influencias entre las variables de estudio.

Como instrumento de recolección de datos se ha empleado la encuesta con preguntas formuladas a los sujetos que formaron parte de la muestra de estudio, se usó la escala valorativa tipo Likert para medir las variables. Como conclusión se obtuvo que la cultura organizacional sí influye en el desempeño laboral en lo que se refiere a la ayuda a otros, la vinculación organizacional y el desempeño más allá del puesto. El aporte que genera esta investigación es proporcionar un conjunto de instrumentos que permiten evaluar la cultura organizacional y el desempeño laboral de una entidad del sector público. Estos instrumentos sirven para otras investigaciones relacionadas

al tema, sobre todo porque presenta de forma práctica la evaluación y análisis de las variables de estudio.

En la tesis de maestría de (Chevez Velásquez, 2020) denominada “La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Carbajal, Callao, año 2019” se encuentra como principal problema la no existencia de un estudio de investigación que demuestre la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, en lo que se refiere a la productividad, la competencia y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Carbajal durante el año 2019. La investigación tiene como objetivo identificar la relación entre la cultura organizacional y las variables que forman parte del problema principal. El presente estudio posee un tipo de investigación básica y su diseño fue no experimental, de corte transversal. Como instrumento de recolección de datos se ha empleado la encuesta, en la cual se consideró la escala de tipo Likert para valorar las variables de indagación. Como conclusión se obtuvo que la cultura organizacional tiene una relación directa positiva y estadísticamente significativa con: la productividad, el desempeño, la competencia y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa en la cual se realizó el estudio. Esta tesis genera un gran aporte en lo que se relaciona con el análisis de teorías para el asesoramiento de instituciones que tengan la misma problemática del estudio. Así como amplía la variedad de estudios relacionados con la cultura organizacional y el desempeño laboral; además, de que sus resultados sirven de referencia para estudios futuros.

2.2 Dimensiones de la cultura organizacional

Carrillo-Punina (2019) indica que “la cultura se manifiesta en dimensiones que de una u otra forma pueden medirse y, al representar un sistema, se relacionan con diversas variables organizacionales como liderazgo, planeación, resultados financieros, clima laboral, estructura, remuneración, control y, trabajo en equipo, entre otras”.

Uno de los investigadores predominantes en Cultura Organizacional como es el Psicólogo Edgar H. Schein dentro de su libro “La Cultura empresarial y el Liderazgo” (Schein, 1988) determina las dimensiones en base a presunciones que se pueden desarrollar las hipótesis culturales como las señala a continuación: “1) La relación de la humanidad con la naturaleza: a nivel empresarial los miembros clave contemplan

la relación de la empresa con su entorno. 2) La naturaleza de la realidad y la verdad: las reglas lingüísticas y de conducta que definen lo que es y no es real. 3) La naturaleza del género humano: qué atributos se consideran fundamentales, así como si los seres humanos son perfectibles. 4) La naturaleza de la actividad humana: actitud que conviene a los seres humanos de acuerdo a las presunciones acerca de la realidad, el entorno y la naturaleza humana. 5) La naturaleza de las relaciones humanas: el modo apropiado de relación entre las personas y de distribuir poder y amor”.

2.3 Formulación de hipótesis

Se proponen cuatro constructos para explicar la incidencia de la cultura organizacional sobre la prestación de servicios brindado por el cuerpo de agentes de la CTE. Las variables son: La relación de la organización con su entorno (EI), la naturaleza de la actividad humana (NH), la naturaleza del tiempo (NT), y la homogeneidad frente a la diversidad (HD).

2.4 La relación de la organización con su entorno (EI)

Las organizaciones se pueden distinguir por los supuestos compartidos que tienen sobre el grado en que dominan o son dominados por sus diversos entornos. En un extremo tenemos organizaciones que se sienten completamente dependientes y asumen que su existencia y supervivencia están fuera de su propio control. Estas actúan fatalistas y pasivas frente a las turbulencias ambientales. Aceptan cualquier nicho que les proporcione el entorno. En el otro extremo tenemos organizaciones que mantienen la suposición de que su propio comportamiento influirá en el medio ambiente y que la supervivencia y el crecimiento son una función de la medida en que son capaces de dominar activamente algunos aspectos de su entorno.

Llanos Encalada, Pacheco Rodríguez, Romero Vélez, Coello Arrata, & Armas Ortega (2016) establecen que “la cultura organizacional debe ser fuerte o dominante, de tal manera que integre o sobrepase a la cultura de sus miembros; ésta se va creando un prestigio e imagen que se posiciona en la mente de los diferentes grupos de interés”. Así mismo; Llanos Encalada & Bell Heredia (2018) indican que “La cultura organizacional refleja lo que la institución es al presente y su proyección futura, es su

identidad y le permite diferenciarse de las demás. La cultura es considerada la personalidad de la organización”.

“La Cultura organizacional es el conjunto de creencias, hábitos, valores, actitudes y tradiciones de los miembros de una empresa. Se expresa a través de sus estrategias, estructuras y sistemas. Una organización con valores y normas claras promueve conductas positivas que se traducen en una mayor productividad dentro de la empresa y en una adecuada proyección de la organización fuera de ella” (Significados.com, 2020). Cada organización debe desarrollar una cultura organizacional que incluya las características positivas de sus integrantes, así como aquellas que se desean cultivar y poseer para que sean percibidas por el entorno. De acuerdo a los criterios expuestos se formula la siguiente hipótesis específica:

H1.- El entorno de la institución incide en la Prestación de servicios del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador.

2.5 Naturaleza de la actividad humana (NH)

Una cultura se fortalece cuando todos o la mayoría de los miembros de una organización, comparten los valores y los reflejan a través de su comportamiento.

La cultura organizacional es importante porque permite medir y evaluar el rendimiento individual y colectivo de los miembros de una organización. Según Contreras Cueva & Gómez Gómez (2018) “la cultura organizacional impulsa las actitudes de los empleados, su efectividad y por consecuencia el rendimiento organizacional”.

“La cultura es un aspecto fundamental de las organizaciones, pues gestionándola correctamente y de la mejor manera posible, permite conseguir un buen ambiente y clima laboral; además, de que los trabajadores se sientan orgullosos de laborar en las organizaciones” (Palafox Soto, Ochoa Jiménez, & Jacobo Hernández, 2019). Además, la cultura organizacional permite que las compañías mejoren eficientemente en todos sus procesos, siempre que todos los miembros de la organización den su aporte para lograr los objetivos que se plantean.

De acuerdo a estos enunciados, se plantea la siguiente hipótesis específica:

H2.- La naturaleza de la actividad humana incide en la Prestación de servicios del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador.

2.6 Naturaleza del tiempo (NT)

Schein (1988) indica que “la cultura debería ser vista como una propiedad de una unidad social independiente y claramente definida. Esto es, si puede demostrarse que un grupo dado de personas ha compartido una cantidad significativa de experiencias importantes en el proceso de resolución de problemas externos e internos, puede asumirse que tales experiencias comunes, con el tiempo, han originado entre estas personas una visión compartida del mundo que las rodea y el lugar que ocupan en él”. El autor explica la necesidad de que existan una cantidad suficiente de dichas experiencias para lograr que esta visión influya en la conciencia de las personas.

Todas las organizaciones tienen supuestos implícitos sobre la importancia relativa del pasado, el presente y el futuro, y todas las organizaciones tienen supuestos implícitos sobre las unidades de tiempo para diferentes tipos de tareas. Algunas organizaciones se miden a sí mismas en unidades cortas, como semanas o meses, algunos usan unidades intermedias como trimestres y años, y algunas utilizan unidades más largas, como períodos de 5 o 10 años. Todas las organizaciones utilizan todas estas unidades para varios propósitos diferentes.

Lawrence y Lorsch (1967) señalaron hace años las diferentes unidades funcionales de una organización como ventas e I + D tienen suposiciones muy diferentes sobre lo que significa estar "en tiempo" y cuánto duran las unidades de trabajo.

Es probable que en la cultura de cada organización exista suposiciones sobre las unidades de tiempo "realmente importantes". El tamaño real de las unidades de tiempo relevantes variará de una empresa a otra empresa, por lo que la determinación de lo que es "pasado", "presente", "futuro cercano" y "futuro lejano" deben determinarse para cada organización estudiada obteniendo el consenso de los miembros sobre estas unidades. El tamaño de estas unidades de tiempo también es influenciado por las tecnologías centrales que la organización está trabajando.

La percepción y la experiencia del tiempo se encuentran entre los más centrales aspectos de cómo funciona cualquier grupo. Cuando las personas difieren en sus experiencias de tiempo, surgen tremendos problemas de comunicación y relación. Considere cuán ansioso y/o irritado nos ponemos cuando alguien llega "tarde", o cuando sentimos que nuestro tiempo ha sido "Desperdiciado", o cuando sentimos que no obtuvimos "suficiente tiempo", o cuando nos sentimos "fuera de fase" con alguien,

o alguien está asumiendo "demasiado a la vez" o cuando nunca podemos conseguir que nuestro subordinado haga las cosas "a tiempo" o que se presente "en el tiempo justo."

En un análisis del tiempo, Dubinskas (1988, p. 14) señala su papel central en los asuntos humanos: "El tiempo es una categoría simbólica fundamental que usamos para hablar sobre el orden de la vida social. En una organización moderna, al igual que en una sociedad agraria, el tiempo aparece imponer una estructura de días laborales, calendarios, carreras y ciclos de vida que aprendemos y vivimos como parte de nuestras culturas. Pero el tiempo en sí no es una construcción clara y unidimensional. Ha sido analizado desde muchas perspectivas, y algunas de ellas son particularmente relevante para el análisis cultural.

Los antropólogos han notado que todas las culturas hacen suposiciones sobre la naturaleza del tiempo y tienen una orientación básica hacia el pasado, presente o futuro (Kluckhohn y Strodtbeck, 1961; Redding y Martyn-Johns, 1979; Hampden-Turner y Trompenaars, 1993). Por ejemplo, en su estudio de las diversas culturas en el suroeste de los Estados Unidos, Kluckhohn y Strodtbeck notaron que algunos de las tribus indias vivieron principalmente en el pasado, los hispanoamericanos se orientaron principalmente hacia el presente, y los angloamericanos fueron orientado principalmente hacia el futuro cercano.

La orientación del tiempo es una forma útil de distinguir las culturas nacionales. En su estudio transcultural, Hofstede y Bond identificaron una dimensión que contrastaba una orientación pasada / presente con una orientación futura y encontraron que el desarrollo económico estaba correlacionado con una orientación futura (Hofstede y Bond, 1988; Hofstede, 2001, publicado en 1980).

Hampden-Turner y Trompenaars, basándose en su propia encuesta, muestran que, entre los países asiáticos, Japón se encuentra en el extremo de la planificación a largo plazo, mientras que Hong Kong se encuentra en el extremo de la planificación a corto plazo.

A nivel de organización, se pueden distinguir empresas que están principalmente orientadas a (1) el pasado, pensando principalmente en cómo solían ser las cosas; (2) el presente, preocupándose sólo de cómo conseguir la tarea inmediata realizada; (3) el futuro cercano, preocupándose principalmente por resultados trimestrales; y (4) el futuro lejano, invirtiendo fuertemente en investigación y desarrollo o en la construcción de participación de mercado a expensas de beneficios inmediatos.

Los supuestos culturales sobre el tiempo influyen en el papel que desempeñará la planificación en el proceso de gestión. Por ejemplo, una empresa de alta tecnología con la que he trabajado operaba bajo el supuesto de que "Sólo la presente cuenta". Los empleados trabajaron muy duro en tareas inmediatas que los desafiaban, pero tenían poco sentido de la historia pasada y no les importaba mucho el futuro. La gente del departamento de planificación se quejaba de que los planes se hacían de forma ritual, los libros de planificación estaban llenos de cosas que hacer, pero nada alguna vez se implementó.

Uno puede encontrar muchas organizaciones que viven en el pasado, reflexionando sobre sus glorias y éxitos pasados mientras ignoran los desafíos presentes y futuros. Hacen la suposición básica de que si las cosas trabajaron en el pasado, deben ser lo suficientemente buenos para funcionar en el presente y el futuro y, por lo tanto, no necesitan ser reexaminados. De hecho, la suposición puede ser válida si la tecnología y el medio ambiente se han mantenido estables, pero puede llevar a una organización a la destrucción si nuevas demandas ambientales y cambios tecnológicos requieren cambios en la forma en que la organización define su misión, sus metas y los medios para lograrlas.

