



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: PROYECTO DE TITULACIÓN

Título:

Modelo de Gestión y crecimiento sostenible de la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad del Cantón Rocafuerte.

Autor:

Zambrano Rodríguez Vianca María

Tutor:

Ec. Erick Salazar Ponce PhD.

JIPIJAPA–ECUADOR 2022

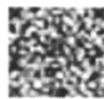
APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación **“MODELO DE GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LA SECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE”** presentado por Zambrano Rodríguez Vianca María, para optar por el título magíster en Administración Pública.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Jipijapa, marzo, 03, 2022

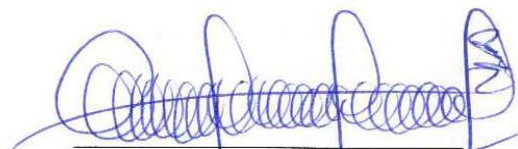


ERICK GIOVANNY
SALAZAR PONCE

Ec. Erick Salazar Ponce PhD.
CC.:1311680274

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: **MODELO DE GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LA SECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE**, ha sido revisado, aprobado y autorizado su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.



Dra. C. María Leonor Parrales Poveda
1307310068
Presidente del tribunal



Ec. Mayra Mercedes Marcillo Indacochea
1310819709
Lector 2



Ing. Félix Ignacio Macías Lóor
1310558653
Lector 3

Jipijapa, marzo, 03, 2022

DEDICATORIA

Era un viernes 23 de agosto del año 2019, días de inicio de nuestras clases, a la par pasamos como familia duros momentos por la noticia inesperada del diagnóstico de linfoma de hodgking de mi esposo, quise desistir de mi aspiración de cursar la presente maestría, cuando las primeras palabras de motivación que escuché fueron de mi hermana Paola, que me decía "debes continuar, estos momentos difíciles pasarán pronto, por la familia, por ti, debes continuar", y después de tener mucha fe en Dios y luego de haber superado aquello, llegamos a este día, en base al esfuerzo y sacrificio realizado durante los meses de estudio, teniendo que vivir la experiencia de una pandemia mundial que nos cambió la vida.

Dedico la obtención de mi título de Magister en Administración Pública, en primer lugar, a mi familia, mis hijos, mi esposo, mi madre, mis hermanas, y mis suegros, por ese apoyo constante y continuo de siempre.

De igual manera la dedico a los habitantes de mi querida tierra natal, mi Ciudad Blanca de los Campanarios, al servicio de transportación existente en el mismo, siendo un sector en el cual me he desempeñado por muchos años, de la cual formo parte, representada en la "Compañía de transporte mixto Transrocataxi S.A.", asimismo a la "Federación Nacional de Transporte Liviano y Mixto del Ecuador" representada en el Doctor Napoleón Cabrera que mediante su confianza me permite ser la Presidenta de la "Unión Provincial de Transporte Liviano y Mixto de Manabí", un sector tan importante, considerado fundamental en la economía de nuestras ciudades pequeñas y medianas.

Como su nombre lo dice: MODELO DE GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LA SECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE, tiene como finalidad contribuir a reforzar su gestión, aplicando principios constitucionales de la administración pública como eficiencia, eficacia y desconcentración, que se vean reflejados en el servicio que se ofrece a la ciudadanía.

Vianca María Zambrano Rodríguez

AGRADECIMIENTO

En base a los momentos vividos recientemente por la pandemia COVID-19 que a nivel mundial experimentamos, y por otros aspectos de la vida diaria, en primer mi agradecimiento a Dios Todopoderoso por permitirme continuar teniendo salud y vida en este mundo tan maravilloso, de igual manera a mi familia que siempre está apoyándome en la obtención de mis metas.

Mi agradecimiento a la Universidad Estatal del Sur de Manabí, en todo su personal desde Rectoría hasta otros niveles de menor jerarquía, por permitirme ser una Magister en la presente oferta académica como es la *Maestría en Administración Pública*, porque todos jugaron un papel importante para cada uno de nosotros.

Asimismo, al Alcalde, Licenciado Patricio Zambrano Macías, a la Sección de Tránsito, representada en el Ingeniero Fabricio Ortiz, por ese apoyo demostrado en la realización de la presente investigación, correspondiente a mi querido cantón Rocafuerte.

Vianca María Zambrano Rodríguez

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de titulación.

Jipijapa, marzo, 03, 2022.



Firmado electrónicamente por:

**VIANCA MARIA
ZAMBRANO**

Vianca María Zambrano Rodríguez
CI. 1305937235

RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Jipijapa, marzo, 03, 2022.



Firmado electrónicamente por:

**VIANCA MARIA
ZAMBRANO**

Vianca María Zambrano Rodríguez
CI. 1305937235

**UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
INSTITUTO DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Modelo de Gestión y crecimiento sostenible de la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad del Cantón Rocafuerte.

Autor: Vianca María Zambrano Rodríguez

Tutor: Ec. Erick Salazar Ponce PhD.

RESUMEN

Para hacer mención del buen funcionamiento de tránsito es preciso incorporar la combinación de medidas que ayuden a preservar la capacidad de circulación y aspectos que contribuyan a mejorar la seguridad, confiabilidad y rendimiento del sistema de transporte por carretera. En el cantón de Rocafuerte se evidenciaba la necesidad de establecer un modelo de gestión que diera respuesta a los procesos administrativos y operativos de matriculación y revisión vehicular; tales aspectos imposibilitaban el desarrollo de planes y programas repercutiendo en la productividad laboral ocasionando un déficit en la calidad del servicio. El objetivo general se diseñó un modelo de gestión y crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte. Por lo tanto, se estableció una metodología basada en el enfoque cuantitativo con un diseño no experimental descriptivo, la investigación fue de campo, se utilizó la encuesta para recolectar la información. En los resultados se pudo evidenciar entre los datos más relevantes, que un 84% del personal manifestaron que ocasionalmente se ejecutaba la Normativa para gestión del Transporte y, por otro lado, el 66,8% aseguró que solo en ocasiones contaban con un proceso de capacitación constante. Con los hallazgos, el sustento de los referentes teóricos y la contrastación de la información se desprende el modelo de gestión como el aporte científico original haciendo uso en el día a día de protocolos, sistemas, servicios y proyectos impactando en el rendimiento de la red en carretera.

PALABRAS CLAVE: administración pública; ciencias económicas y administrativa; modelo de gestión; gestión pública; transporte terrestre; tránsito y seguridad vial.

**UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
INSTITUTO DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Management model and sustainable growth of the section of traffic, land
transport and security of the Rocafuerte Canton.**

Autor: Vianca María Zambrano Rodríguez

Tutor: Ec. Erick Salazar Ponce PhD.

ABSTRACT

To mention the good functioning of transit, it is necessary to incorporate the combination of measures that help preserve circulation capacity and aspects that contribute to improving the safety, reliability and performance of the road transport system. In the canton of Rocafuerte, there was evidence of the need to establish a management model that would respond to the administrative and operational processes of vehicle registration and inspection; Such aspects made it impossible to develop plans and programs, affecting labor productivity, causing a deficit in service quality. The general objective was to design a sustainable management and growth model for the Traffic, Land Transport and Road Safety Section of the Rocafuerte canton. Therefore, a methodology based on the quantitative approach with a descriptive non-experimental design was established, the research was field, the survey was used to collect the information. In the results, it was possible to show, among the most relevant data, that 84% of the personnel stated that the Transport Management Regulations were occasionally executed and, on the other hand, 66.8% assured that they only occasionally had a process of constant training. With the findings, the support of the theoretical references and the verification of the information, the management model emerges as the original scientific contribution making use of protocols, systems, services and projects on a daily basis, impacting the performance of the network in highway.

KEY WORDS: public administration; economic and administrative sciences; management model; Public Management; ground transportation; traffic and road safety.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA SOBRE LA GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL	8
1.1. Antecedentes	8
1.2. Fundamentación epistemológica	11
1.3. Fundamentación del estado del arte.....	36
1.4. Conclusiones Capítulo I.....	38
CAPÍTULO II. MODELO DE GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA SECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GAD ROCAFUERTE.....	39
2.1. Caracterización epistemológica del proceso de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Rocafuerte.....	39
2.2. Operacionalización de las variables	41
2.3. Contexto.....	42
2.4. Diagnóstico de la situación actual de la situación actual de la gestión de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y su efecto en la rentabilidad.	47
2.5. Diseño de la investigación.....	48
2.6. Población y muestra	48
2.7. Técnicas e instrumentos	49
2.8. Métodos de análisis de datos	50
2.9. Procesamiento de información.....	50
2.10. Análisis Sectorial.....	50
2.11. Conclusiones Capítulo II.....	67
CAPÍTULO III. APLICACIÓN Y/O VALIDACION DEL MODELO.....	67
3.1. Análisis de los resultados.....	68
3.2. Discusión de los resultados.....	75
3.3. Estudio de factibilidad.....	77

3.4. Evaluación juicio de experto.....	78
3.5. Conclusiones del Capítulo III.....	79
CONCLUSIONES.....	80
RECOMENDACIONES.....	81
REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.....	82
ANEXOS.....	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelos de gestión diferenciados. Asignación de productos y servicios	20
Tabla 2. Operacionalización de las variables.	41
Tabla 3. FODA.	52
Tabla 4. Estrategia 1.	63
Tabla 5. Estrategia 2.	64
Tabla 6. Estrategia 3.	65
Tabla 7. Control Estratégico.	66
Tabla 8. Distribución Frecuencia y Porcentual del Indicador Rentabilidad.	68
Tabla 9. Distribución Frecuencia y Porcentual del Indicador Talento humano, productividad laboral y conocimiento.	70
Tabla 10.	72
Tabla 11. Distribución Frecuencia y Porcentual del Indicador Control.	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fases del ciclo de la gestión pública.	13
Figura 2. Ubicación geográfica del GAD Municipal del Cantón Rocafuerte.	43
Figura 3. Estructura Orgánica GAD	44
Figura 4. Organigrama de la Sección.....	46
Figura 5. Árbol del problema.	52
Figura 6. Modelo de gestión.....	55
Figura 7. Áreas y ámbito de intervención.	57
Figura 8. Dimensiones del modelo.	57
Figura 9. Componentes del Modelo de Gestión.	60

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se fundamenta en la línea de investigación de organizaciones productivas, empresa y desarrollo local y en la sublínea modelos de gestión pública, guardando ponderada vinculación porque se presenta un modelo de gestión para la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte, que es un organismo productivo público, acorde a sus necesidades locales y procesos internos que impulsará el crecimiento y sostenibilidad organizativa.