En base a la discusión anterior, se plantea la siguiente hipótesis específica:

H3.- La naturaleza del tiempo incide en la Prestación de servicios del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador.

2.7 Homogeneidad frente a la diversidad (HD)

Existen situaciones internas que toda organización debe contemplar para que se demuestre la importancia de una cultura organizacional, entre las cuales se pueden mencionar: "Lenguaje común y categorías conceptuales: Para funcionar como grupo, los individuos asociados deben establecer un sistema de comunicación y un lenguaje que les permitan interpretar lo que ocurre. Límites grupales y criterios para la inclusión y exclusión: Los miembros no pueden desenvolverse bien ni concentrarse en su tarea principal si tienen dudas sobre su integración y el grupo debe contar con un medio para definirse y establecer sus límites. Poder y jerarquía: Toda empresa debe implantar un orden jerárquico, unos criterios y reglas que establezcan cómo se obtiene, conserva y pierde el poder; el consenso en esta área es vital para que los

miembros puedan controlar sus sentimientos agresivos. Intimidad, amistad y amor: Se debe implantar reglas sobre las relaciones entre iguales y entre los sexos. Recompensas y castigos: Todo grupo debe saber cuáles son las acciones que se recompensan o se castigan. Ideología y religión: La ideología es el componente consciente del conjunto total de presunciones que conforman la cultura y a menudo se halla parcialmente en documentos formales” (Schein, 1988).

Medina (2020) indica que “la cultura organizacional permite desarrollar o formar cada uno de los integrantes del personal; además, que cada trabajador adapte su cultura en la respectiva institución que esté laborando, estableciéndose y conociéndola; para poder así, darle un valor agregado a la organización”.

Según (Guerrero Bejarano & Silva Siu, 2017) “Se puede asegurar que las culturas generan compromiso con los valores corporativos o la filosofía de gestión, lo que permitiría que los empleados trabajen por algo en lo que creen”.

Gancino Vergara (2020) establece que “La cultura organizacional tiene funciones directas en la calidad del servicio, la cultura permite transmitir valores y filosofías a los miembros, motivan al personal y facilitan la cohesión de grupo; así como el comportamiento con metas relevantes”.

Las organizaciones deben analizar y desarrollar situaciones internas para alcanzar la integración de sus miembros; con esta iniciativa se logra dar la importancia a la cultura organizacional en cuanto a la implementación de estrategias, la realización de objetivos y el mejoramiento continuo. Si los integrantes de una organización aceptan y practican todas las variables que forman la cultura organizacional, se alcanzarán los objetivos deseados, en base a los cuales se sustenta la existencia de dicha organización.

Luego de lo expuesto anteriormente se determina la siguiente hipótesis específica:

H4. - La Homogeneidad frente a la diversidad incide en la Prestación de servicios del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador.

2.8 Funciones de la cultura organizacional

Schein (1988) indica que “las funciones de la cultura organizacional son: tener una imagen de sí mismo como organización y de su entorno; permitir comprender aquellos actos que fuera de estos podrían resultar irracionales; en base a lo aprendido, poder

dar respuesta a futuros problemas; enseñar a todos los miembros el modo de percibir, pensar y sentir los problemas”.

Según (Mora Vanegas, 2011) citado en (Segredo Pérez, García Milian, León Cabrera, & Perdomo Victoria, 2017) “la cultura organizacional cumple con varias funciones importantes como: transmitir un sentimiento de identidad a los miembros de la organización; facilitar el compromiso con algo mayor que el yo mismo; reforzar la estabilidad del sistema social; ofrecer premisas reconocidas y aceptadas para la toma de decisiones”. Giler-Vera & Valdés-Pérez (2021) estableció que “la cultura organizacional desde la perspectiva práctica contribuye a la implementación de estrategias y sus efectos en la eficiencia y la efectividad del desempeño de la organización”.

2.9 Prestación de servicios

“Los factores como: personal competente y competitivo, horario y días de atención, servicio personalizado, reconocer expectativas del cliente, autoevaluación, entre otros, han sido tomados en cuenta por las organizaciones como parte sustancial en el servicio que ofrecen a sus clientes” (Hernández Rodríguez & Cano Flores, 2017).

Fernández Ruiz (2010) establece que “el servicio público se integra mediante un conjunto de elementos indispensables, sin cualquiera de los cuales no es posible su existencia y prestación. Estos elementos indispensables son: una necesidad de carácter general que satisfacer, la actividad mediante la cual se satisface la necesidad, los usuarios que tienen la necesidad, el régimen jurídico especial de la intervención estatal, sujeto a cuyo cargo está la prestación del servicio y los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para tal efecto”.

Según el Plan Nacional para el Buen Vivir, (2017-2021) “un servicio público meritocrático, profesional, ético y transparente constituye uno de los componentes clave de una administración pública democrática orientada hacia la ciudadanía, no como simples usuarios o clientes del Estado, sino como sujetos de derechos y deberes, y agentes corresponsables para su realización”.

2.9.1 Definición de servicios

Duque Oliva (2005) establece que “el servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”. “Los servicios son el conjunto de acciones, procesos y ejecuciones que se desarrollan de forma independiente y que también complementan la estrategia empresarial” (Prado Román & Pascual Nebreda, 2018). Por otro lado, Uribe Macías (2017) indica que “los servicios satisfacen gran cantidad de necesidades y expectativas y producen sumas de dinero considerables”.

De acuerdo con Silva Morales & Torres Sánchez (2017): “el servicio es un conjunto de elementos intangibles, acciones, interacciones personales y actitudes que diseñamos para satisfacer las necesidades del usuario”. Bustamante U, Zerda, Obando, & Tello (2019) agrega que “un servicio se define como el conjunto de prestaciones anexas que acompañan a la prestación principal, la cual puede ser un producto tangible”.

Garrido Falla (1994) define al servicio público como: “Servicio técnico prestado al público de una manera regular y constante mediante una organización de medios personales y materiales cuya titularidad pertenece a una Administración pública y bajo un régimen jurídico especial”.

El autor explica su concepto en lo que se refiere a:

- ✓ Servicio técnico. – Este término se utiliza debido a que se identifica que las personas no reciben actos administrativos, sino más bien prestaciones técnicas.
- ✓ Se presta al público. – Es decir a toda la ciudadanía en general, respetando el principio de igualdad.
- ✓ De manera regular y continua. – No se permite huelga de funcionarios públicos, porque la existencia de estas instituciones públicas se da por la necesidad de brindar el servicio de forma constante.

Fernández Ruiz (2010) establece que “el servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer, de manera uniforme y continua, una necesidad de carácter general, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho ordinario, ya por medio de la administración pública, bien mediante particulares facultados para ello por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona”.

Bassols Coma (1977) indica que “En un principio, la noción de Servicio público tenía un contenido y una finalidad estrictamente jurisprudencial hasta que con DUGUIT se transforma en un concepto ideológico y descriptivo de la metamorfosis del Derecho y del Estado”.

2.9.2 Calidad del servicio

Castro Triviño (2019) indica que “Las empresas públicas deben brindar un servicio de calidad, mediante un trato respetuoso en el cumplimiento de sus labores”. De igual forma Alcívar Correa (2020) establece que “la estrategia del servicio debe estar inmersa en las estrategias de las organizaciones; un servicio de calidad conlleva a fortalecer relaciones con los clientes, aumenta su satisfacción”.

Grönroos (1994) añade que “el modelo nórdico de medición conocido como modelo de la imagen, plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y éstas se relacionan con la imagen corporativa. El cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa”.

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1988) agrega que “el modelo de medición de la escuela americana denominado SERVQUAL es un instrumento que permite cuantificar la calidad de servicio, mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación. Estos comentarios apuntan hacia diez dimensiones determinantes de la calidad del servicio, como: 1. Elementos tangibles. – Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales. 2. Fiabilidad. – Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. 3. Capacidad de respuesta. – Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido. 4. Profesionalidad. – Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio. 5. Cortesía. – Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto. 6. Credibilidad. – Veracidad, creencia y

honestidad en el servicio que se provee. 7. Seguridad. – Inexistencia de peligros, riesgos o dudas. 8. Accesibilidad. – Lo accesible y fácil de contactar. 9. Comunicación. – Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos. 10. Comprensión del cliente. – Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades”.

Estos autores recibieron críticas sobre el desarrollo de las diez dimensiones mencionadas en el párrafo anterior; por lo que realizaron estudios estadísticos y determinaron que las dimensiones podían reducirse a cinco: “1. Confianza o empatía. – Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. 2. Fiabilidad. - Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. 3. Responsabilidad. – Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. 4. Capacidad de respuesta. – Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido. 5. Tangibilidad. – Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación” (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Fernández Ruiz (2010) indica que “La doctrina registra la conformación de cuatro corrientes en torno al tamaño, peso e importancia de la noción del servicio público como: 1) teorías que consideran al servicio público como toda actividad que deba ser asegurada, reglada y controlada por los gobernantes; 2) teorías que interpretan al servicio público, como toda actividad de la administración pública; 3) teorías que entienden al servicio público como una parte de la actividad de la administración pública; 4) teorías que conceden escasa o ninguna importancia a la noción de servicio público”. Así mismo; Castro Triviño (2019) expresa que “los principales problemas que enfrentan las instituciones públicas del Ecuador son factores que inciden en una inadecuada atención al cliente y están relacionados con: falta de motivación del personal en las instituciones públicas; clima laboral desfavorable; escasa inversión en capacitaciones relacionadas a la atención al cliente”.

“Uno de los objetivos de la gestión pública es construir un servicio público inclusivo, eficiente y de calidad, impulsando su profesionalización, alejado de viejas prácticas burocráticas, enraizadas durante el neoliberalismo; y comprometido con la ciudadanía” (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2017-2021).

2.9.3 Logística de la institución

Los servicios públicos deben dirigirse hacia la satisfacción de los clientes, especialmente porque el objetivo de la institución en la que se brindan, no está orientado en la obtención de ganancias económicas o monetarias.

Duguit (1921) indica que los servicios públicos corresponden a “Toda actividad cuyo cumplimiento está asegurado, regulado y controlado por los gobernantes, en cuanto dicha actividad es indispensable para la realización y desarrollo de la interdependencia social, y es de naturaleza tal que sólo puede ser realizada por entero mediante la intervención de la fuerza gobernante”.

Para la prestación de servicio en las instituciones públicas, se debe contar con un liderazgo; cuya misión específica permita determinar los objetivos estratégicos que demuestren una organización clara.

De acuerdo con la Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, en Octubre 2020 establece que el objetivo del servicio público es “propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación”.

Fernández Ruiz (2010) indica que “el servicio público está dotado de caracteres jurídicos esenciales sin los cuales se desnaturaliza o desvirtúa; ellos son los de 1) generalidad: posibilidad de que toda persona lo use; 2) uniformidad: estriba en el trato igual o uniforme que debe darse indiscriminadamente a todos los usuarios del servicio público; 3) regularidad: el servicio público se debe prestar conforme a la normativa jurídica que lo regula; 4) continuidad: el servicio público no debe interrumpirse dentro de los horarios o circunstancias previstos en su propia regulación”.

El servicio público tiene como finalidad que todas las personas se beneficien de las actividades técnicas para satisfacer sus necesidades de carácter general; así como sus necesidades individuales. El logro de este objetivo se requiere sea del más bajo costo y garantizando la seguridad de los beneficiarios del servicio.

2.9.4 Importancia de una correcta prestación de servicios públicos

La correcta prestación de servicios públicos es de suma importancia debido a que estos servicios públicos corresponden a actividades que benefician a la población en general y que deben ser cumplidas obligatoriamente por los gobernantes.