A nivel mundial las instituciones públicas relacionadas con el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, en la medida que transcurre el tiempo se preocupan por la movilidad urbana con el horizonte hacia la sostenibilidad, democratización e inclusión. En España, el Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (2022), han considerado la concentración de población en grandes ciudades, por lo que enfrentan retos de sostenibilidad de la movilidad urbana con respecto a la congestión, los efectos nocivos para la salud por la calidad del aire y la cantidad de ruido que genera el tráfico. En vista de esa situación diseña la “Estrategia de Movilidad Segura, Sostenible y Conectada 2030”, siendo la actividad en torno a la movilidad en los próximos 10 años.

Dada esta tendencia emergente que las organizaciones gubernamentales en su gestión pública buscan brindar las condiciones a la movilidad urbana con el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, países como Barcelona, México y Copenhague desarrollan sistemas para que los ciudadanos se puedan desplazar con todos los factores determinantes de la calidad (Moscoso, 2018). En Suramérica se inicia el movimiento hacia la construcción de sistemas peatonales, tal es el caso de Bogotá con la creación de puentes peatonales por la creación del sistema Transmilenio (Arteaga et al., 2017).

En concordancia el Código Orgánico de la Organización Territorial Autonomía Descentralización transfirió del gobierno central a los Gobiernos Autónomos

Descentralizados (GAD) municipales funciones administrativas relacionadas a las competencias en el ámbito de movilidad resaltan que se debe cumplir con los principios constitucionales de eficacia, eficiencia, calidad en su gestión y se le adiciona implícitamente a seguir el movimiento globalizado del crecimiento sostenible.

Sin embargo, la escasez de modelos de gestión conveniente y adecuado para cumplir con las exigencias del contexto dan origen al **planteamiento del problema** debido a que esta falencia ocurre en diversas organizaciones, instituciones o empresas tanto públicas como privadas. Tal es el caso de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte en la cual se presenta deficiencia en los procesos administrativos, en la planificación, regulación y control de las actividades de operaciones de tránsito terrestre, seguridad vial, revisión técnica y matriculación.

En consecuencia, los convenios internacionales de la materia, la Ley Orgánica de tránsito Terrestre y seguridad vial. Asimismo, existen debilidades de los fines y las competencias como deficiente realización de reportes semanales al jefe inmediato y escasa comunicación de todas las actividades que realicen dentro de sus competencias. Deficiencia en relación a la promoción, ejecución y mantenimiento de campañas masivas, programas y proyectos de educación en temas relacionados con el tránsito y seguridad vial revisión técnica y matriculación vehicular dentro del cantón.

Por otro parte, a través de la observación directa la experticia de la investigadora pudo evidenciar una baja productividad laboral, al talento humano les falta preparación con respecto a todas las leyes, normativas, disposiciones lo que debilita sus deberes y responsabilidades, en cuanto a la elaboración de los planes operativos, la calidad del servicio con respecto a las autorizaciones, permisos, solicitudes de títulos habilitantes, matriculación vehicular y revisión técnica repercutiendo en la rentabilidad y eficiencia de resultados .

Por lo antes mencionado, surge la **formulación del problema** de esta investigación, ¿Qué modelo de gestión y crecimiento sostenible contribuye a la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte?

En relación al **objeto de estudio** son los procesos de gestión que requieren ser modificados para lograr el crecimiento sostenible de la Sección y contribuir con la productividad laboral.

Ante este contexto, se origina el **objetivo general**:

Diseñar un modelo de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte.

y para cumplirlo se desprenden los **objetivos específicos**:

- Analizar los procesos administrativos y el crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión en la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y su efecto con la rentabilidad.
- Elaborar un modelo de gestión para contribuir en la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.
- Validar la factibilidad del modelo de gestión para contribuir en la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

El **campo de estudio** en el que se desarrolla esta investigación es de la administración pública de la Sección de Tránsito Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Rocafuerte. En la investigación se asumen **preguntas científicas** teniendo en cuenta que el corte investigativo es descriptivo:

¿Qué características tienen los procesos administrativos y el crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial?

¿Cuál es la situación actual de la gestión y su efecto con la rentabilidad en la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial?;

¿De qué manera deberían ser los lineamientos del modelo de gestión para contribuir en la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial? y,

¿Qué factibilidad tiene el modelo de gestión en la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial?

En la búsqueda de la ejecución del cumplimiento de los objetivos, se realizan diversas actividades necesarias y suficientes como **tareas de investigación**, que comprenden parte teórica y empírica. Estas acciones están organizadas por el sistema de tareas se constituye en:

- Análisis de los procesos administrativos y el crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.
- Valoración de la situación actual de la gestión y su efecto con la rentabilidad en la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.
- Propuesta de los lineamientos del modelo de gestión para contribuir en la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.
- Validación de la factibilidad del modelo de gestión para contribuir en la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.

La investigación tiene una **justificación** importante debido a que es un tema que abarca la movilidad urbana que durante la revisión literaria se comprobó que existen tratados en el contexto mundial, latinoamericano y ecuatoriano que van desde 1949 con el Convenio sobre la circulación vial de Ginebra hasta en el año 2020, la Asamblea

General de la Naciones Unidas declaró el Segundo Decenio de Acción por la Seguridad Vial al período 2021 – 2030, buscando reducción a la mitad del número de víctimas mortales y heridos graves en accidentes de tránsito. Recientemente la Comunidad Andina (2021) conformada por Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú elaboraron el proyecto “Por las Vidas de la CAN”. La Cooperación Sur – Sur, creo la herramienta para comprender y afrontar los problemas en relación a la seguridad vial en la comunidad andina, sus vías de tránsito y movilidad para hacerlas más segura, igualmente los vehículos más seguros y argumentar buenas prácticas en relación a la seguridad vial en los países miembros de la comunidad andina.

Con base a estos acuerdos, el desarrollo de un modelo de gestión y crecimiento sostenible para optimizar la Sección del sector público relacionada con el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial genera un aporte social para todos los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, que cuentan con esta área y pueden ponerlo en práctica. Igualmente, es beneficioso para la ciudadana porque conlleva al cumplimiento de un derecho como es el servicio de movilidad, tránsito, transporte y seguridad vial y brinda como premisa ser eficiente, eficaz y de calidad, satisfaciendo y cumpliendo con los requerimientos reales de los servicios que brinda la institución. Todos estos criterios poseen relevancia teórica-práctica a nivel local, regional e internacional porque existen escasos estudios similares y constituyen una fuente de referencia para otras investigaciones.

Para la ruta de la **metodología** se empleó una investigación cuantitativa bajo el paradigma positivista, que es objetivo y recoge datos numéricos precisos. La modalidad o forma de investigación es aplicada. Se aplicó a la solución de un problema concreto, que es la falta de un modelo de gestión del estudio y cuya solución es la elaboración de uno para el perfeccionamiento de la Sección y los sujetos implicados, los servidores. Hacia esta resolución del problema de manera científica, la investigación tuvo carácter descriptivo. Al respecto, sobre la investigación descriptiva Hernández, et al. (2014) señala que: “consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es,

detallar cómo son y se manifiestan”. (p.92). En función a lo referido, se describe la realidad o situación actual de la Sección.

El diseño de la investigación será no experimental de campo, en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información y no manipula en forma deliberada ninguna variable, ni sustituye intencionalmente las variables independientes (Palella y Martins, 2017). Esta acarrea recolectar la información primaria de los hechos en el lugar mismo de los acontecimientos, la Sección de Tránsito Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Rocafuerte.

La aplicación del método para esta investigación científica se precisa en el orden teórico; empírico y los estadístico-matemáticos. Lo teórico, se manifestó de forma inductivo-deductivo partiendo de lo particular a lo general y la descomposición del todo y sus partes para el desarrollo del nuevo constructo teórico el modelo de gestión. Según Palella y Martins (2017) este método se denomina lógicos “se valen de procedimientos tanto inductivos como deductivos”. (p.81). De lo empírico a lo discursivo, se argumentaron diversos textos y se utilizó encuestas para recolectar informaciones desde la experiencia vivencial.

La población en esta investigación está constituida por todos los funcionarios y/o servidores de la Sección de Tránsito Municipal. Según Hernández et al. (2014) señalan que "una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones" (p. 65). En esta investigación la integran el responsable de la Sección, analistas de tránsito, digitadores, revisores, un personal apoyo y dos pasantes. En este estudio no se realizó un muestreo, que es conceptualizada por Palella y Martins (2017) como “un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población” (p. 106). Se tomó toda la población, el grupo intacto, por ser (6) un número reducido de personas y no amerita un muestreo, lo cual favoreció los resultados.

Con respecto a las técnicas e instrumentos para recolectar la información se empleó la encuesta se efectuaron a todo el personal de la Sección cuyo instrumento fue un cuestionario con ítems que se valoraron con la escala de Likert, siendo de fácil aplicación. La técnica de la encuesta como esboza Palella y Martins (2017), esta “destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito” (p.123).

Por último, se realizó el procesamiento de la información que constó de la siguiente manera para la tabulación de datos de la encuesta se ejecutó con el programa estadístico Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versión 25 que se refleja en las tablas de frecuencia simple porcentual y seguidamente su respectivo análisis estadístico descriptivo confrontando la realidad con los referentes teóricos. Con estos hallazgos se construyó el modelo de gestión, se sacaron las conclusiones y recomendaciones.

El proyecto de titulación está organizado de la siguiente manera:

- **Introducción** que comprende un esbozo sobre la realidad problemática, el objeto y objetivos de la investigación y la metodología para la elaboración el estudio.
- En el **capítulo I**, se construyen los fundamentos teóricos relacionados con modelo de gestión, crecimiento sostenible y los procesos administrativos, se fundamenta epistemológicamente y se elaboró la fundamentación del estado del arte.
- En el **capítulo II**, se desarrolla los lineamientos del modelo de gestión para contribuir en la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.
- En el **capítulo III**, se realiza el análisis y la discusión de los hallazgos.

Por último, se muestran las **Conclusiones** y **Recomendaciones** derivadas de la investigación, las **Referencias bibliográficas**, así como los **Anexos**.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA SOBRE LA GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

El capítulo contiene un compendio de constructos que conforman los fundamentos teóricos que componen el objeto de estudio de la investigación. La elaboración del marco teórico referencial sobre la gestión y crecimiento sostenible para mejorar la productividad laboral surge de los discursos de diversos autores, con el diálogo propio y posicionamiento de la investigadora.

Al principio se reseñan los antecedentes o investigaciones previas a nivel internacional, nacional y local que servirán de referentes empíricos a la investigación, y sucesivamente se abordarán los fundamentos epistemológicos y legales y el estado del arte.

1.1. Antecedentes

En el ámbito internacional se presenta en España una tesis doctoral de Del Campo (2018), “La gestión pública de las ciudades: el desarrollo y la gestión de la movilidad, tránsito, transporte y seguridad vial en Cuenca-Ecuador (1999- 2014)”. Concluye que: las líneas base de una movilidad sostenible y de los Sistemas Integrados de Transporte Intermodales, incluyen la necesaria transformación cultural que debe sufrir o adoptar una sociedad en este ámbito.

Se considera esta tesis porque reflexiona sobre los modelos de gestión pública, la variable fundamental de este estudio, que es implementado en otra ciudad de Ecuador por lo que sirve como sustento teórico-empírico para esta investigación.

En Perú, Lira (2020) realizó el estudio titulado “Gestión Administrativa y Aplicación del Procedimiento Administrativo Sancionador en la Gerencia Regional de Transportes, Lambayeque”. Concluye que hay escaso personal calificado, asimismo la falta de logística necesaria para realizar los debidos procesos; por lo que se plantea la

contratación de profesionales y capacitaciones constante del Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Por último, asume resultados positivos sobre la propuesta de directiva que planteo para regularizar los procesos administrativos sancionadores.

Es inminente las insuficiencias que se presentan en las distintas instancias de tránsito. De ahí que este trabajo busque la mejora continua de su gestión y el crecimiento sostenible para esto las capacitaciones del personal son fundamentales de modo que manejen un cúmulo de conocimientos extensos con respecto a sus funciones.

A nivel nacional, Luna (2016) en su tesis doctoral “El proceso de descentralización en Ecuador: la transferencia de la competencia de tránsito”, eligió analizar al nuevo proceso de descentralización porque forma parte del reordenamiento territorial, que se implementó en el país a partir de la Constitución 2008. Entre sus conclusiones manifiesta que:

- Las propias resoluciones del Sistema Nacional de Competencias incorporan la inconstitucional disposición de que no se transferirán recursos económicos mientras que la competencia no sea ejercida satisfactoriamente.
- La organización jerárquica, piramidal del Sistema Nacional de Competencias, cuyo ente rector pertenece al gobierno central, crea una dependencia e injerencia que se ve reflejada en la toma de decisiones políticas que provienen de un solo actor.
- La política pública durante la transferencia de competencias están la inobservancia del ordenamiento jurídico, de los procedimientos técnicos y la incapacidad operativa institucional de los GAD.

El interesante argumento de esta tesis que despierta polémica al cuestionar las decisiones de las políticas públicas guarda relación con esta investigación porque analiza la transferencia de las competencias de tránsito a los GAD, este es el fundamento normativo a tomar en cuenta en la Sección de tránsito de Rocafuerte y a considerar para este modelo de gestión en el cual se establece la asignación de productos y servicios, gestionados por la planificación, regulación y control.

En la provincia de Manabí se encuentra un estudio de Brito (2018) denominado “Evaluación del servicio de atención al usuario en la Dirección municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Bolívar”, su conclusión principal delimita que: se busca incorporar el centro de revisión de técnicas vehiculares. La falta de instrumentos para realizar la revisión vehicular de manera técnica, además de la limitada infraestructura para la atención a los usuarios y los tiempos prolongados ocasiones por una conectividad lenta del internet.

La investigación se relaciona con ésta porque se desarrolla con base a los procedimientos de la revisión vehicular que es un aspecto tratante para mejorarlo en la Sección, aunado a eso es importante la atención al usuario de esta instancia que complementa el desarrollo de las actividades de con los usuarios cuando gestionan la matriculación y las licitaciones.

A nivel local, Pivaque (2021), realizó un proyecto encaminado en las señalizaciones horizontales y verticales en la vía Rocafuerte – Cerro de Junco que pretende brindar una seguridad vial a los usuarios y ciudadanos que circulan en la vía. Concluyó que correspondía establecer el tráfico de vehículos presente en la misma y proyectarlo a veinte años para manejar el tipo de vía arrojando del tipo AV1 Autovía o Carretera Multicarril.

Este trabajo de titulación es importante señalarlo porque es el más recientemente relacionado con la temática específicamente de seguridad vial además de que su área de estudio es Rocafuerte, demostrando como es de gran ayuda una investigación sobre el tránsito y la seguridad vial para mejorar las necesidades de la población y cumplir con las regulaciones del Estado.

Otra investigación en el contexto local, es la de Garcés (2017), muestra su Proyecto de Investigación y Desarrollo de maestría de “Influencia de la auditoría de gestión en el proceso administrativo de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial – Jipijapa”. En sus conclusiones esboza que: se deben normalizar los

procesos de supervisión y control de los documentos habilitantes para la matriculación para evitar los trámites demorados en vista que las solicitudes que no son presentadas de forma correcta tienden a demorar para su entrega.

Esta investigación se vincula con la presente debido a que, considerando los procesos administrativos, el área de estudio también es una división o departamento Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, aunque de otro GAD y teniendo una metodología similar. Dentro del país y en la misma provincia en la cual se realiza este proyecto Manabí al año siguiente se elabora el siguiente trabajo investigativo.

1.2. Fundamentación epistemológica

1.2.1 Gestión

La gestión se podría concebir como un vocablo de carácter complejo, que abarca varias disciplinas, acepción que se comprende por objetivos de desarrollo social, a la administración de las instancias en relación con la racionalidad social del entorno. Se trata de la realización de un proyecto o programa, el acrecentamiento secuencial de las fases de planificación, organización, ejecución y control.

En concordancia, Beltrán (2000), la define como el vinculado de decisiones y operaciones que trasladan al alcance de objetivos anticipadamente determinados. La noción de gestión acarrea la asociación de idea de acción hacía los objetivos fijados se cumplan. Por lo tanto, gestión son las acciones o actividades para dirigir la organización y lograr los objetivos. En la enunciación de la teoría clásica de la administración contiene las actividades de planeación, organización, coordinación, dirección y control, como las funciones primordiales del administrador. Se puede interpretar que gestionar un proceso es la diligencia de esas actividades en el proceso.

Al respecto, acota Navarro (2015), menciona que la gestión se encuentra asociada al incremento de la productividad de la organización, estando deliberada como una herramienta administrativa encargada de comenzar todas las diligencias orientadas a lograr un desempeño eficiente. Por su parte, Velasco y Esparza (2015) finiquitan que la gestión es la acción conjunta de actividades de carácter administrativo, funcional y operativo centrada en la producción y difusión de conocimiento que desarrollan e incentivan al talento humano por una organización para alcanzar su éxito. Mientras que Bravo (2018), asevera que la gestión es concerniente con los elementos de una organización que se deben proporcionar una dirección adecuada, establecida con los actores.

A partir de todas las concepciones mencionadas surge una definición propia para la investigación sobre gestión que se entiende como acciones hacia el logro del crecimiento y la sostenibilidad que considere lo social, (actores internos y externos), económico, ambiental y político como la responsabilidad social corporativa para dirigir una empresa con competitividad, innovación y rentabilidad.

En este orden es preciso señalar la teoría y el enfoque del modelo de gestión que guía la investigación, sus características y ventajas. Históricamente la concepción de gestión se encuentra en los enunciados de la teoría clásica de la administración, por lo que se sustenta en los principios de Fayol (1969), que contiene las actividades de planeación, coordinación, organización, control y dirección, como las ocupaciones principales del dirigente, regente o la persona que administra.

Ahora bien, la gestión en la administración pública es definida por Galinelli y Migliore (2015), enfatizando su aspecto práctico, actividades, tareas, diligencia al interior de los organismos, y en interrelación con otros, para alcanzar los objetivos de interés público, sin dejar de un lado el aspecto teórico, entendiéndose como el campo de estudio de un conjunto de disciplinas como la sociología, la psicología, el derecho, la administración de empresas, las finanzas, entre otras.

Parafraseando a Arbaiza (2019), la gestión pública posee, al igual que la administración, fases similares, que son cíclicas, secuencial y a la vez complementario, inicia con el planeamiento, donde se adaptan las políticas, se desarrollan estrategias, programas y proyectos orientados a beneficiar a la población a largo plazo, le sigue la fase reguladora y normativa para ejecutar las políticas, continua la fase directiva y ejecutora de las acciones del gobierno, que implica organizar y coordinar los recursos humanos y materiales para cumplir con la misión de la institución y finalmente, la supervisión evaluación y control de la gestión pública que permite revisar y evaluar los resultados esperados. A continuación, se aprecia las fases del ciclo de la gestión pública en la Figura 1.

Figura 1. Fases del ciclo de la gestión pública.



Fuente: Arbaiza (2019)

Elaborado por: Zambrano

Las fases de la gestión pública son altamente convenientes enunciarlas porque se interrelacionan con los procesos administrativos y además se fusiona con el modelo de competencias de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial emitido en la Resolución 006-CNC-2012 del Consejo Nacional de Competencias de la República de Ecuador que los clasificó en tres modelos A, B y C, siendo uno de los ejes fundamentales de este modelo de gestión integrador de la Sección del GAD Rocafuerte.