Duguit (1921) indica que “las actividades cuyo cumplimiento se consideran obligación para los gobernantes constituyen el objeto de los servicios públicos”. Además, Monereo Pérez & Calvo González (2005) establece que “la prestación de servicio público es importante porque es una obligación de orden jurídico que se impone a los gobernantes, es decir, a aquellos que de hecho tienen el deber de cumplimiento de una cierta actividad”

Ruiz Porras, Salas Durazo, & Soto Zazueta (2020) también indican que “Los servicios públicos son importantes como un indicador del bienestar que proporciona beneficios al nivel de vida de los ciudadanos. Cuando una economía cuenta con servicios públicos eficaces y de calidad, eleva el bienestar de los ciudadanos porque mejora el nivel de vida y la satisfacción de los consumidores”.

2.9.5 Aspectos legales que aseguran una correcta prestación de los servicios públicos

Según la (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2011): “los lineamientos de las políticas públicas para las empresas públicas del Ecuador son: la sostenibilidad, sustentabilidad, eficiencia, eficacia, viabilidad política, viabilidad social, viabilidad legal-administrativa; cuyo fin es incrementar la calidad de los servicios públicos y mayores niveles de satisfacción de los ciudadanos”.

El art. 1 de (Ley Orgánica de Servicio Público, LOSEP, octubre 2020) indica que esta Ley “se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación”.

Una de las políticas del (Plan Nacional para el Buen Vivir, 2017-2021) consiste en: “Institucionalizar una administración pública democrática, incluyente y orientada hacia la ciudadanía basada en un servicio público meritocrático profesionalizado que se

desempeñe en condiciones dignas”. Así como una de las metas al 2021 es: “Aumentar el índice de percepción de atención y calidad en el servicio público al ciudadano”.

2.10 Comisión de Tránsito del Ecuador

2.10.1 Historia

A continuación, se detallan datos históricos sobre la creación de la Comisión de Tránsito del Ecuador (Saquicela Rodas, 2018).

“El 29 de enero de 1948 el ex presidente del Ecuador, Carlos Julio Arosemena Tola fundó la Comisión de Tránsito del Guayas, la cual fue creada mediante Decreto de Ley de Emergencia N°140 y publicado en Registro Oficial 112 del 30 de enero de 1948. Esta creación sucedió debido a la necesidad de contar con una institución que se dedique a la organización, planificación, regulación y control del Tránsito y Transporte Terrestre en la ciudad de Guayaquil y la provincia del Guayas. La Comisión de Tránsito del Guayas inició sus labores con 12 oficiales y 90 vigilantes de tránsito, siendo su domicilio en las calles Chile y Cuenca; en sus primeros años de servicio a la provincia, fue una institución apreciada y respetada por los ciudadanos, de tal manera que en el año 1962 evitaron mediante protestas que el Congreso Nacional descentralice esta institución. Con la vigencia de la Constitución del 2008 y la promulgación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; se otorgó el control del tránsito a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, razón por la cual la Comisión de Tránsito del Guayas relevó esta responsabilidad al Municipio de Guayaquil. El ex presidente Rafael Correa Delgado, promovió el fortalecimiento de una nueva misión de la Comisión de Tránsito, mediante el envío de un Proyecto de Reforma a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial; en el cual otorgó atribuciones del Control Operativo de Tránsito a nivel nacional en lo que corresponde a las redes estatales, troncales nacionales y otras circunscripciones territoriales que le fueran delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales. El 29 de marzo del 2011, se publicó en el Registro Oficial 415 la reforma a esta ley y se incorporó el libro VI en el que se creó la Comisión de Tránsito del Ecuador como una institución pública a nivel nacional”.

2.10.2 Organigrama

“La estructura orgánica del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador, está constituido por niveles, roles y grados de acuerdo a la jerarquía que posee cada agente de tránsito” (Saquicela Rodas, 2018).

El artículo 263 del (Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP) sobre estructura de la carrera menciona: “La estructura orgánica y funcional para los niveles directivo y técnico operativo del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador es:”

Tabla N°1.- Estructura Orgánica y Funcional del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador.

NIVEL	ROL	GRADOS
DIRECTIVO	Conducción y mando	Prefecto comandante
		Prefecto jefe
	Coordinación	Prefecto
		Subprefecto
		Inspector
TÉCNICO - OPERATIVO	Supervisión Operativa	Subinspector de tránsito 1°
		Subinspector de tránsito 2°
	Ejecución Operativa	Agente de Tránsito 1°
		Agente de Tránsito 2°
		Agente de Tránsito 3°
		Agente de Tránsito 4°

Elaboración propia

Fuente: Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP. Art. 263.

2.10.3 Funciones

Según el artículo 262 del (Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP) “El Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador ejecutará operaciones relacionadas con la dirección y control de las

actividades operativas de los servicios de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en la red vial estatal y sus troncales nacionales, con sujeción a las regulaciones emanadas por la autoridad nacional competente para el control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Además, realizará la investigación de accidentes de tránsito por disposición de la Fiscalía General del Estado, en coordinación con el órgano nacional competente en medicina legal y ciencias forenses; y, la formación del Cuerpo de Vigilantes y de Agentes Civiles de Tránsito”

2.10.4 La prestación de servicio de la gestión del control de tránsito

La prestación del servicio de la gestión del control de tránsito se realiza según las funciones determinadas en la ley que regula el transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

Según el art. 236 de la (Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial) la gestión del control de tránsito consiste en: “Dirigir y controlar la actividad operativa y de los servicios del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en la jurisdicción de la provincia del Guayas, red estatal-troncales nacionales y demás circunscripciones territoriales que le fueren delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales o Regionales, con sujeción a las regulaciones emanadas de la Agencia Nacional de Regulación y Control de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. La planificación y organización de estas acciones serán coordinadas con los Gobiernos Autónomos Descentralizados que hubieren asumido dichas competencias”.

2.10.5 Aspectos normativos

Para regular, controlar y sancionar la conducta de los agentes del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador existen principios, doctrinas, normas e instancias administrativas que constituyen el Régimen Disciplinario.

Según el Art. 291 del (Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP) “Son faltas graves específicas las siguientes: 1. Cometer contravenciones de tránsito, conduciendo vehículos de la institución o de particulares; 2. No notificar la boleta por el cometimiento de una infracción de tránsito de forma personal, al domicilio civil o correo electrónico de las o los presuntos infractores; y, 3.

Elaborar las boletas de citación por infracciones de tránsito, de manera incompleta, errónea, cuando ello implique una limitación al ejercicio de derechos”.

Según el Art. 292 del (Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP) “Son faltas muy graves las siguientes: 1. Elaborar las boletas de citación por infracciones de tránsito, con información ficticia o infundada, ¡con el fin de afectar a un tercero; y 2. Exigir, recibir o insinuar dádivas o recompensas económicas a cambio de la elaboración de partes sesgados o la no imposición de sanciones por infracciones de tránsito”.

Según el Art. 42 del (Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP) “Las sanciones aplicables a las faltas administrativas, por su orden de gravedad, son: 1. Amonestación verbal; 2. Amonestación escrita; 3. Sanción pecuniaria menor; 4. Sanción pecuniaria mayor; 5. Suspensión de funciones; y, 6. Destitución”.

2.11 Fundamentación legal

2.11.1 Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público

Registro Oficial Suplemento 19 de 21 de junio del 2017

Art. 1.- Objeto. - El presente Código tiene por objeto regular la organización, funcionamiento institucional, regímenes de carrera profesional y administrativo disciplinario del personal de las entidades de seguridad ciudadana y orden público, con fundamento en los derechos, garantías y principios establecidos en la Constitución de la República.

Art. 2.- Ámbito. - Las disposiciones de este Código son de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional y se rigen al mismo las siguientes entidades:

1. Policía Nacional.
2. Entidades del Sistema Especializado Integral de Investigación, Medicina Legal y Ciencias Forenses.
3. Servicio de Protección Pública.
4. Entidades complementarias de seguridad de la Función Ejecutiva:
 - a) Cuerpo de Vigilancia Aduanera;

- b) Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador; y,
 - c) Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria.
5. Entidades complementarias de seguridad de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales y Metropolitanos:
- a) Cuerpos de Control Municipales o Metropolitanos;
 - b) Cuerpos de Agentes Civiles de Tránsito; y,
 - c) Cuerpos de Bomberos

Art. 4.- Régimen Jurídico. - Las disposiciones de este Código y sus reglamentos constituyen el régimen jurídico especial de las entidades de seguridad antes descritas. En todos los aspectos no previstos en dicho régimen se aplicará supletoriamente la ley que regula el servicio público.

Art. 257.- Entidades Complementarias de Seguridad de la Función Ejecutiva. - Las entidades complementarias de seguridad de la Función Ejecutiva son el Cuerpo de Vigilancia Aduanera, el Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador y el Cuerpo de Seguridad y Vigilancia Penitenciaria reguladas por el presente Libro y demás normativa vigente.

Art. 261.- Naturaleza. - El Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador es el órgano de ejecución operativa de la autoridad nacional competente para la regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, que de conformidad al ámbito del presente Libro se constituye como una entidad complementaria de seguridad.

Art. 262.- Funciones y Responsabilidades. - El Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador ejecutará operaciones relacionadas con la dirección y control de las actividades operativas de los servicios de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en la red vial estatal y sus troncales nacionales, con sujeción a las regulaciones emanadas por la autoridad nacional competente para el control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial. Además, realizará la investigación de accidentes de tránsito por disposición de la Fiscalía General del Estado, en coordinación con el órgano nacional competente en medicina legal y ciencias forenses; y, la formación del Cuerpo de Vigilantes y de Agentes Civiles de Tránsito.

Art. 291.- Faltas Graves. - Son faltas graves específicas las siguientes:

1. Cometer contravenciones de tránsito, conduciendo vehículos de la institución o de particulares;
2. No notificar la boleta por el cometimiento de una infracción de tránsito de forma personal, al domicilio civil o correo electrónico de las o los presuntos infractores; y,
3. Elaborar las boletas de citación por infracciones de tránsito, de manera incompleta, errónea, cuando ello implique una limitación al ejercicio de derechos.

Art. 292.- Faltas Muy Graves. - Son faltas muy graves las siguientes:

1. Elaborar las boletas de citación por infracciones de tránsito, con información ficticia o infundada, con el fin de afectar a un tercero; y,
2. Exigir, recibir o insinuar dádivas o recompensas económicas a cambio de la elaboración de partes sesgados o la no imposición de sanciones por infracciones de tránsito.

2.11.2 Reglamento a la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial

Registro Oficial Suplemento 731 de 25 de junio del 2012

Art. 1.- El presente Reglamento establece las normas de aplicación a las que están sujetos los conductores, peatones, pasajeros y operadoras de transporte, así como las regulaciones para los automotores y vehículos de tracción humana, animal y mecánica que circulen, transiten o utilicen las carreteras y vías públicas o aquellas privadas abiertas al tránsito y transporte terrestre en el país.

Art. 230.- Los Agentes de Tránsito de la CTE, y de los GADs, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 166 de la Ley, están facultados para detener a los conductores que cometan delitos y contravenciones muy graves de tránsito, según lo expresado en este capítulo. Podrán llamar a la Policía Nacional cuando las circunstancias de la infracción así lo ameriten.

Art. 231.- Sólo en los siguientes casos los Agentes de Tránsito están facultados para detener, por sí solos, o con ayuda de la Policía Nacional si fuere necesario, a los presuntos infractores:

1. Cuando se trate de contravenciones muy graves sancionadas con prisión;
2. En los casos previstos en los artículos 135.1, 135.2 y 145.3; y,
3. Cuando en un accidente de tránsito resultaren personas fallecidas, o con lesiones que generen incapacidad física o enfermedad que supere los 30 días, debidamente determinada por un médico legista mediante un informe preliminar.

En los casos antes mencionados, los agentes de tránsito que tomen procedimiento quedarán facultados para aprehender al presunto autor o autores de las contravenciones muy graves y delitos y ponerlos a órdenes de la autoridad competente.

En los casos señalados en los números 2 y 3, los vehículos serán aprehendidos y puestos a órdenes del Fiscal. El parte correspondiente se pondrá tanto a disposición de la autoridad competente como del Fiscal, a fin de que este último dé inicio a la Instrucción Fiscal y solicite del primero las medidas cautelares que considere pertinentes. En el caso de las contravenciones muy graves sancionadas con prisión, los vehículos serán devueltos a sus propietarios, a menos que el propietario sea el infractor, en cuyo caso el vehículo se lo devolverá a la persona que éste indique por escrito.