1.2.2 Modelo de gestión

Una organización, empresa o institución debería tener un modelo de gestión acorde a sus intereses y necesidades reales para que pueda marchar con eficiencia cumpliendo sus metas, objetivos y funciones, alcanzando la productividad, rentabilidad y el crecimiento, evitando el fracaso. Teniendo claro lo que busca un modelo de gestión, es pertinente conceptualizarlo por lo que es conveniente señalar lo que enuncia Rodríguez (2021), “los modelos de gestión integran una serie de pasos definidos, que incluyen la planeación, la organización, el desarrollo y la coordinación de actividades. Estos lineamientos permiten que los gerentes cada día se reinventen para precisar el horizonte de la empresa” (p.447).

Esta perspectiva conlleva a que un modelo de gestión pretende el crecimiento de una organización por lo que debe contemplar elementos como lo financiero, logístico y sobre todo el talento humano, colaborando individualmente y/o colectivamente. En atención a la importancia del modelo de gestión, es necesario señalar otras concepciones que hacen mención de su cualidad de ser dinámicos como las mismas empresas, en evolución permanente (Álvarez, 2017).

De la perspectiva gerencial, se confirma que un modelo de gestión debe ser conveniente para enfrentar las peticiones del cambiante y etéreo entorno. Estos deben ajustar en el marco organizacional de sostenibilidad, crecimiento y expansión y de mercados exigentes. Este escenario establece su importancia, consintiendo la optimización en la ejecución de los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil de realizar (Morales, 2017).

Un modelo de gestión es un instrumento realmente significativo para las organizaciones porque sobrelleva a la elaboración y puesta en práctica de estrategias y acciones según los intereses y necesidades organizacionales.

Afirman Huertas et al. (2020) que “Un modelo es un diseño teórico simplificado de un sistema o de una realidad o fenómeno complejo elaborado para posibilitar su comprensión y estudiar su comportamiento” (s/p).

En este sentido, una empresa o institución con un modelo de gestión acorde a sus intereses y necesidades propias marcha con eficiencia, cumpliendo todas sus metas y funciones, alcanzando el crecimiento que depende del nivel de productividad (Delfin y Acosta, 2016). En función a esto combinan elementos de las organizaciones como tecnología y los recursos materiales que emplean para obtener resultados (Felcman, 2016). Por su parte, esboza Giraldo (2018):

Los modelos de gestión son una herramienta potenciadora para la concreción de las estrategias y el desarrollo de la mejora continua en las organizaciones que utilizan referenciales de calidad total, eficiencia y eficacia, conceptos de vital importancia en el entorno actual donde sólo sobreviven aquellos que son competitivos tanto interna como externamente. (p.3)

De la concepción antes expuesta, se establecen principios que son indispensable para la elaboración de cualquier el modelo de gestión para que sea ventajoso y perdure con éxito en el tiempo, como es la mejora continua y la calidad, además de considerar los principios de eficiencia y eficacia que deben estar presente en cualquier empresa y sobre todo en las del sector público.

Para Montenegro (2017), el modelo de gestión es una moldura de referencia que accede instituir y administrar los procesos a desplegarse en busca de objetivos preestablecidos, conjuntamente puede ser aprovechado por instancias públicas o privadas, que mostraran de acuerdo a sus objetivos planteados, adonde puede ser la satisfacción social hasta la obtención de utilidades y para poder llevar a cabo el modelo se debe laborar en la planeación, organizar, dirigir y controlar. Asevera Villegas (2019), que un modelo de gestión consiente por ejemplo conseguir indicadores y estadísticas, jerarquización de responsabilidades en cada lugar de trabajo, tener avisos adentro de

los procesos específicos de la organización. Permite también, administrar la información de los usuarios, de los costos operacionales.

Indudablemente un modelo de gestión con sus componentes, cualidades y con su serie de acciones busca lograr los objetivos, las metas. De manera organizada dirige la organización considerando sus recursos materiales y económicos para alcanzar productividad y rentabilidad, y, en estos momentos se requiere que sea sostenible.

En este sentido, las empresas u organizaciones poseen un reto tener nuevos modelos que consientan la producción de servicios, que efectúen y sobrepasen las necesidades y perspectivas de los clientes, igualmente infundir eficiencia y productividad para transformarse en el incremento de la competitividad (Ávila, 2014). En el contexto de las instituciones públicas cuya dirección es mejorar los modelos de gestión con el fin de acrecentar la eficiencia, niveles de satisfacción de los usuarios, mejores efectos y más confianza que permitan establecer una visión positiva y transparente (Chicaiza y Bastidas, 2018).

1.2.2.1 Tipos de modelos de gestión

Los tipos de modelos de gestión se sitúan al plano estratégico y organizacional. Igualmente, algunos modelos se orientan en la gestión de recursos humanos. Hace referencia, Huertas, et. al. (2020), sobre los tipos de gestión que existen diversos en función a las instituciones y estos modelos son:

- Burocrático concreta la estabilidad interna y externa, el talento humano toman una conducta persiguiendo la lógica lineal y mecanicista. Las transformaciones son de forma más que de fondo.
- Evolucionista se busca el desarrollo de la organización mediante un método evolucionista, de forma que sobreviven las particularidades más fuertes.
- Cognitivo en el cual la organización pueda aprender y auto organizarse. Sin embargo, deja de un lado los problemas internos y el ambiente que limitan el crecimiento organizacional.

- Educativo, busca la cimentación de una cultura organizacional. Accede a delimitar proyectos de la realidad interpretativa y regularmente no admite la participación externa.
- Político, modelo regido por procedimientos, pautas y normas de control de la organización, tomando en cuenta la dinámica que mueve los diferentes intereses, problemas y coaliciones en la organización.
- Psicoanalítico se basa en la conducta y control, acentuando al psicoanálisis en el sitio de los individuos y grupos asistiendo el rompimiento de patrones conscientes e inconscientes que dificultan el progreso de la organización.
- Dialéctico concibe a las organizaciones como sistemas que se auto reproducen resultado de flujos opuestos de retroinformación positiva y negativa, forjados de la lógica dialéctica en la cual cada fenómeno crea su opuesto.
- Hegemónico su particularidad está fundamentada en el poder, en la que algunas personas imputan su voluntad sobre otras. Esto genera conjuntos de explotadores y explotados.
- Relacional donde la organización es un espacio multidimensional con líneas de relaciones formales e informales unidas por procesos dinámicos. Pero no son independientes y las relaciones dentro y fuera consiguen crear problemas y disconformidades en el cual el principal mecanismo para afrontarlos es la negociación.
- Estratégico cree que la organización es una entidad fundada y costada por la sociedad para su progreso, completada por redes de relaciones internas y externas.
- Icónico asemeja y simboliza a escala el contexto a estudiar con sus proporciones y particularidades.
- Analógico enuncia exclusivamente la organización de relaciones e incuestionables propiedades de la situación a considerar, no reproduce la totalidad de las peculiaridades de la misma.

- Teórico desentraña las particularidades y relaciones principales de la realidad a simbolizar, suministra enunciaciones como una pauta ventajosa para beneficiar la declaración de hipótesis teóricas.

En la actualidad existen múltiples modelos que se enfocan según el tipo de gestión, gestión organizaciones, gerenciales, empresariales. De estos se desprenden los modelos de la gestión por procesos, gestión de crecimiento empresarial, la gestión del talento, gestión de la información gerencial, gestión estratégica, la gestión por competencias, la gestión del conocimiento y la gestión de calidad. Dada a que cada una tiene una concepción distinta que se reviste de importancia, se definirán e interpretarán a continuación en la siguiente Tabla 1.

Tabla 1

Matriz de modelos de gestión.

MODELO	DEFINICIÓN	INTERPRETACION
Gestión Estratégica	Arte y/o ciencia de anticipar y gerenciar el cambio, con el propósito de crear permanentemente estrategias que permitan garantizar el futuro del negocio (Betancourt, 2006).	Las estrategias van a permitir mantener un negocio o empresa. Al respecto, se considera que se debe incluir a todos los miembros para generar una guía para la toma de decisiones en los procesos y en general.
Gestión Por Procesos	“Forma sistemática de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia de negocio y elevar el nivel de satisfacción de los clientes” (Gualli, 2019).	En atención a lo señala la gestión por procesos conlleva principalmente al cumplimiento de los propósitos de cada proceso de una empresa u organización sin descuidar alguno.
Gestión Del Talento	“Gestión del Talento como el conjunto de políticas, conceptos y prácticas coherentes entre sí, con el objetivo de utilizar el capital humano, las capacidades de sus miembros” (Chiavenato y Villamizar, 2009).	Esta gestión dirige mediante estrategias al recurso humano, con sus conocimientos, habilidades y destrezas, se alcanza el éxito de una empresa u organización, además que busca mejorar el desempeño laboral y por ende organizacional.
Gestión Del Conocimiento	“La gestión del conocimiento es la actividad organizacional de creación del entorno social e infraestructura para que el conocimiento pueda ser accedido, compartido y creado” (Robert K. Logan citado por Valhondo, 2012).	La gestión del conocimiento pretende que la información no se acumule o almacene sin compartirse, su propósito es construir un nuevo saber que traiga beneficios competitivos.
Gestión De Calidad	“Un Sistema de Gestión de Calidad es más una doctrina cuyo enfoque es el todo, al abarcar todos los aspectos de la empresa y sus clientes tanto internos como externos” (Álvarez, 2017).	La gestión de calidad considera desarrollar el desempeño de la empresa, tomando en cuenta el liderazgo de los dirigentes, el compromiso del personal, el cliente, toma de decisiones para mejorarlos.
Gestión Por Competencia	“La gestión por competencias parte de la determinación de las competencias laborales exigidas por los diferentes cargos, de modo que el desempeño de las personas en los mismos sea exitoso. Esas competencias laborales se expresan en los perfiles de cargo” (Cuesta, 2010).	De acuerdo con la definición el triunfo de una organización dependerá también del desempeño laboral del talento humano al desarrollar las competencias laborales que vienen de los perfiles del cargo y se logran con el empeño, motivación y la formación del individuo.