Si de los elementos recabados por el Fiscal no se encontrare méritos suficientes para el inicio de la Instrucción Fiscal, se procederá a la sustanciación de la Indagación Previa de conformidad con lo establecido en la ley, debiendo el Juez ordenar la libertad del aprehendido sin más trámite que el previsto en la ley.

En el caso de que el resultado del accidente fuere únicamente de daños materiales y/o heridos de menos de 30 días, el agente de tránsito no aprehenderá a los conductores ni a los vehículos, sin perjuicio de la obligación que tiene el propietario de practicarle el reconocimiento y avalúo de daños materiales. De no practicarse estas diligencias, el Juez ordenará la aprehensión de los vehículos para que se lleve a cabo su reconocimiento de ley. Del monto que establezcan los peritos, el Fiscal iniciará la Instrucción correspondiente.

Las diligencias de reconocimiento del lugar de los hechos, inspecciones y peritajes, en casos de accidentes de tránsito, serán realizadas únicamente por la Agencia Nacional de Tránsito o por Oficiales especializados de la Oficina de Investigación de

Accidentes de Tránsito de la Comisión de Tránsito del Ecuador (OIAT - CTE) en sus jurisdicciones.

2.12 Marco Conceptual

2.12.1 Accidente de Tránsito

Toscano Vizcaíno (2005) indica que “En materia de tránsito accidente es el suceso imprevisto producido por la participación de un vehículo o más en las vías o carreteras y que ocasiona daños materiales o lesiones a personas y hasta la muerte de las mismas.”

2.12.2 Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador

Según el artículo 261 del (Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP) “El Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador es el órgano de ejecución operativa de la autoridad nacional competente para la regulación y control de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial”.

2.12.3 Comisión de Tránsito del Ecuador

Según el artículo 234 de la (Reforma a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial., 29 de marzo de 2011) “La Comisión de Tránsito del Ecuador (CTE) es una persona jurídica de derecho público, desconcentrada, de duración indefinida, con patrimonio propio y con autonomía funcional, administrativa, financiera y presupuestaria, con domicilio en la ciudad de Guayaquil y con jurisdicción en la red estatal-troncales nacionales y demás circunscripciones territoriales que le fueren delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales”.

2.12.4 Gestión del Tránsito

“La Gestión de Tránsito se refiere a la combinación de medidas que sirven para preservar la capacidad de tránsito y mejorar la seguridad, la confianza y la fiabilidad

de todo el sistema de transporte por carretera. Estas medidas hacen uso de sus sistemas, servicios y proyectos en las operaciones del día a día que impactan en el rendimiento de la red de carreteras” (Wallace, Speier, & Miles, 2020).

2.12.5 Prestación de servicio

“La prestación de servicios es una relación obligacional en la cual una persona, que se denomina como prestador, se compromete a desarrollar una prestación a favor de otra, denominada comitente, a cambio de una contraprestación o en forma gratuita” (R & M Consulting Firm, 2020).

2.12.6 Servidor Público

Monereo Pérez & Calvo González (2005) indica que “el servidor público está obligado a crear, organizar y asegurar todos los servicios que son indispensables para atender cumplidamente al sistema de las necesidades públicas, es decir, al sostenimiento y al desarrollo de la solidaridad social bajo sus dos formas”.

Según el art. 229 de (Constitución de la República del Ecuador, 2008) “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público.”

2.12.7 Unidad de Control de Tránsito

Según la (Comisión de Tránsito del Ecuador, 2021) la Unidad de Control de tránsito es un espacio físico tipo oficina donde se atienden las necesidades en materia de tránsito vehicular y peatonal; así como se encarga de “dirigir y controlar la actividad operativa de los servicios de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial, en la red vial estatal y sus troncales nacionales y demás circunscripciones territoriales que le fueren delegadas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con sujeción a las regulaciones emanadas por la ANT, la investigación de accidentes de tránsito y la formación del Cuerpo de Vigilantes y de Agentes Civiles de Tránsito”.

2.13 Variables y Operacionalización

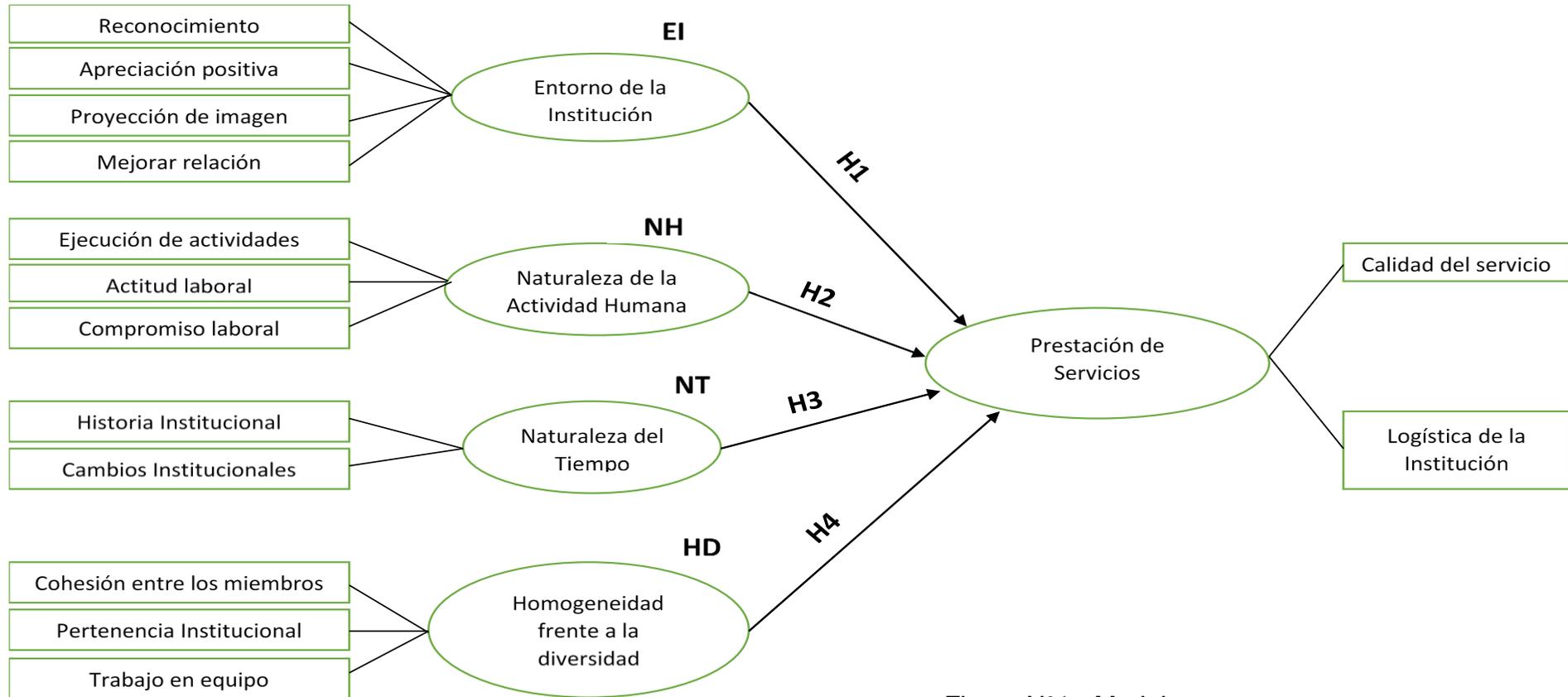


Figura N°1.- Modelo propuesto
Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO III: Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

La finalidad del presente trabajo de investigación es medir cómo algunas dimensiones que forman parte de la cultura organizacional, puedan influir sobre la prestación de servicios en los agentes del cuerpo de vigilancia de la CTE. El estudio utiliza un método de enfoque cuantitativo, probabilístico por conveniencia para recolectar los datos que sean necesarios para el estudio. El muestreo de tipo probabilístico está basado en el fundamento de equiprobabilidad. Utiliza métodos que buscan que todos los sujetos de una población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados para representarla y formar parte de la muestra, generalmente es el más utilizado porque busca mayor representatividad” (Hernández & Carpio, 2019).

Sánchez (2019, p.3) establece que “La investigación basada en el enfoque cuantitativo se denomina así debido a que trata con fenómenos que se pueden medir, a través del uso de técnicas estadísticas que permiten el análisis de los datos recogidos, cuyo propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de las mismas y fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento, análisis e interpretación”. Además, el estudio cuantitativo utilizado en la presente investigación se enfoca en medir la percepción del grupo poblacional, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y análisis estadístico con el objetivo de conocer si las dimensiones planteadas en el modelo establecido tienen alguna incidencia sobre la prestación de servicios.

Díaz and Calzadilla (2016) indica que “La investigación descriptiva persigue delinear las características específicas descubiertas por las investigaciones exploratorias. Ésta se puede realizar usando métodos cualitativos y cuantitativos. Estos últimos tienen como función esencial medir (de la forma más precisa posible) las características, propiedades, dimensiones o componentes descubiertos en las investigaciones exploratorias; de esta manera, los estudios exploratorios se interesan por descubrir, mientras que las investigaciones descriptivas se interesan en medir con la mayor precisión posible”.

Este trabajo es de tipo descriptivo con enfoque cuantitativo pues se recolectan datos y se realiza un análisis y medición de los mismos por medio de las encuestas aplicadas al personal de la Institución. Para de esta manera proceder a aceptar o rechazar las hipótesis.

3.2 La población y la muestra

3.2.1 Población de estudio

Arias et al. (2016, p. 3) indica que “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados”.

3.2.2 Muestra y recolección de datos

Los datos se recopilaron mediante un cuestionario que se desarrolló en línea a través de Google forms. En este estudio se utilizó la técnica de la encuesta; la cual se acompañó de su instrumento. Torres, Paz, & Salazar (2019) indica que la encuesta consiste en: “un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc. En ella se pueden registrar situaciones que pueden ser observadas y en ausencia de poder recrear un experimento se cuestiona a la persona participante sobre ello”.

El instrumento de la encuesta es el cuestionario, que según (Meneses, 2016) corresponde a: “la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, empleando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir a la población a la que pertenecen y/o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre medidas de su interés”.

La población de estudio se conformó por los miembros del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador que laboran en la provincia del Guayas. Sobre ellos se realizó el estudio sobre la incidencia de la Cultura Organizacional en la Prestación de servicios de gestión de control de tránsito.

De acuerdo a la información proporcionada por la secretaria de la Sub Zona Guayas de la Comisión de Tránsito del Ecuador que corresponde a la Provincia del Guayas,

el total de miembros del Cuerpo de Vigilancia ascendió a 1446 durante el periodo 2019-2020.

3.2.3 Tipo de muestra

En el presente estudio de investigación se decidió obtener una muestra probabilística estratificada; la cual según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2018) “es un muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento”.

A continuación, se presenta la muestra probabilística estratificada:

Tabla N°2.- Muestra estratificada de los Miembros del Cuerpo de Vigilancia

TIPO DE DISTRITO	DISTRITOS	PERSONAL	PORCENTAJE
RURAL	JUJAN - SIMÓN BOLÍVAR	61	4,22
RURAL	NARANJAL - BALAO	79	5,46
RURAL	BALZAR	78	5,39
RURAL	EL EMPALME	44	3,04
RURAL	EL TRIUNFO - BUCAY	89	6,15
RURAL	MILAGRO	194	13,42
RURAL	NARANJITO - MARCELINO MARIDUEÑA	59	4,08
RURAL	DAULE	223	15,42
RURAL	SALITRE	29	2,01
RURAL	PEDRO CARBO	84	5,81
RURAL	YAGUACHI	63	4,36
RURAL	PLAYAS	86	5,95
RURAL	PROGRESO	61	4,22
URBANO	CHONGON	56	3,87
URBANO	PASCUALES	46	3,18
URBANO	DURAN	104	7,19
URBANO	SAMBORONDÓN	90	6,22
	TOTAL	1446	100%

Elaboración propia

Fuente: Departamento de Personal y Movilidad de la Comisión de Tránsito del Ecuador de la Provincia del Guayas.

Un total de 353 personas participaron en el estudio, las cuales fueron identificadas según la muestra estratificada por cada distrito de la provincia del Guayas.