Elaborado por: Zambrano

El modelo de gestión que utilizan las organizaciones públicas difiere al modelo de gestión del ámbito privado porque mientras el segundo se basa en la obtención de

ganancias económicas, el primero pone en juego otras cuestiones, como el bienestar social de la población (Acosta, 2020).

En la gestión pública del país básicamente se emplean los modelos de gestión por procesos, establecidos en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES, 2018). Dentro de estos lineamientos de la gestión pública se establece las políticas, metodología de gestión institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia en la administración pública.

Ante las exigencias actuales de la gestión pública, el consejo nacional de competencias creó modelos de gestión por la competencia de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial a GADM y los consideró en base a tres criterios, el índice de necesidades en Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, la experiencia de los GADM en la competencia y el requisito de sostenibilidad. Emitió la Resolución 006-CNC-2012 que los clasificó en tres modelos A, B y C.

Tabla 2.
Modelos de gestión diferenciados. Asignación de productos y servicios

ÁMBITO	FACULTAD	PRODUCTO O SERVICIO	MODELO		
			A	B	C
Tránsito	Planificación	Plan de Administración de Transito	x	x	x
	Regulación	Normativa para gestión de Transito	x	x	x
	Control	Control Operativo	x		
Matriculación y Revisión Técnica Vehicular		x	x		
Transporte	Planificación	Plan de Transporte terrestre	x	x	x
	Regulación	Normativa para gestión del Tránsito	x	x	x
	Control	Control de cumplimiento de normativa	x	x	x
		Emisión títulos habilitantes transporte público	x	x	x
		Emisión títulos habilitantes transporte comercial y cuenta propia	x	x	x
Seguridad Vial	Planificación	Plan de seguridad Vial	x	x	x
	Regulación	Normativa para la seguridad Vial	x	x	x
	Control	Campañas de Seguridad Vial	x	x	x

Fuente: CNC Resolución 6 Registro Oficial Suplemento 712 de 29-may-2012
Elaborado por: Zambrano

Posteriormente, el 26 de marzo de 2015, mediante de la Resolución 0003-CNC-2015, el Consejo Nacional de Competencias (CNC) revisó los modelos de gestión establecidos en el 2012; en lo principal, recategorizando a los GAD del modelo de gestión C hacia el modelo B.

1.2.3 Gestión de Conocimiento

La gestión del conocimiento se viene proponiendo en las empresas, instituciones u organizaciones del sector privado como público, porque propone optimizar el desempeño laboral de los trabajadores, al ser un instrumento que proporciona libertad para el intercambio de saberes o el compartir informaciones. Al respecto, Rodríguez, et. al. (2021) manifiesta:

La gestión del conocimiento es la base para la generación del capital intelectual, representa una herramienta eficaz para el desarrollo de estrategias, en el caso particular el conocimiento dentro de la organización, vale acotar que se hace imprescindible potenciar, difundir e interiorizar todo ese conocimiento como tarea innovadora para adaptar a la empresa al mejor modelo de gestión. (p.365).

En función a lo referido, se entiende que la gestión del conocimiento en una organización se convierte en herramienta primordial en la administración del talento humano y su capital intelectual. Esta aporta modelos encaminados al compartir del conocimiento, infunda su construcción y su repartición para que llegue a toda la organización.

En este sentido, la gestión del conocimiento se considera como la gestión de los activos intangibles que generan valor para las organizaciones. Esta valía se asocia a los procesos de la captación, estructuración y transmisión de conocimiento” (Avendaño y Avendaño 2017 p. 160). Sobre este particular, cabe destacar que la gestión del conocimiento interrelaciona tres elementos el capital humano, la información y la

tecnología (Andreu y Baiget, 2016). Con base a lo planteado, sin duda alguna, en estos momentos, la tecnología es un medio rápido para gestionar el conocimiento y promueva la innovación.

El conocimiento en una organización es el efecto de las interrelaciones que se provocan en el contexto institucional y se despliegan mediante los procesos de aprendizaje (Gessi, et al., 2017). Este conocimiento proporciona un potencial para adecuar los nuevos retos del entorno y ayuda a mejorar los productos y servicios.

Por tal razón, es necesario que los organismos institucionales proporcionen labores para construir y conseguir el conocimiento, para ello se requieren una serie de procesos expuesto por Nonaka, (2000) que presenta Fresno (2018), estos hacen mención al espiral del conocimiento, que transforma la información o los datos en conocimiento. El conocimiento que está en las mentes se expone al igual que el experiencial y el que se encuentra en los documentos o textos. En esta generación de conocimiento influye la capacidad de aprendizaje y el talento para que se producen innovaciones.

Esta correspondencia compone la iniciación de la sinergia hacia el gestionar del conocimiento, de manera productiva para optimizar los procesos administrativos u operacionales en una empresa u organización. En consecuencia, la gestión del conocimiento posibilita la integración del talento humano lo que conlleva a que pueden trabajar en conjunto diversas direcciones o secciones de una organización generando y construyendo nuevos conocimientos que ayudan al crecimiento sostenible.

1.2.4 Crecimiento sostenible

El crecimiento sostenible involucra varios ámbitos lo económico, social y ecológico para alcanzar procesos como rentabilidad y productividad sin perjudicar a ninguno de los componentes mencionados. Por otro lado, se asocia a la sostenibilidad económica

que es producto de la gestión propia de una misma entidad, sin pedir dinero en otras instancias.

El crecimiento empresarial es una propensión natural que implica el desarrollo económico, el aumento de tamaño y rentabilidad, esto se puede considerar un objetivo o proceso de mejora. Para Delfin y Acosta (2016), “El crecimiento en una empresa se establece con referencia a su mayor o menor productividad” (p.189).

Bajo estas premisas, señala Seclen (2016) que existen diversas perspectivas y teorías acerca del crecimiento como el enfoque contingente (parte del entorno y sus relaciones con la organización), la teoría de la dependencia de los recursos (dependencia externa de los recursos), la teoría económica clásica (tamaño de la organización eficiente), la teoría del aprendizaje organizacional (eficiencia), y desde lo empírico se considera influyente en el crecimiento de la competitividad. Por otra parte, Huanso (2018) añade más teorías acerca del crecimiento empresarial, la teoría del ciclo de la vida (crecer y mejorar), la basada en la motivación (afrontar las situaciones los directores) y la endógena (mecanismo interno).

Entre los factores para el crecimiento se desprende que estos son internos y externos. Internos se relacionan con el tamaño, la edad de la empresa u organización, gestión del conocimiento, su organización y la motivación. En relación a lo externo se refiere a los clientes, proveedores, la demanda, la tecnología, la posibilidad de acceso a créditos.

A raíz del surgimiento de la sostenibilidad con respecto a la postura del desarrollo económico y el ambiente que se establece en el Informe Brundtland hecho por distintos países en el año 1987 para la Organización de Naciones Unidas, se implementa la búsqueda del desarrollo sostenible, siendo adaptado por diversos ámbitos entre los que se encuentra la economía, la política, los urbanistas y conservacionistas. El desarrollo sostenible ha sido una temática relevante a nivel mundial por lo que se incrementan los documentos con relación a la sostenibilidad por organismos como los de Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), Naciones Unidas, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) y Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

Definir sostenibilidad implica articularlo a partir de los tratados internacionales antes mencionados incluyendo presunciones administrativas y económicas. En términos elementales, sostenibilidad se discurre como la consideración en igualdad de importancia entre las necesidades del hombre, empresa y la protección del medio ambiente. Con relación a las organizaciones, sus procesos de gestión y la sostenibilidad es pertinente considerar el concepto creado por la Organización Internacional del trabajo (OIT, 2014) en el que enmarca a la organización en el eje de tres amplios elementos: la economía, sociedad y ambiente como manifiesta (Quiñonez y Giraldo, 2019).

En este sentido, el desarrollo sostenible se refiere a la correcta gestión y procesos que consideren tanto lo económico como conservar al medio ambiente, en donde las empresas respetan y valoran los recursos naturales evitando tener un impacto ambiental. Según Rivas y Magadán (2013), la sostenibilidad “permite que se produzca el desarrollo sin deteriorar y agotar los recursos que lo hacen posible. Este objetivo se logra, generalmente, gestionando los recursos de forma que se puedan ir renovando al mismo ritmo que van empleados” Giraldo (2016) señala que “La falta de consenso sobre los conceptos e implicaciones de la sostenibilidad han dado un amplio campo de análisis sobre las estrategias, acciones y resultados sobre la gestión de sostenibilidad especialmente en las organizaciones” (p.24).

En la Cumbre Mundial para el Desarrollo Sostenible, realizada en Nueva York, del 25 a 27 de septiembre de 2015, en la ONU se aprobó la Agenda 2030 hacia la búsqueda del Desarrollo Sostenible, la cual posee 17 Objetivos para el Desarrollo Sostenible, en relación a la pobreza, frenar el cambio climático, combatir la desigualdad y hacer frente a la injusticia. En la Agenda 2030, que se elaboró a la par de la Segunda Conferencia Mundial de Seguridad Vial de Brasil, porque el desarrollo sostenible fue una temática que influyó en la conferencia y su Declaración (Organización de las Naciones Unidas, 2021).

De los tratados surgieron los Objetivos de Desarrollo del Milenio (2015-2030) en la cual el objetivo 3, expresa garantizar la vida sana y promover el bienestar para todas las edades. En su meta 3.6 contempla que para el año 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo y su objetivo 11 en la meta 11.2 contempla la necesidad de mejorar la seguridad vial y los sistemas de transportes sostenibles, en la forma siguiente proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial, en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación vulnerable, las mujeres, los niños, las personas con discapacidad y las personas de edad.

Aunque estos lineamientos no son legalmente obligatorios, sería conveniente que los gobiernos los lleven a cabo estableciendo marcos nacionales para lograrlos. Sobre este particular, también es primordial tomar en cuenta el planteamiento de Domínguez (2018), “Alcanzar el desarrollo sostenible supone entonces lograr un equilibrio entre las tres dimensiones que sustentan ese desarrollo: la dimensión económica, la social y la ambiental” (p.4).

En cuanto a la sostenibilidad en el ámbito de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, el Consejo Nacional de Competencias (CNC) menciona los requisitos mínimos de sostenibilidad con respecto a los procesos de la revisión técnica y matriculación vehicular que demandan de inversiones significativas para la edificación e implementación de su infraestructura y tecnología de acuerdo a las exigencias técnicas para cada una. Al respecto, la Agencia Nacional de Tránsito, expresa que para la inversión y mantenimiento de los centros de revisión y matriculación vehicular se requiere un mínimo de vehículos para que sean financieramente sostenibles.

Por tanto, es necesario establecer la sostenibilidad económica que implica prestar los servicios de revisión técnica y matriculación vehicular; por lo cual se estableció que un GAD metropolitano o municipal cumple con el requisito mínimo de sostenibilidad

cuando en el cantón se encuentren al menos 15.000 vehículos² matriculados según información de la residencia del propietario del vehículo (CNC, 2013).

1.2.5 Procesos Administrativos

Antes de referir los procesos administrativos es fundamental la concepción de administración. Para Drucker (1999), padre del *management*, precisa que es una disciplina que estudia el comportamiento de personas e instituciones humanas expuesta a cambios continuos. Ante esta definición se escoge la de Chiavenato (2004) en la cual la puntualiza como “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso del recurso para lograr los objetivos organizacionales”. De acuerdo a lo plantea se entiende que la administración se ha transformado en el base esencial de las organizaciones debido a que con ella se puede realizar las acciones de una manera correcta y eficiente, optimando recursos, al menor costo y con mayor eficacia.

Sobre este particular, se hace necesario mencionar la importancia de la administración porque sin su diligencia los resultados esperados en todo proyecto u organización no serán fiables y la organización no se desempeñará con base a las necesidades de los usuarios. Según, Drucker se derivan en:

- Establecer los objetivos de la empresa y el equipo.
- Proporcionar y organizar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos.
- Motivar a los empleados para conseguir alcanzar los objetivos.
- Controlar el rendimiento de los empleados con respecto a los objetivos marcados.
- Mejorar el rendimiento desarrollándose continuamente y desarrollando también a los empleados.

Con respecto a la administración pública, también es conveniente resaltarla en palabras de Galinelli y Migliore (2015), señalan que más allá de la combinación de palabras, se

transforma, se diversifica, genera significaciones diferentes, debido a que se utiliza para encarar varias cuestiones, desde la de administrar lo público o social, hasta la identificación con el aparato estatal, atravesando por las tecnologías organizacionales aplicadas en organismos públicos. Entonces, se la descifra y acoge como acción, instrumento, principios, modos y diseños organizativos.

El proceso administrativo en una organización debe equilibrar sus componentes fundamentales: las personas, las tareas y la administración. En consecuencia, deben planear acciones, organizar las cosas, integrar los recursos, ejecutar tareas, controlar los resultados y principalmente generar mecanismos de comunicación para dar a conocer sus ideas (Cano, 2017). Las organizaciones y grupos sociales les corresponden ver la administración como un proceso con actividades planeadas, ordenadas y sucesivas que proporcionarán marcha al acatamiento de lo planeado. El proceso administrativo es la herramienta por medio del cual el administrador o quien ejerza sus funciones, logra cumplir sus objetivos empresariales. Es el compendio de fases, etapas o pasos de carácter sucesivo, que permiten el logro de los objetivos trazados de manera integral (Duque, 2018).

Históricamente se conoce que fue Henry Fayol quien instituyó y asoció al término de gestión los procesos administrativos de planificación, organización, dirección, coordinación y control Medina y Posso (2018), aseveran que el proceso administrativo brotó de los pensamientos trazados por Fayol en su teoría clásica de administración, buscando acercarse, penetración, comprender y entender la labor de gestión en las organizaciones.

El proceso administrativo se divide elementalmente en cuatro etapas: planeación, organización, ejecución y control. Mediante estos las personas de una empresa pretenden conseguir las metas u objetivos planteados (Arbaiza, 2019).

Planeación envuelve hacer un proceso de toma de decisiones para lograr un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos; marcha de lo más simple a lo complejo, dependiendo el medio a aplicarse. **Organización**, es el sistema de actividades coordinadas formado por una o más personas; la colaboración es fundamental para la efectividad de la organización. **Dirección o ejecución**, la división del trabajo, que es la especialización y cooperación de las fuerzas laborales en diferentes tareas y roles, con el objetivo de mejorar la eficiencia. **Control** es una fase esencial en el logro de los objetivos, porque, aunque una organización cuente con buenos planes, una adecuada estructura organizacional y eficiente una dirección, los dirigentes no lograrán comprobar cuál es la situación real de la instancia y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

1.2.6 Productividad laboral

La productividad laboral es la demostración de la eficiencia del talento humano para producir bienes o servicios. Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2021), “La productividad laboral es un importante indicador económico que está estrechamente vinculado al crecimiento económico, la competitividad y el nivel de vida dentro de una economía” (s/p). Por tal razón, la dirección y la gestión en una organización se debe afincar en el manejo efectivo de las potencialidades que tienen las personas.

En este sentido, el desempeño laboral es indispensable para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa u organización, siendo ese comportamiento la estrategia individual para lograr los objetivos (Chiavenato, 2000 p.359). En función a su importancia, actualmente el talento humano es considerado capital intelectual por ser un activo intangible esencial debido a que, de sus habilidades y destrezas, va a influir en la generación de la productividad, competitividad y rentabilidad.

Ahora bien, para lograr lo antes expuesto se requiere de conocimientos, y es fundamental la capacitación constante y esta depende de la gestión de la organización. No obstante, aunque este requisito de formación y capacitación se encuentre normado legalmente por el Artículo 3 de Ley Orgánica del Servicio Público en Ecuador, es sabido que frecuentemente por falta de recursos económicos o de tiempo, no se le presta la debida formación al talento humano.

Por lo tanto, emana la importancia de la necesidad de la formación y la capacitación debido al desempeño que produce la productividad laboral y sostenibilidad de la organización, en función de manejar las competencias laborales, técnicas y universales. Alles (2010) define las competencias laborales como “Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no solamente de conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes; estas son necesarias, pero no suficientes para un desempeño efectivo” (p. 280).

Llegado hasta aquí se ha asociado la productividad laboral con el desempeño laboral. Sobre este particular, cabe destacar que ésta es relevante en la Sección de tránsito porque con ella se obtiene crecimiento sostenible, ganancias económicas y de tiempo, el talento humano se siente satisfecho por lo que este modelo se plantea lograrla, en conjunto, con la rentabilidad.

1.2.7 Rentabilidad

La rentabilidad es un elemento que se emplea a todo ejercicio económica en la que se movilizan medios materiales, humanos y financieros con el fin de obtener resultados. La rentabilidad puede considerarse, a nivel general, como la capacidad o aptitud de la empresa para generar un excedente partiendo de un conjunto de inversiones efectuadas. El hecho de que las empresas u organizaciones crezcan les puede proporcionar ventajas competitivas propias de las empresas de mayor tamaño, como el aprovechamiento de las economías de escala, los efectos positivos de la curva de experiencia, el poder de

negociación con proveedores y clientes o la externalización de actividades, lo que permite a las empresas incrementar sus tasas de rentabilidad (Izquierdo, 2016).

El concepto de rentabilidad ha tomado distintas formas, y ha sido usado de diferentes maneras. Es uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de un negocio. Una rentabilidad sostenida combinada con una política de dividendos cautelosa, conlleva a un fortalecimiento del patrimonio (Santiesteban, 2011). Este mismo autor hace mención de las nociones más utilizadas para medir rentabilidad, estas son rentabilidad neta, estado de resultados según las prácticas contables, ganancias antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones. Es el reflejo de la capacidad de la empresa de generar fondos.

En el ámbito empresarial se analiza de dos maneras, con indicadores, el primero rentabilidad económica o del activo, en el que concierne una concepción de resultado conocido o previsto, antes de intereses, con la totalidad de los capitales económicos disponibles en su producción, es el rendimiento de la inversión de la empresa, y un segundo nivel, la rentabilidad financiera, en el que se afronta la concepción de resultado conocido o previsto, después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos. La relación entre ambos tipos de rentabilidad vendrá definida por el concepto conocido como apalancamiento financiero, que, bajo el supuesto de una estructura financiera en la que existen capitales ajenos, actuará como amplificador de la rentabilidad financiera respecto a la económica siempre que esta última sea superior al coste medio de la deuda, y como reductor en caso contrario.

De lo antes expuesto, se desprende que la rentabilidad es la medida del resultado integral que se origina al concertar las bondades del sector donde se encuentra la empresa y la conveniente gestión de quien lo administra. Por tal motivo, admite ejecutar comparaciones entre varias empresas del mismo sector y aunque sean de diferentes sectores, tales que colaboran a concebir la conveniencia y tendencias

estructurales de un sector con relación a otro, que se reflejan en la dinámica de las cifras de rentabilidad (Alvarado, 2018). Su importancia se debe a que concurren varios indicadores útiles para valorar la calidad de la gestión empresarial, en este caso, la Sección de tránsito, pero ninguno tan significación como la rentabilidad. Entonces la rentabilidad se vuelve una medida de productividad.

1.2.8 Fundamentación legal

Los basamentos legales que sustentan la investigación se encuentran vinculados al proceso de gestión de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial y a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales se exponen a continuación.

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador año 2008 referidos a las funciones y competencias con respecto al tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales GAD, son:

Constitución de la República del Ecuador Art. 238. “Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales”.

Constitución de la República del Ecuador Art. 264. “Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: 2. Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón. 6. Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte público dentro de su territorio cantonal.”

Constitución de la República del Ecuador Art. 394. “El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y la actividades aeroportuarias y portuarias”.

En el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD, 2010) cabe destacar los siguientes artículos:

Art. 54.- Funciones.- Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes: h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno; m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él la colocación de publicidad, redes o señalización;

Art. 55.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley: b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón; c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana. f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.

Artículo 125.- “Nuevas competencias constitucionales. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados son titulares de las nuevas competencias exclusivas constitucionales, las cuales se asumirán e implementarán de manera progresiva conforme lo determine el Consejo Nacional de Competencias”.