3.3 Los métodos y las técnicas

3.3.1 Métodos

La elección de los métodos para recabar la información, dependen en gran manera de los objetivos, de la hipótesis y de las variables que se han elegido. Además, nos indican, cómo se va a obtener la información; es decir, que procedimiento se va a utilizar. Localizan y delimitan un problema, permiten recolectar datos importantes para generar hipótesis que posteriormente sean respaldadas, de esta forma tomar decisiones más acordes al trabajo de investigación.

Alfredo Leyton (2011, p. 1) establece que “Los métodos investigativos se clasifican de acuerdo al objeto de estudio, al tiempo del mismo, al objetivo planteado, a los procedimientos implicados, etc.”

3.3.1.1 Método teórico

Rodríguez and Pérez (2017, p. 4) indica que “El conocimiento teórico constituye el nivel, donde, mediante los procesos lógicos del pensamiento, el hombre analiza, sintetiza, generaliza y extrae conclusiones sobre la esencia y los vínculos internos de los procesos, hechos y fenómenos, para explicarlos y descubrir las leyes que los rigen y poder agruparlos en un sistema único que son las teorías”. Además, este método permite “revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, no observables directamente. Participan en la etapa de asimilación de hechos, fenómenos y procesos” (Jorge, Cobas, Aliuska, and Valle, 2010, p. 6) y se considera de vital importancia dentro de la investigación debido a que pasa por una realidad objetiva y medible que, llevada a lo cuantitativo, del problema que se tiene definido y que forma parte del objeto de investigación, permite la comprensión de los hechos y permite la formulación de las hipótesis de investigación.

3.3.1.2 Modelo de ecuaciones estructurales

Escobedo, Hernández, Estebané, and Martínez (2016, p. 3) manifiestan que “Los modelos de ecuaciones estructurales permiten establecer la relación de dependencia entre las variables, el cual trata de integrar una serie de ecuaciones lineales y establecer cuáles de ellas son dependientes o independientes de otras, ya que dentro del mismo modelo las variables que pueden ser independientes en una relación pueden ser dependientes en otras.

En ocasiones se necesita re especificar el primer modelo establecido debido a que esto ayuda al investigador a conocer si es mejor a la inicial, para lo que es necesario buscar métodos que permitan mejorar el ajuste ya sea añadiendo o eliminando los parámetros estimados del modelo original, con sus justificaciones correspondientes. Para tal caso, el valor del índice de modificación corresponde a la reducción del valor de chi-cuadrado, el cual se sugiere en un mínimo de 3,84 para ser significativa. La interpretación de los datos ayuda al investigador a establecer el modelo correcto y la aceptación o rechazo de las hipótesis, concluyendo con su investigación” (Escobedo et al., 2016, p. 2).

Ortiz and Fernández-Pera (2018) indica que “El modelo de ecuaciones estructurales (SEM) es una técnica de análisis estadística multivariada, que permite analizar patrones complejos de relaciones entre variables, realizar comparaciones entre e intragrupos, y validar modelos teóricos y empíricos”. Además, permite contrastar modelos que propone relaciones causales entre variables, estimar el efecto entre variables múltiples y explicar el fenómeno complejo que permite contrastar hipótesis o teorías por medio de herramientas estadísticas como técnicas de regresión.

3.3.1.3 Análisis factorial confirmatorio

Escobedo et al (2016, p. 3) establece que el AFC “Permite corregir o corroborar las deficiencias que se pudieran presentar conduciendo a una mayor contrastación de las hipótesis especificadas. De igual manera analiza la matriz de covarianzas en lugar de las correlaciones, lo que ayuda a establecer si los indicadores son equivalentes”. Por otra parte, Herrero (2010, p. 1) afirma que “En el AFC se supone que el investigador

es capaz de aventurar a priori la estructura de los datos preferiblemente en función de una teoría bien establecida y sólo precisa confirmar que esa estructura puede también obtenerse empíricamente”. Asimismo, permite confirmar la estructura conceptual establecida teóricamente sobre un constructo y la forma en que se agrupan las variables permitiendo observar las cargas factoriales de los ítems en el diseño del cuestionario y por tanto hacer la validez de constructo. Finalmente, el uso del programa RStudio, nos permite la reducción de datos para generar grupos homogéneos de variables a partir de un conjunto numeroso de ellas. Esto se realiza con las variables que correlacionan entre sí, procurando independencia entre ellos. También es útil para observar la fiabilidad de un instrumento y identificar ítems que no aportan al factor y por consiguiente se pueden eliminar.

Por tal razón se considera que el modelo de ecuaciones estructurales aporta al presente trabajo debido a que establece un diseño de investigación basado en la problemática de estudio para poder alcanzar unas conclusiones que permitan alcanzar los objetivos establecidos.

3.3.2 Técnicas

León Carrascosa (2017, p. 21) señala que “El análisis cuantitativo de información se lleva a cabo mediante técnicas de análisis estadístico. Estos estadísticos no se utilizan únicamente para producir unos resultados finales y dar respuesta a los objetivos e hipótesis, también se utilizan en el procedimiento de muestreo o para probar la fiabilidad y validez de los instrumentos de recogida de información”. Estas técnicas indican a través de qué se va a obtener la información, son cuidadosamente diseñadas en función del objetivo.

3.3.2.1 Encuesta

Rodríguez y Pérez (2017) indica que la encuesta consiste en la obtención de datos de interés sociológico mediante la interrogación a los miembros de la sociedad. Así mismo, menciona que “La encuesta es un sistema de preguntas que tiene como finalidad obtener datos para una investigación. Se considera una técnica porque es un conjunto de procedimientos estandarizados, por la cual se va a recolectar datos

directos para posteriormente realizar el análisis, a partir de una muestra representativa de la población objeto de estudio, para luego procesar los datos, analizar, y obtener conclusiones que permitan realizar generalizaciones del comportamiento de la población objeto de estudio.

3.3.3 Instrumento

El instrumento a utilizar puede ser variado. Entre los que encontramos cuentan cuestionarios, entrevista, observación, pruebas diagnósticas, etc. La validez de los resultados del estudio dependerá de la calidad de dichos instrumentos” (Husada, 2019, p. 8). Para el presente trabajo de investigación se utilizó el cuestionario

3.3.3.1 Cuestionario

García, Alfaro, Hernández, and Molina (2006, p. 2) establece que “El cuestionario debe recoger información sobre todas las variables consideradas de interés. Sin embargo, se debe considerar antes de la redacción de las preguntas que formarán parte del cuestionario, conocer cuál es la población a la que se dirige (nivel cultural, edad, estado de salud) y el sistema por el que se va a aplicar, ya que serán estos aspectos los que condicionarán con el número de preguntas, el lenguaje empleado y el formato de las respuestas”.

Corral (2010, p.1) añade que “La investigación científica, generalmente, encuentra sustentados sus hallazgos en datos recolectados de la realidad. Uno de los instrumentos empleados con mayor frecuencia, es el cuestionario. Por lo cual, si se va emplear este instrumento en la recolección de información, es imprescindible conocer las pautas para su correcta elaboración y aplicación”.

Alarco and Álvarez (2012) menciona que “Las encuestas online son una herramienta óptima para la recogida de información en aquellos entornos en los que la población de estudio analizada dispone de los requerimientos técnicos, la infraestructura y el nivel educativo y cognitivo necesarios para obtener resultados que puedan ser extrapolables y que limiten los efectos de los diferentes tipos de muestreo”. Por tal motivo, se procedió a utilizar WhatsApp como medio para contactar al grupo de interés especificado.

3.4 Procesamiento estadístico de la información

Mediante la revisión de la literatura académica sobre la cultura organizacional se diseñó un cuestionario, utilizando ítems para cada constructo del modelo, los mismos fueron modificados y adaptados al contexto. El cuestionario constó de seis secciones. La primera sección incluyó preguntas de tipo demográfico y las demás relacionadas con las variables objeto del estudio y mostradas en el modelo propuesto. Para medir las variables del modelo se utilizó la “escala de Likert” de 7 puntos donde 1 es totalmente en desacuerdo y 7 es totalmente de acuerdo con el enunciado de la pregunta. Las escalas Likert son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional.

Para el procesamiento de los datos se empezó realizando un análisis factorial confirmatorio que permitiera medir la fiabilidad y validez de los constructos utilizados en el modelo desarrollado. Para esto se utilizó el programa RStudio como se muestra en la interfaz del programa utilizada.

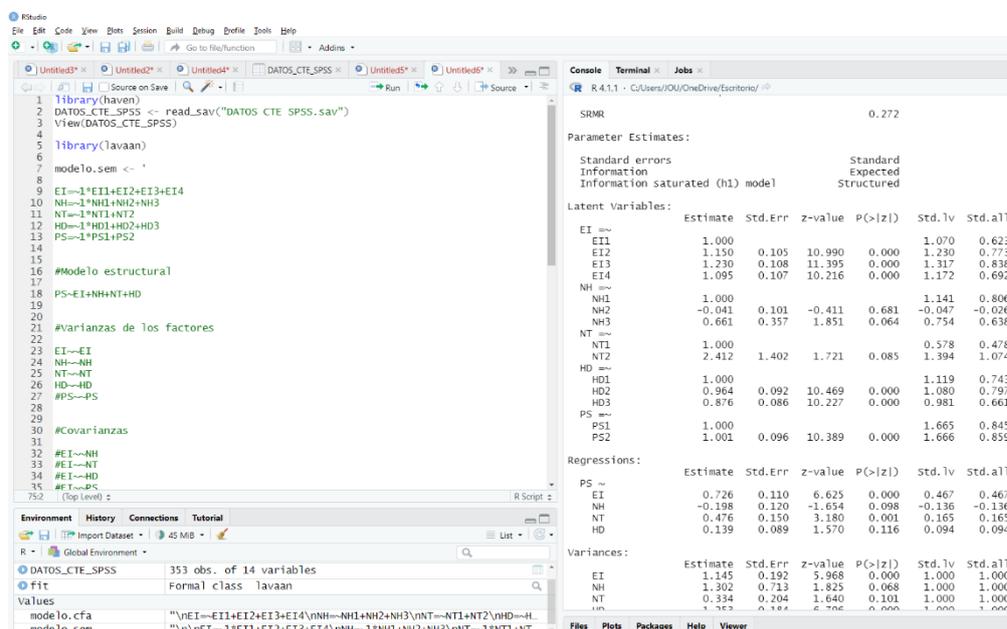


Figura N°2.- Interfaz de RStudio

Nota: Esta figura muestra la interfaz en funcionamiento del programa RStudio.

Fuente: Elaboración propia (2021)

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

4.1 Análisis Descriptivo de los resultados

En este apartado se muestra las características demográficas de los 353 agentes encuestados, como son: El género, la edad, años de servicio, formación académica y nivel de instrucción.

4.1.1 Género

Tabla N°3.- Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido Femenino	13	3,7	3,7
Masculino	340	96,3	96,3
Total	353	100,0	100,0

Como se muestra en la tabla, la institución se encuentra caracterizada por una mayor presencia de personal de sexo masculino con un 96.3%. Esto evidencia una falta de igualdad de género, a pesar de que en los últimos años este porcentaje se ha ido incrementando gradualmente, sin alcanzar una cifra más representativa.

4.1.2 Edad

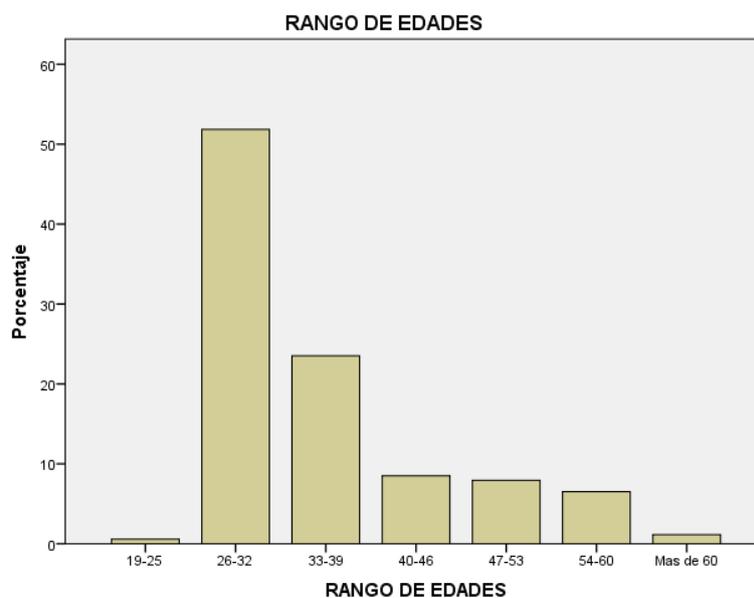


Figura N°3.- Rango de edades

Se evidencia que el mayor porcentaje de colaboradores se encuentra en un rango de edad joven entre los 26 a 40 años. Esto debido a que en los últimos años los cursos de formación para vigilantes han sido numerosos, permitiendo que la parte operativa se ejecutada por estos.