Art. 130.- Ejercicio de la competencia de tránsito y transporte. A los gobiernos autónomos descentralizados municipales les corresponde de forma exclusiva planificar, regular y controlar el tránsito, el transporte y la seguridad vial, dentro de su territorio cantonal. Los gobiernos autónomos descentralizados municipales definirán en su cantón el modelo de gestión de la competencia de tránsito y transporte público, de conformidad con la ley, para lo cual podrán delegar total o parcialmente la gestión a los organismos que venían ejerciendo esta competencia antes de la vigencia de este Código.

En la Resolución 006/Mayo 2012 del Consejo Nacional de Competencias es necesario recalcar:

Art. 6.- Estos gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán a su cargo la planificación, regulación del tránsito, transporte terrestre y la seguridad vial en los términos establecidos en la presente resolución, exceptuando el control operativo del tránsito en la vía pública, el cual lo podrán asumir cuando se encuentren debidamente fortalecidos individualmente, mancomunadamente o a través de consorcios.

Art. 14.- Facultades comunes a todos los modelos de gestión. En los tres modelos de gestión establecidos en la presente resolución, corresponden a los gobiernos autónomos descentralizados metropolitanos y municipales las facultades y atribuciones de rectoría local, planificación local, regulación local, control local y gestión, para mejorar la movilidad en sus respectivas circunscripciones territoriales, en los términos establecidos en esta resolución, bajo el principio de unidad nacional.

En el artículo 17, en lo que se refiere a la regulación local, los numerales 8, 9, 10 y 11 de la Resolución 006 del Consejo Nacional de Competencias dice: - Establecer estándares locales para la operación de transporte terrestre. -Aprobar y homologar medios y sistemas de transporte terrestre. -Emitir los informes previos y obligatorios para la constitución jurídica de las compañías y cooperativas en el ámbito de sus

competencias, los que deberán ser registrados y auditados posteriormente por el Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito y, -Emitir, suscribir y renovar los contratos de operación de transporte público urbano e intracantonal; permisos de operación comercial y especial; y autorizar la operación del servicio de transporte por cuenta propia, en el ámbito de su circunscripción territorial.

De lo anterior, es necesario indicar que el GAD Municipal del cantón posee jurisdicción acerca del servicio de taxi convencional y como el ejecutivo y sobre camionetas de carga liviana, transporte de pasajeros en buses urbanos e intracantonal, transporte escolar e institucional, y regulaciones de circulación y tránsito del transporte intracantonal, interprovincial de pasajeros en buses, transporte de carga pesada, transporte turístico y transporte por cuenta propia.

Con respecto a la Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (2008), y su Reglamento General de aplicación se mencionarán los artículos más relevantes que competen a los GAD a las operadoras de transporte y peculiaridades técnicas de las diferentes modalidades de transporte y sus condiciones de operación.

En los artículos 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12 se refiere a los principios generales, garantías, obligaciones y el derecho al tránsito como la participación ciudadana en las decisiones con respecto al transporte terrestre, tránsito y seguridad vial.

En los artículos 46, 47, 49, 50, 52 hace mención del transporte terrestre automotor, de su naturaleza y objeto, prestación de servicio acotando que el “transporte terrestre automotor es un servicio público esencial y una actividad económica estratégica del Estado”, que radica en la movilidad independiente con libertad y seguridad de un lugar a otro a personas y/o de bienes, utilizando las vías nacionales, terminales terrestres y centros en la región ecuatoriana, refiriéndose también a la garantía del Estado de la prestación del servicio de los taxis y el transporte internacional especificándolo en los artículos 53, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61 y 62.

Con respecto, de los ámbitos del transporte se marcan en los artículos 65, 66, 67, 68, 69,70,71 describiendo la celebración de los contratos y/o permisos de operación, definición del servicio de transporte público intraprovincial e intrarregional. En los artículos 72, 73, 74, 75,76 hacen referencia concretamente de los títulos habilitantes de Transporte Terrestre

En relación a las operadoras del transporte terrestre precisamente se expresa en los artículos 77, 78, 79. De los actores de la Seguridad Vial, los peatones y sus derechos, su desplazamiento por la vía pública hacen mención los artículos 198, 199, 201. En este orden, se explican los derechos que tienen los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros. En los artículos del 205 al 207 se trata acerca de los vehículos, la Revisión Técnica Vehicular y Homologaciones, en los artículos 208 al 210 de las vías su construcción y tratamiento.

Dentro de esta legislación es pertinente aludir al reglamento general de aplicación a la LOTTTSV, así como también el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, el Plan Nacional para el Buen Vivir porque en la estrategia No. 8, se enuncia la Estrategia Territorial Nacional, destacando en el punto 8.5.1 la movilidad, eje vertebral y enlaces horizontales, cuenta la nueva visión de la movilidad por parte del Estado y sobre todo cabe recalcar su consideración del término sustentable, sus implicaciones, esta reseña:

Movilidad sustentable como la satisfacción en tiempo y costos razonables de los desplazamientos requeridos minimizando los efectos negativos en el entorno, y mejorando la calidad de vida de las personas. La movilidad sustentable en el Ecuador requiere de un mayor y más eficiente flujo interno y externo de bienes y personas. Para lograr este objetivo se requiere un enfoque de movilidad intermodal y multimodal. (Plan de Movilidad 2015 p. 83-84)

En indicación a la movilidad y desarrollo de la infraestructura de transporte se considera además los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial y una Ordenanza

en la materia del GAD Rocafuerte aprobada en el Concejo Municipal del cantón el 01 de septiembre de 2015 que regula, planifica, organiza y controla el tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en la jurisdicción.

1.3. Fundamentación del estado del arte

En este apartado mediante la búsqueda bibliográfica de la literatura sobre los modelos de gestión, se muestra el historial actualizado de diferentes investigaciones, que vislumbra los avances realizados en relación a la temática durante los últimos cinco años. Por lo que se exhiben los trabajos o proyectos a nivel internacional, nacional y local realizadas por otros investigadores mostrando sus conclusiones o resultados alcanzados.

Las investigaciones se muestran en orden cronológico. En Perú, Manrique (2017), “Diseño de un modelo de gestión para mejorar la rentabilidad mediante el incremento de la productividad y el control de los costos en proyectos de construcción”. En su conclusión expone que se comprueba sus hipótesis referente a que el Modelo LCyA que se basa en la fusión de la Filosofía Lean Construction y Lean Accounting mejoró la rentabilidad de la obra, como se demuestra la rentabilidad a lo largo de su desarrollo hasta el cierre de la misma, mejoró la productividad de la obra civil en sus principales partidas respecto a los indicadores de productividad y demostró que hay una mejora en la Confiabilidad de la Programación (%PPC) gracias al uso de las herramientas de Lean Construction.

En Ecuador, Cando (2018), realizó el estudio titulado: “Modelo de gestión para el ejercicio de las competencias de transporte, tránsito y seguridad vial según los lineamientos de la ANT. caso GADM Riobamba”. Concluyó que existe un problema en la prestación en el servicio de matriculación y revisión vehicular está vinculada en la empatía y la fiabilidad; un problema que se evidencio es que no realizan incentivos para la mejorar del desempeño en el lugar de trabajo.

En la misma provincia de la investigación previa, Villegas (2019), en su investigación titulada “Propuesta de un modelo de gestión para la dirección municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Guano, provincia de Chimborazo”, como su principal conclusión señala que el servicio es ineficiente, por parte de los funcionarios que laboran en la Dirección, que la mejora del perfil de sus funciones desprende la eficiencia y eficacia en el área de trabajo y que el modelo de gestión optimizará la agilidad en los trámites que realizan los usuarios en las instalaciones.

En otra provincia ecuatoriana, González (2020), elaboró un artículo científico “Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo”. En sus conclusiones se desprende que desconocen las funciones que desempeñarán los trabajadores, lo que limita el desarrollo de la entidad, así como, el liderazgo institucional. No existe una planeación estratégica bien definida que permita el cumplimiento de los objetivos organizacionales y contribuya a consolidar un buen desarrollo empresarial, para implementar y ejecutar un modelo de gestión administrativa exitoso.

En el ámbito local, Rodríguez (2021), Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial. En sus conclusiones acota que los modelos de gestión son necesarios en cualquier organización, estos invitan a pensar en nuevas maneras de desarrollar la inteligencia, su aplicación acertada debe concentrarse en la continua innovación, para adentrarse en los nuevos cambios y desafíos que enfrenta el mundo, inherente a la cultura organizacional y las políticas empresariales.

Estas investigaciones permiten coincidir en la necesidad de construir modelos de gestión para las Direcciones o Secciones de tránsito de los distintos GAD del país y refuerza la importancia del diseño de este en la búsqueda de las mejoras laborales, productivas, de calidad del servicio y de rentabilidad.

1.4. Conclusiones Capítulo I

- En este capítulo, se construyen los fundamentos teóricos relacionados con los modelos de gestión, que pueden ser estratégicos, organizacional y del talento humano, en la revisión bibliográfica el hecho de que la productividad laboral se vincula con el desempeño laboral y que tanto las empresas públicas como privadas cuando mejoran y crecen tienen mayores ventajas competitivas, se incrementa su productibilidad y sus tasas de rentabilidad.
- Se realiza un análisis de la evolución histórica con los antecedentes internacionales, nacionales y locales y el estudio del arte para determinar los estudios previos y sustentar esta investigación comprobando la necesidad de la creación de un modelo de gestión para la Sección de tránsito.
- En la fundamentación legal se detallan los artículos de las leyes que sustentan este trabajo investigativo, con mayor énfasis en la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad, y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD, 2010).

CAPÍTULO II. MODELO DE GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE PARA MEJORAR LA SECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL GAD ROCAFUERTE.

En este capítulo se muestra el diseño del modelo, con su fundamentación epistemológica enfocada en los referentes teóricos y jurídicos sobre la base de las variables, su operacionalización y el análisis de la realidad que permitieron la construcción del modelo de gestión en el crecimiento sostenible de la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte.