4.1.3 Años de servicio



Figura N°4.- Años de servicio

De igual manera en relación con el gráfico anterior, se evidencia que gran parte del personal 52.7% no supera los 10 años en la institución. Además, el personal con menos de 5 años no supera el 2.3%, lo que podría incidir hacia un mayor compromiso en la prestación de sus servicios.

4.1.4 Nivel jerárquico

Tabla N°4.- Nivel jerárquico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Agente de Tránsito 1	25	7,1
	Agente de Tránsito 2	32	9,1
	Agente de Tránsito 3	162	45,9
	Agente de Tránsito 4	77	21,8
	Inspector	6	1,7
	Prefecto	6	1,7
	Prefecto Comandante	1	,3
	Prefecto jefe	6	1,7
	Sub Inspector 1	2	,6
	Sub Inspector 2	26	7,4
	Sub-prefecto	10	2,8
	Total	353	100,0

4.1.5 Formación académica

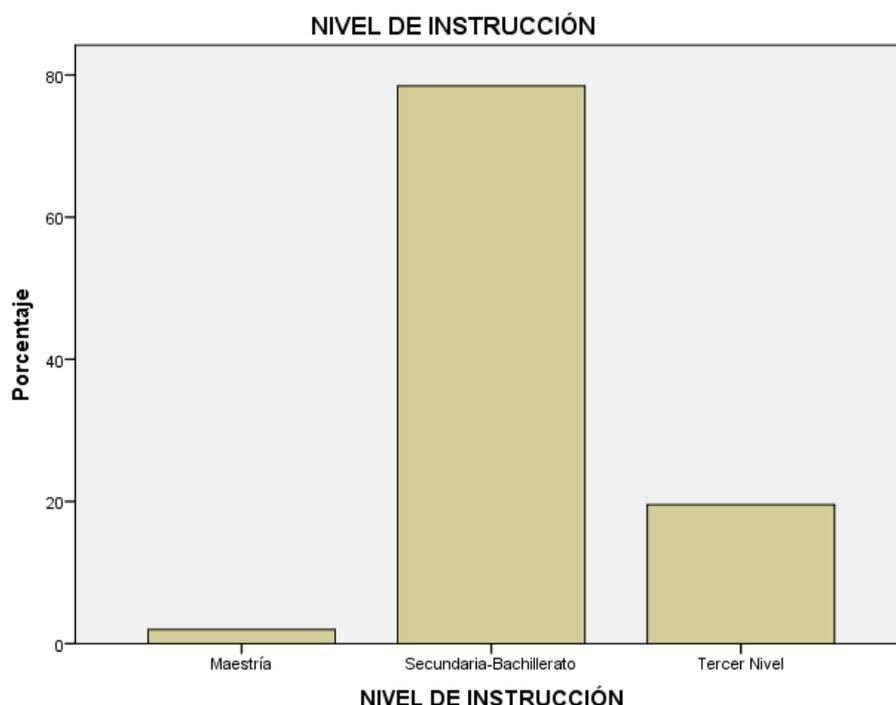


Figura N°5.- Nivel de instrucción

Finalmente, se evaluó el nivel de instrucción que tienen los miembros uniformados. Se evidenció que aproximadamente un 78.5% han culminado sus estudios de bachillerato. Únicamente un 19.5% ha obtenido un título de tercer nivel Asimismo, un 2% tiene grado de maestría. Al igual que las variables antes analizadas, se evidencia la relación que tienen entre ellas. Debido a que la mayor parte del personal es operativo, aún no han avanzado en sus estudios, esto es diferente a los altos mandos donde se ha solicitado obtener grados superiores como maestría para poder continuar en las escalas.

4.2. Análisis de fiabilidad y validez convergente

La presente investigación se centra en analizar las propiedades psicométricas, por medio del análisis factorial confirmatorio (CFA), de las 14 preguntas de la escala. Para esto se utilizó el programa RStudio obteniendo los siguientes resultados.

Tabla N°5.- Análisis de fiabilidad y validez convergente

				> 0.6	> 0.5		
FACTOR	Indicators	Standardized Loading (L)	t values	CA	CR	AVE	
F1	EI	EI1	0.627	12.210	0.821	0.824	0.541
		EI2	0.768	15.971			
		EI3	0.809	17.201			
		EI4	0.726	14.783			
F2	NH	NH1	0.893	15.792	0.692	0.712	0.564
		NH3	0.575	10.451			
F3	NT	NT1	0.653	12.400	0.678	0.684	0.522
		NT2	0.786	15.087			
F4	HD	HD1	0.715	14.205	0.782	0.774	0.534
		HD2	0.731	14.616			
		HD3	0.745	14.988			
F5	PS	PS1	0.868	16.166	0.842	0.848	0.736
		PS2	0.848	15.802			

Chi2 (67)= 211.632 (p=0.000); CFI=0.928; TLI=0.902; RMSEA(90%CI)=0.079(0,067;0.091)

**=p<0.01; CA=Cronbach's alpha; CR=Composite Reliability; AVE=Average Variance Extracted

Como se evidencia, el Comparative fit index (CFI) obtenido es 0.928, que de acuerdo a lo indicado por Hu & Bentler (1999) cualquier valor superior a 0.90 es bueno. Los valores del CFI se encuentran dentro del rango de 0 a 1, donde los valores superiores indican un mejor ajuste. Asimismo, el valor del Tucker Lewis index (TLI) es de 0.902, el cual es considerado un buen ajuste (Schumacker y Lomax, 2004). Finalmente, el valor del RMSEA (Root Mean Square of Error Aproximation) es de 0.07 que de acuerdo a (Browne y Cudeck, 1993) indican un buen ajuste.

Dentro de los diferentes procedimientos para medir la fiabilidad de una escala y su consistencia interna en el presente estudio nos concentraremos en el coeficiente alpha de Cronbach (Cronbach, 1951), el índice de fiabilidad compuesta (CR) (Fornell y Larcker, 1981) y el test de la varianza extraída (Fornell y Larcker, 1981).

Una vez realizado el ajuste del modelo de medida (AFC) se verifica que las cargas factoriales son significativas debido a que el promedio de las cargas estandarizadas sobre un factor se encuentra en un entorno de 0.7 o más (Hair et al., 2017), mostrándose individualmente superior a 0.60 (Bagozzi y Yi, 1988). Sin embargo, existieron casos donde se obtuvo un alpha inferior a 0.60, donde se procedió a eliminar considerando si la ejecución mejoraba el valor del AVE. La lógica del criterio de 0.70 es que $(0.70)^2$ implica que aproximadamente el 50% de la varianza de los

ítems estaría explicada por la VL. De igual forma, los valores de la fiabilidad compuesta se encuentran superiores a 0.60. Finalmente, la validez convergente (AVE) se realiza a través de la varianza extraída promedio y debe ser superior a 0.50 (Fornell Larcker, 1981). Todos los resultados obtenidos muestran un buen ajuste del modelo propuesto.

4.3. Validez discriminante

Por último, se analizó la validez discriminante de las dimensiones de la escala, para examinar los intervalos de confianza de los pares de correlaciones entre las variables latentes. Se estableció dos criterios: Test de intervalo de confianza (Anderson y Gerbing, 1988) y El test de la varianza extraída (Fornell Larcker, 1981).

Tabla N°6.- Validez discriminante

Covariances:							Test del intervalo de confianza (+2-2)	Test varianza extraída	
	Estimate	Std.Err	z-value	P(> z)	Std.lv	Std.all	Confidence interval Upper	Lower	Squared correlation
EI ~~									
NH	0.710	0.046	15.434	0.000	0.710	0.710	0.802	0.618	0.504
NT	0.686	0.049	14.133	0.000	0.686	0.686	0.784	0.588	0.471
HD	0.739	0.039	18.776	0.000	0.739	0.739	0.817	0.661	0.546
PS	0.545	0.049	11.230	0.000	0.545	0.545	0.643	0.447	0.297
NH ~~									
NT	0.728	0.053	13.701	0.000	0.728	0.728	0.834	0.622	0.530
HD	0.616	0.053	11.683	0.000	0.616	0.616	0.722	0.510	0.379
PS	0.278	0.061	4.531	0.000	0.278	0.278	0.400	0.156	0.077
NT ~~									
HD	0.887	0.040	22.110	0.000	0.887	0.887	0.967	0.807	0.787
PS	0.432	0.061	7.107	0.000	0.432	0.432	0.554	0.310	0.187
HD ~~									
PS	0.460	0.056	8.288	0.000	0.460	0.460	0.572	0.348	0.2116

No incluye 1 así que se constata la validez AVE es mayor

Se calcula un intervalo de confianza para la covarianza de \pm dos errores estándar alrededor de la estimación resultante del AFC. Si incluye el 1 no se puede afirmar validez discriminante, en caso contrario sí. En nuestra tabla podemos verificar que efectivamente no incluye el 1 por lo cual se constata la validez discriminante. Asimismo, se comparó con el cuadrado de las covarianzas entre los dos factores

constatando la validez discriminante ya que los valores de AVE de los factores superan el cuadrado de la covarianza.

4.4. Análisis correlacional de los resultados

Para medir las relaciones de las hipótesis planteadas se efectuó un modelo de ecuaciones estructurales. Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto. Los modelos de ecuaciones estructurales (SEM) son una herramienta estadística multivariada que permite estudiar la relación que hay entre variables latentes y observadas (Manzano, 2017, p. 1). Los resultados obtenidos del análisis estructural mediante el programa RStudio se muestran a continuación:

Tabla N°7.- Resultado de las hipótesis

Hypotheses	Standardized beta	t value
H1. EI -- > PS	0.467 **	6.625
H2. NH -- > PS	-0.136	-1.654
H3. NT -- > PS	0.165 **	3.180
H4. HD -- > PS	0.094	1.570

Chi2 (67)=211.632 (p=0.000); CFI=0.928; TLI=0.902;

RMSEA(90%CI)=0.079 (0.067;0.064)

**p<0,01; *p<0,05

Los resultados muestran que el Entorno Institucional influye positivamente sobre la prestación de servicios (H1; $\beta = 0.467$; $p < .01$). De igual forma, la Naturaleza del tiempo también influye positivamente sobre la prestación de los servicios (H3; $\beta = 0.165$; $p < .01$). Por otra parte, la Naturaleza de la actividad humana no representa una significancia positiva sobre la prestación de servicios (H2; $\beta = -0.136$; $p < .01$). Finalmente, la Homogeneidad frente a la diversidad tampoco resulta en una influencia significativa hacia la prestación de servicios por parte del cuerpo uniformado de la CTE (H4; $\beta = 0.094$; $p < .01$).

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

La presente investigación se desarrolló con la finalidad de conocer cómo diferentes factores que conforman la cultura organizacional podrían tener una incidencia en la prestación de servicios por parte de los agentes de tránsito de la CTE. Los factores considerados fueron el entorno de la institución, la naturaleza de la actividad humana, la naturaleza del tiempo y la homogeneidad frente a la diversidad.

El entorno de la institución resultó tener una incidencia sobre la prestación de servicios. Esta afirmación que resultó positiva en el análisis tiene sus raíces en las constantes capacitaciones que reciben el cuerpo de agentes. Además, si tomamos en consideración que un 52.7% de colaboradores ya superan los 5 años de servicio, esto es un factor que les ayuda a sentirse más comprometidos con la actividad que desempeñan. Asimismo, la institución se ha proyectado por mejorar su imagen en el entorno con las diferentes campañas hacia la población con la finalidad de mejorar también su imagen institucional. Al igual que el entorno institucional, la naturaleza del tiempo juega un papel fundamental en la prestación de servicios. La institución se ha preocupado por crear una identidad entre sus colaboradores, dándoles a conocer cómo ha evolucionado la institución con la finalidad de buscar mejoras para la comunidad. Los colaboradores conocen los avances que ha logrado la institución para la cual prestan sus servicios, de esta manera, los hace sentir más comprometidos hacia la prestación de sus servicios.

Por otra parte, la naturaleza de la actividad humano resultó no ser significativa hacia la prestación de servicios. Esto puede ser debido a los diferentes escándalos de corrupción que han empañado el nombre de la institución en la ejecución de las actividades del cuerpo de vigilantes. Como resultado, se ha creado una imagen negativa hacia la comunidad. Esta problemática no se evidencia únicamente en la institución de este estudio, sino que es un problema social en todo el país, especialmente en las instituciones públicas, dónde cada día aparecen nuevos actos de corrupción a todo nivel.

Finalmente, la homogeneidad frente a la diversidad tampoco resultó ser significativa hacia la prestación de servicios. Este factor podría ser debido a las constante

rotaciones que tiene el personal hacia diferentes puntos del país. Esto dificulta un poco el compañerismo o sentido de pertenencia hacia un mismo establecimiento. Además, se ha evidenciado que aún hace falta mayor implementación de tecnología que permita una mejora en la prestación de servicios por parte de los agentes de tránsito en beneficio de la comunidad en general.

5.2 Recomendaciones

La presente investigación se desarrolló únicamente considerando la provincia del Guayas. Al ser la CTE una institución con jurisdicción nacional, futuras investigaciones podrían establecer una muestra más representativa que permita por ejemplo comparar en las diferentes regiones del país donde la CTE mantiene presencia. Asimismo, se podrían incluir otras variables o factores que ayuden a medir la cultura organizacional de la Comisión de Tránsito del Ecuador o considerar alguna variable moderadora para realizar un análisis más profundo.

Finalmente, con las competencias del tránsito otorgadas por las leyes a los GAD'S municipales en las diferentes ciudades del país, por lo que esto ha permitido la creación de nuevas entidades públicas de control del transporte, tránsito y seguridad vial; un estudio que compare a estas instituciones de control sería de mucha importancia y validez para el descubrimiento de la cultura organizacional en estas instituciones.

Bibliografía

- Alan Neill, D., & Cortéz Suárez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ediciones UTMACH.
- Alarco, J., & Álvarez, E. (2012). Google Docs: una alternativa de encuestas online. *Educación Médica*, 15(1), 9–10. <https://doi.org/10.4321/s1575-18132012000100004>
- Alcívar Correa, J. L. (2020). Estrategia de servicio para el área de Brevetación en la Comisión de Tránsito del Ecuador. Guayaquil-Ecuador.
- Alfredo Leyton. (2011). Clases y tipos de Investigación Científica. Exposiciones y/o Temas de Explicación, *Metodología de Investigación*, 621–624. Retrieved from <https://investigacionestodo.wordpress.com/2012/05/19/clases-y-tipos-de-investigacion-cientifica/>
- Anderson, J. C., & Gerbing, D. W. (1988). Structural equation modeling in practice: A review and recommended two-step approach. *Psychological bulletin*, 103(3), 411.
- Arellano-Díaz, H. O. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Revista Científica DOMINIO DE LAS CIENCIAS*, 3, 72-83. doi:DOI: 10.23857/dc.v3i3 mon.627
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). The research protocol III. Study population. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- A. Serrate, A., V., A. P., & O., N. S. (2013). Evaluación de la cultura organizacional y su incidencia en la actividad grupal. *Recursos Humanos*, 2-12.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias* (Tercera ed.).
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the academy of marketing science*, 16(1), 74-94.
- Benavidez Tórrez, A. M., & Gutiérrez Barreda, J. (2019). Análisis de factores organizacionales en la prestación de servicios de calidad en la UPOLI RUR Estelí 2018 - 2020. *Maestría thesis, Universidad Politécnica de Nicaragua RUR-ESTELI*. Estelí, Nicaragua.
- Browne, M. W. (1993). Structured latent curve models. In *Multivariate analysis: Future directions 2* (pp. 171-197). North-Holland.

- Bustamante U, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el Modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2). doi:DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
- Cabezas Mejia, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Obtenido de <http://www.repositorio.espe.edu.ec>: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cabezas Mejia, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Obtenido de <http://www.repositorio.espe.edu.ec>: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carrillo-Punina, Á. (2019). Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. *Tesis Doctoral*. La Plata, Buenos Aires-Argentina: Universidad Nacional de La Plata.
- Castro Triviño, A. C. (2019). Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.
- Cataldo, R., Arancibia, M., Stojanova, J., & Papuzinski, C. (2019). *Conceptos generales en bioestadística y epidemiología clínica: estudios observacionales con diseños transversal y ecológico*. doi:doi: 10.5867/medwave.2019.08.7698
- Chevez Velásquez, J. C. (2020). La cultura organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Generales Carbajal, Callao, año 2019. *Tesis de Maestría*. Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público COESCOP. (s.f.).
- Comisión de Tránsito del Ecuador. (2021). Obtenido de <https://www.comisiontransito.gob.ec/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- Contreras Cueva, A. B., & Gómez Gómez, A. (2018). Aplicación de los Cuestionarios de Denison para determinar las características de la Cultura Organizacional. (U. d. ESPE, Ed.) *Revista de Investigación SIGMA*, 5(1), 59-86.

- Corral, Y. (2010). Diseño de cuestionarios para recolección de datos. *Revista Ciencias de La Educación*, (36), 152–168. Retrieved from <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Ciencias de La Salud*, 14(1), 115–121. <https://doi.org/10.12804/revsalud14.01.2016.10>
- Duguit, L. (1921). *Manual de derecho constitucional*.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [en línea]*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Dubinskas, F. A. (1988). *Making time: Ethnographies of high-technology organizations*. Philadelphia: Temple University Press.
- Escobedo, M., Hernández, A., Estebané, V., & Martínez, G. (2016). Modelos de Ecuaciones Estructurales: Características, Fases, Construcción, Aplicación y Resultados structural equation modeling: features, phases, construction, implementation and results. *Revista Ciencia y Trabajo*, 18(55), 16–22. Retrieved from https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000100004
- Espinoza Ramírez, J. Á., Ramírez Durán, Y., & Medina Peña, R. (2017). Procesos de formación de la cultura de servicio como contenido de gestión en organizaciones públicas. *Revista Universidad y Sociedad*. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/746>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics.
- Gancino Vergara, S. M. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito, Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Tesis de Maestría*. Ambato-Ecuador.
- García, F., Alfaro, A., Hernández, A., & Molina, M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. *Revista Clínica de*

- Medicina de Familia, 1(5), 232–236. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>
- Giler-Vera, G. A., & Valdés-Pérez, D. (2021). Inteligencia estratégica basada en la cultura organizacional apreciaciones desde el contexto local empresarial. *Revista Científico-Académica Multidisciplinaria Polo del Conocimiento*, 6(3), 1329-1346. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i3.2439>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios, la gestión de los momentos de verdad y la competencia en los servicios*. España.
- Guerrero Bejarano, M. A., & Silva Siu, D. R. (2017). La cultura organizacional, su importancia en el desarrollo de las empresas. *INNOVA Research Journal*, 2(3), 110-115. doi:DOI: <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n3.2017.188>
- Gutiérrez Yactayo, A. N. (2017). Cultura Organizacional y calidad de los servicios de salud en Tingo María. *Tesis de Maestría. Universidad Nacional Agraria La Molina*. Lima, Perú.
- Hair Jr, J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: *updated guidelines on which method to use*. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, 1(2), 107-123.
- Hampden-Turner, C., & Trompenaars, A. (1993). *The seven cultures of capitalism*. New York: Doubleday Currency.
- Hernández Rodríguez, C., & Cano Flores, M. (2017). *La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*. Obtenido de DSPACE: <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3577>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Selección de la muestra. Espacio de Formación Multimodal.
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Científica del Instituto Nacional de Salud ALERTA*. doi:<https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2018). Alcance de la Investigación. En E. d. Multimodal.
- Herrero, J. (2010). El Análisis Factorial Confirmatorio en el estudio de la Estructura y Estabilidad de los Instrumentos de Evaluación: Un ejemplo con el Cuestionario de Autoestima CA-14. *Psychosocial Intervention*, 19(3), 289–300. <https://doi.org/10.5093/in2010v19n3a9>

- Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage (1st ed. 1980). Hofstede, G., & Bond, M. H. (1988). The Confucius connection: From cultural roots to economic growth. *Organizational Dynamics*, 16(4), 4–21.
- Hofstede, G. (2010). *Cultures and Organizations. Software of the mind*. (Tercera ed.). New York: Mc Graw-Hill.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). *Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. Structural equation modeling: a multidisciplinary journal*, 6(1), 1-55.
- Husada, F. R. K. (2019). LAS VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN EN LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA. *Ayay*, 8(5), 55. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n69/1990-8644-rc-15-69-171.pdf>
- Jorge, M., Cobas, L., Aliuska, L., & Valle, R. (2010). *Revista electrónica*. 1–10. Retrieved from file:///C:/Users/leo_v_000/Downloads/Dialnet-LaInvestigacionCientificaComoComponenteDelProcesoF-6174064.pdf
- Kluckhohn, F. R., & Strodtbeck, F. L. (1961). *Variations in value orientations*. New York: HarperCollins.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (s.f.).
- Lawrence, P. R. & Lorsch, J. W. (1967). *Organization and environment*. Boston: Harvard Graduate School of Business Administer.
- León Carrascosa, V. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. In *Revista Complutense de Educación* (Vol. 29). <https://doi.org/10.5209/rced.57163>
- Llanos Encalada, M. D., & Bell Heredia, R. E. (2018). La cultura organizacional: abordaje conceptual y delimitación de variables para su estudio. *Revista Científica ECOCIENCIA*. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.52.60>
- Llanos Encalada, M., Pacheco Rodríguez, M. G., Romero Vélez, E. M., Coello Arrata, F., & Armas Ortega, Y. M. (2016). *La Cultura Organizacional - Eje de acción de la gestión humana*. Samborondón - Ecuador: Universidad Ecotec.
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Manzano, A. P. (2017). Introducción a los modelos de ecuaciones estructurales. *Investigación En Educación Médica*, 7(25), 67–72. Retrieved from <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v7n25/2007-5057-iem-7-25-67.pdf>

- Medina, K. (2020). Generar una aproximación teórica de cultura organizacional, como recurso estratégico, en la productividad laboral. (U. F. Toro, Ed.) *Revista Científica GERENTIA*, 1.
- Melgar Salcedo, P. N. (2020). Cultura Organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Área de Enfermería del Hospital Nacional San Bartolomé, Lima 2020. *Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo*. Lima, Perú.
- Meneses, J. (2016). *El Cuestionario*. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/cuestionario.pdf>: <https://femrecerca.cat/meneses/publication/cuestionario/>
- Monereo Pérez, J. L., & Calvo González, J. (2005). León Duguit (1859-1928): Jurista de una sociedad en transformación.
- Mora Vanegas, C. (2011). *Lo relevante de desarrollar una cultura organizacional auténtica*. Obtenido de Blog Grandes Pymes <http://jcvalda.wordpress.com>: <https://www.grandespymes.com.ar/2011/06/15/lo-relevante-de-desarrollar-una-cultura-organizacional-autentica/>
- Ortiz, M. S., & Fernández-Pera, M. (2018). Modelo de ecuaciones estructurales: una guía para ciencias médicas y ciencias de la salud TT - Structural equation modeling: a guide for medical and health sciences. *Ter. Psicol*, 36(1), 51–57. Retrieved from <https://scielo.conicyt.cl/pdf/terpsicol/v36n1/0718-4808-terpsicol-36-01-0051.pdf>
- Otero Ortega, A. (2018). *Enfoques de investigación*.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Palafox Soto, M. O., Ochoa Jiménez, S., & Jacobo Hernández, C. A. (2019). La cultura organizacional como base para la permanencia en las organizaciones. *Revista SAN GREGORIO*, 198–207. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i35.1109>
- Parasuraman, U. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL Una escala de varios elementos para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Revista Journal of Retailing*.
- Pedraja-Rejas, L. M., Marchioni-Choque, Í. A., Espinoza-Marchant, C. J., & Muñoz-Fritis, C. P. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de

- influencia en la calidad universitaria: un análisis conceptual. *Revista Formación Universitaria*, 13(5), 3-14. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>
- Prado Román, A., & Pascual Nebreda, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. Madrid: BUSINESS & MARKETING SCHOOL. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gG56DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA11&dq=servicios&ots=Ws5E7JkMTm&sig=-Xm5lfaYoFH1KJLcyBQrfExrN0I#v=onepage&q=servicios&f=false>
- R & M Consulting Firm, C. y. (2020). *R & M Consulting. Consultoría y Capacitación Empresarial*. Obtenido de https://www.fircon-consultores.com/web/blog/la_prestacion_de_servicios/6/24
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(ISSN 1390-9592 ISSN-L 1390-681X). doi:<http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Redding, S. G., & Martyn-Johns, T. A. (1979). Paradigm differences and their relation to management, with reference to Southeast Asia. In G. W. England, A. R. Neghandi, & B. Wilpert (Eds.), *Organizational functioning in a cross-cultural perspective*. Kent, Ohio: Comparative Administration Research Unit, Kent State University.
- Reforma a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (29 de marzo de 2011). (*Libro VI*). Registro Oficial 415.
- Reyes Hernández, J., & Moros Hernández, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322019000100201
- Reyes Hernández, J., & Moros Hernández, H. (2020). Diagnóstico sociopsicológico de la cultura organizacional en una empresa de servicios. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*.
- Rodríguez, J. A., & Pérez, J. A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1–26. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Ruiz Porras, A., Salas Durazo, I. A., & Soto Zazueta, I. M. (2020). *Temas contemporáneos de investigación en economía pública local: Las acciones y*

- los resultados gubernamentales en las jurisdicciones locales y territoriales.*
Guadalajara-México: Prometeo Editores S.A. de C.V.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.* Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez Flores, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122.
doi:<https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Saquicela Rodas, M. E. (2018). *Análisis Crítico al Código Orgánico de Entidades de Seguridad Ciudadana y Orden Público (COESCOP).* Guayaquil.
- Schein, E. H. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica.* (Primera Edición ed.). Plaza & Janes Editores S.A.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling.* psychology press.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2011). *Guía para la formulación de políticas públicas sectoriales.* Quito.
- Segredo Pérez, A. M., García Milian, A. J., León Cabrera, P., & Perdomo Victoria, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *INFODIR.*
- Significados.com. (2020). *Cultura Organizacional.* Obtenido de <https://www.significados.com/cultura-organizacional/>
- Silva Morales, N. A., & Torres Sánchez, C. (2017). Calidad del servicio de transporte urbano en la ciudad de Cuenca. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación.* Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2817>:
<http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>
- Toscano Vizcaíno, S. (2005). *Doctrinas. Derecho de Tránsito y Transporte.* Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/queacute-es-un-accidente-de-traacutensito>

Uribe Macías, M. E. (2017). *Gerencia del Servicio. Alternativa para la competitividad*. Bogotá: Ediciones de la U.

Wallace, C., Speier, G., & Miles, J. (2020). *Gestión del Tránsito*. Obtenido de Manual Explotación de la Red Vial & Sistemas Inteligentes de Transportes: <https://rnoinits.piarc.org/es/control-de-la-red/gestion-del-transito#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20de%20Tr%C3%A1nsito%20se,sistema%20de%20transporte%20por%20carretera.&text=Algunos%20ejemplos%20incluyen%20el%20monitoreo,prioridad%20del%20transporte%20p%C3%BA>

Anexos

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA

El Objetivo de la encuesta consiste en recopilar información que permita efectuar la investigación denominada: La Cultura Organizacional y su incidencia en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020.

El cuestionario ha sido diseñado bajo la Escala de Likert; por favor debe marcar una de las opciones:

Escala de Likert	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Algo en desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Algo de acuerdo
6	De acuerdo
7	Totalmente de acuerdo

N o.	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT						
		1	2	3	4	5	6	7
1	¿Considera usted que la comunidad tiene un conocimiento amplio sobre el trabajo que realiza la CTE?							
2	¿Considera usted que la mayor parte de la población tiene una imagen positiva de la institución?							
3	¿Considera que la institución ha proyectado adecuadamente su imagen en el entorno?							
4	¿Considera usted que la institución se preocupa por mejorar la relación con el entorno?							

5	¿Considera usted que conoce las actividades de gestión de control de tránsito y si estas se ejecutan de forma ética y responsable?									
6	¿Considera usted que las actuaciones laborales en la gestión del control del tránsito han creado una imagen negativa del personal de la CTE?									
7	¿Considera que está comprometido con su actividad laboral?									
8	¿Considera usted que posee un conocimiento amplio sobre la historia de la institución?									
9	¿Considera usted que la C.T.E. ha evolucionado a través del tiempo para beneficiar a la comunidad?									
10	En el compañerismo y amistad ¿Considera usted que se ha generado una relación estrecha entre los miembros de la CTE?									
11	¿Considera usted que existe sentido de pertenencia institucional entre los miembros de la CTE?									
12	¿Considera usted que se trabaja en equipo y a favor de logros institucionales?									
13	¿Considera usted que la institución realiza su trabajo utilizando herramientas de última tecnología?									
14	¿Considera usted que la institución posee la logística adecuada y suficiente para realizar el trabajo?									

Anexo 2. Aval de la magnitud de la población

Mediante oficio dirigido a la Máxima Autoridad del Nivel Directivo de la Comisión de Tránsito del Guayas, se solicitó la autorización para obtener los datos estadísticos de la población a la cual se aplicará el estudio.

Guayaquil, 31 de marzo del 2021

Pref. Cmdt. Lcdo. Armando Freire Velez.
Máxima Autoridad del Nivel Directivo de la CTE.
De mi consideración.

Reciba un cordial saludo, deseándole éxito en sus funciones, de la misma manera por medio del presente me dirijo a usted, para darle a conocer que actualmente el suscrito **SUB-PREFECTO 6067 ING. ALDO ROBERTO VERA MORÁN** me encuentro como egresado de la Maestría de Administración y Gestión Pública de la Universidad Estatal de Milagro, razón por la cual me encuentro realizando mi proyecto de tesis titulado: *"La Cultura Organizacional y su incidencia en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020"* previo a la obtención de título **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

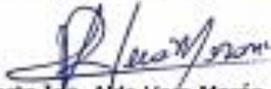
En ese contexto pretendo analizar la Cultura Organizacional del personal del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador que labora en la provincia del Guayas, tanto del nivel directivo como del nivel técnico operativo, en relación a la prestación de servicios de gestión de tránsito, durante el periodo 2019-2020.

Por lo que solicito mi Comandante me permita realizar una encuesta al personal del área operativa que labora en la provincia del Guayas Sub-zona 5 y Zona 8 dentro de la Gestión al control de tránsito, en los diferentes distritos que pertenecen a la provincia del Guayas.

Por su gentileza y aprobación quedará eternamente agradecido, puesto que mediante esta investigación científica se podrá determinar cuáles son los factores predominantes que definen la cultura organizacional del personal del Cuerpo de Vigilancia de la provincia del Guayas, los mismos que servirán de replica para conocer y definir la cultura predominante en la Comisión de Tránsito del Ecuador.

Con sentimientos de consideración y estima.

Disciplinariamente
Dios, Patria y Libertad


Sub-Prefecto Ing. Aldo Vera Morán
AGENTE NIVEL DIRECTIVO CTE

RECIBIDO
COMANDANCIA
31 MAR 2021

ITA: _____
IIR: _____



Guayaquil, 01 de abril 2021

Sres.
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

Previo a un cordial y atento saludo, mediante oficio S/N de fecha 31 de marzo del 2021 se recibió en mi despacho la solicitud por parte del señor Sub-prefecto 6067 Ing. Aldo Vera Morán agente del nivel directivo de nuestra institución, donde requiere realizar una encuesta al personal del área operativa que labora en la provincia del Guayas Sub-zona 5 y Zona 8 que corresponde a la provincia del Guayas; para el desarrollo investigativo de su tesis titulada *"La Cultura Organizacional y su incidencia en la Prestación de Servicios de gestión del control de tránsito del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador en la provincia del Guayas, 2019-2020"*

Previo a la obtención de título de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

Por lo expuesto en mi calidad como Máxima Autoridad del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador **AUTORIZO** al señor Ing. ALDO ROBERTO VERA MORAN para que recabe los datos estadísticos para el desarrollo de su tema investigativo en las áreas antes mencionado.

Con sentimientos de consideración y estima.

Atentamente
Dios, Patria y Libertad

Pref. Cmdt. Lcdo. Armando Freire Velez.
Máxima Autoridad del Nivel Directivo de la CTE.



Luego de obtener una respuesta favorable sobre la petición anterior, se solicitó al Departamento de Relaciones Públicas la información sobre la cantidad de Miembros

del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador de la provincia del Guayas, en el periodo 2019-2020.

Se recibió un archivo Excel denominado “Orgánico Online”, en el cual se encuentra detallada la información sobre los Miembros del Cuerpo de Vigilancia de la Comisión de Tránsito del Ecuador por distritos. Esta información se utilizó como base para elaborar la Tabla N°3 “Muestra estratificada de los Miembros del Cuerpo de Vigilancia”

A continuación, se presentan los datos estadísticos mencionados:

TOTAL DISTRITOS RURALES														
DEPARTAMENTOS	PREFECTO COMANDANTE	PREFECTO JEFE	PREFECTO	SUB PREFECTO	INSPECTOR	NIVEL DIRECTIVO	SUB INSPECTOR I	SUB INSPECTOR II	AGENTE 1	AGENTE 2	AGENTE 3	AGENTE 4	NIVEL TEC. OPERATIVO	TOTAL AREA
DISTRITO PLAYAS	0	1	0	1	3	5	0	6	6	5	45	19	81	86
DISTRITO PROGRESO	0	1	0	0	2	3	3	4	6	5	29	11	58	61
DISTRITO DAULE	0	1	1	3	4	9	9	20	20	24	104	37	214	223
DISTRITO SALITRE	0	0	1	0	0	1	0	3	0	1	17	7	28	29
DISTRITO PEDRO CARBO	0	1	0	1	2	4	2	4	7	8	43	16	80	84
DISTRITO BALZAR	0	0	1	1	1	3	2	5	5	11	41	11	75	78
DISTRITO EL EMPALME	0	0	1	1	0	2	1	3	3	3	20	12	42	44
DISTRITO JUAN S. BOLIVAR	0	1	0	2	0	3	3	3	6	5	23	18	58	61
DISTRITO MILAGRO	0	1	1	6	4	12	7	11	22	20	88	34	182	194
DISTRITO YAGUACHI	0	1	0	2	0	3	2	7	8	6	26	11	60	63
DISTRITO EL TRIUNFO BUCAY	0	1	2	0	1	4	5	11	5	9	38	17	85	89
DISTRITO NARANJAL BALAO	0	0	1	2	1	4	3	4	11	7	33	17	75	79
DISTRITO NARANJITO - MARCELINO M.	0	0	0	1	1	2	4	5	7	5	22	14	57	59
TOTAL	0	8	8	20	19	55	41	86	106	109	529	224	1095	1150

TOTAL DISTRITOS URBANOS

DEPARTAMENTOS	GRUPO 1	GRUPO 2	PREFECTO COMANDANTE	PREFECTO J.E.F.F.	PREFECTO	SUB PREFECTO	INSPECTOR	NIVEL DIRECTIVO	SUB INSPECTOR I	SUB INSPECTOR II	AGENTE 1	AGENTE 2	AGENTE 3	AGENTE 4	NIVEL TEC. OPERATIVO	TOTAL AREA
DISTRITO CHONGON	27	29	0	1	0	1	1	3	1	3	6	4	26	13	53	56
DISTRITO PASCUALES	25	21	0	1	0	2	1	4	1	2	9	8	12	10	42	46
DISTRITO DURAN	49	55	0	1	1	1	2	5	1	16	13	11	39	19	99	104
DISTRITO SAMBORONDÓN	42	48	0	2	1	3	3	9	1	7	3	9	49	12	81	90
TOTAL	143	153	0	5	2	7	7	21	4	28	31	32	126	54	275	296