2.1. Caracterización epistemológica del proceso de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Rocafuerte.

La Sección tiene funciones y atribuciones importantes para el buen funcionamiento de la movilidad urbana en Rocafuerte por lo que es relevante para mejorar la habitabilidad de los ciudadanos. Por lo tanto, se requiere de un modelo de gestión integrado desde la transdisciplinariedad que integre lo científico con la exactitud de los números y los cálculos, lo tecnológico con dispositivos avanzados, lo humano, su subjetividad, desempeño laboral y el ambiente que abarca el contexto del clima organizacional y el medio ambiente natural que desarrolle el crecimiento sostenible, rentabilidad y la productividad laboral, tomando su situación actual en cuanto a su gestión administrativa y el talento humano como base fundamental para que cumpla con todas sus necesidades e intereses.

La Sección de Tránsito permite ejecutar la competencia con modelo de gestión B establecido en el Consejo Nacional de Competencias (CNC). Este modelo es más limitado que el modelo A, tiene menor ingreso del presupuesto que es separado del Estado Central y destinado únicamente a la gestión de Movilidad, por lo que no

constantemente se lo hace ya que ingresa dentro de la Dirección de Planificación y no en la Dirección de Tránsito. Según el Plan de Movilidad (2018) del GAD, “La finalidad de mantener esta Sección de tránsito es obtener un pequeño ahorro en la remuneración del responsable titular de la unidad, que en realidad no es significativo para la dimensión de la competencia y su alcance” (p.73). Ahora bien, a pesar de ese criterio es la que se encarga de la gestión de títulos habilitantes y de la matriculación de vehículos correspondiente a las actividades de digitación y revisión de documentos, así como las actividades de tránsito y seguridad vial.

Bajo este contexto, la presente investigación se orienta hacia el desarrollo de un modelo de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Rocafuerte. En concreción, el proceso de gestión se sustenta en lo referido por Galinelli y Migliore (2015), con respecto a la gestión en la administración pública, la define enfatizando su aspecto práctico, actividades, tareas, diligencia al interior de los organismos, y en interrelación con otros, para alcanzar los objetivos de interés público.

En relación a la gestión con sostenibilidad, Cogollo y Ruiz (2019), apunta que es un elemento decisivo hacia la optimización y el perfeccionamiento en las instituciones u organizaciones, con la posibilidad de garantizar el desarrollo en la calidad de vida, la salud, la educación, además del cuidado perenne de la naturaleza, por ende, en el aspecto económico lograr el crecimiento equitativo. En la búsqueda hacia la coexistencia de la empresa con la sostenibilidad debe concebirse una gestión que le permita perdurar a largo plazo, aportando dividendos económicos sustanciales, por lo que esto involucra al contexto, los actores del proceso y el sistema de valores compartidos (Quiñonez, 2019).

Entre los factores para la gestión con crecimiento se desprende que estos son internos y externos. Internos se relacionan con el tamaño, la edad, gestión del conocimiento, su organización y la motivación. En relación a lo externo se refiere a los clientes,

proveedores, la demanda, la tecnología, la posibilidad de acceso a créditos. Desde esa perspectiva, la gestión con perspectiva de crecimiento va en conjunto con el desarrollo económico por lo una postura humanista que tome en cuenta a todos los actores internos y externos del modelo de gestión.

2.2. Operacionalización de las variables

Con respecto a las variables en la investigación, se descompone en la independiente, modelo de gestión y la dependiente, productividad laboral. Al ser identificada se prosiguió al desarrollo de su operacionalización. Este en particular se exhibe en la siguiente Tabla 3.

Tabla 3.

Operacionalización de las variables.

Objetivo general: Diseñar un modelo de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la productividad laboral de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte.					
Objetivos específicos	Variable	Definición Teórica	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Analizar los procesos administrativos y el crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.	Crecimiento Sostenible	Se refiere a las teorías y definiciones sobre modelo de gestión y el crecimiento sostenible.	Procesos administrativos	Planificación Regulación	Revisión documental
Diagnosticar la situación actual de la gestión de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y su efecto en la rentabilidad.	Gestión	Son las acciones o actividades que se realizan en la Sección que generan rentabilidad.	Talento Humano Conocimiento Rentabilidad	Control Productividad Ingresos	Encuesta
Elaborar los lineamientos del modelo de gestión para contribuir en la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.	Modelo de gestión	Es la elaboración de la propuesta del modelo de gestión y crecimiento sostenible.	Productividad laboral Rentabilidad Crecimiento sostenible	Visión Misión Objetivos Estrategias Factibilidad	
Comprobar la factibilidad del modelo de gestión para contribuir en la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial.	Modelo de gestión	La factibilidad demuestra la posibilidad de la aplicación del modelo diseñado.	Factibilidad	Técnica Económica	Validación de expertos

Elaborado por Zambrano

2.3. Contexto

Para desarrollar el modelo en principio es necesario presentar la delimitación y caracterización conceptual y espacial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rocafuerte y la Sección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad vial del GAD cantón Rocafuerte.

El gobierno es un instrumento fundamental para poner en marcha un Estado. En Ecuador, dentro del gobierno central se divide en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), que son las instituciones que conforman la organización territorial, estos disfrutan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana. Están organizados de la siguiente forma: GAD Regionales, GAD Provinciales, GAD Cantonales y GAD Parroquiales.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Rocafuerte al estar establecido como persona jurídica de derecho público, tiene integrado las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en el art. 53 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD, 2010). Entre el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponde: planificar, construir y mantener la vialidad urbana; y, planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal. (Artículo 55. Constitución de la República, 2008).

El GAD Municipal del Cantón Rocafuerte está asentado parte en una extensa planicie, que es del valle propiamente dicho y comprende además la zona alta o lomas con una altura aproximada a los 100 metros. Está situación en la región occidental del territorio ecuatoriano, parte central de provincia de Manabí a $0^{\circ}, 55''$ y $6'$ de latitud sur $80^{\circ}, 26''$

y 10' de longitud occidental, limita al norte con el cantón Sucre y Tosagua, al sur con Portoviejo, al este con Junín y al oeste con Sucre y Portoviejo.

Figura 2. Ubicación geográfica del GAD Municipal del Cantón Rocafuerte.



Fuente: Google Maps (2021)

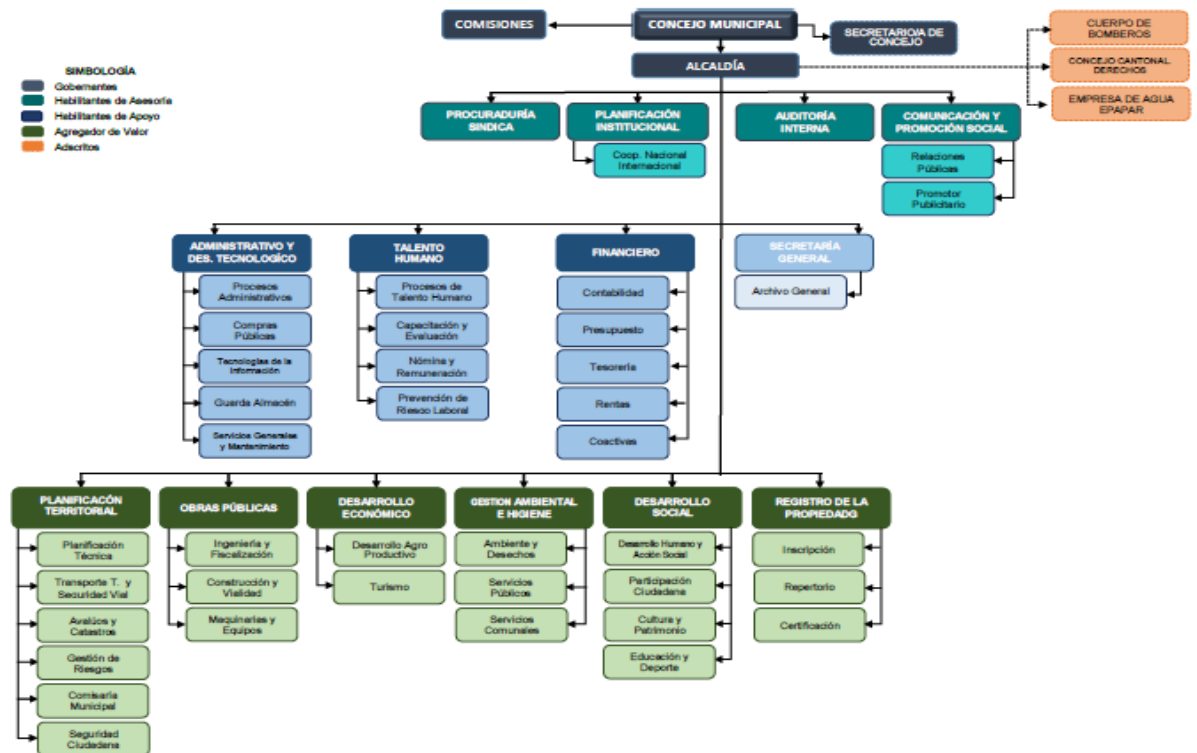
El cantón Rocafuerte con respecto al tránsito, circulan vehículos con destino a Quito, Santo Domingo, Esmeraldas, Bahía, Manta, Portoviejo, Quevedo, debido a que se halla atravesado por cuatro vías Estatales: La vía del Pacífico E15, la vía Rocafuerte – Tosagua E38, la vía Rocafuerte – Rodeo E39, la vía Portoviejo – Crucita E39A. El recorrido hasta Manta es de 37.6 km de longitud siendo una ruta que transita asiduamente vehículos de carga pesada con destino al puerto Marítimo de la ciudad, al aeropuerto principal de la provincia, al mismo tiempo en esta vía se localiza la toma de agua que suministra 30 tanqueros de agua al día aproximadamente y la mayoría con destino a las comunidades de dicha ciudad.

El trayecto a Portoviejo es de 19,6 Km de longitud por la ruta E39A, en esta circulan frecuentemente vehículos particulares, buses de transporte público con destino a Quito, Esmeraldas, Bahía y Portoviejo y los vehículos de carga pesada como volquetas que provienen desde y hacia las canteras del cantón. La carretera principal a Quito es de 401 Km de longitud y los servicios de transporte generalmente realizan un viaje de 7 horas, la carretera se encuentra en buen estado sin zonas de congestión considerables.

A Guayaquil hay una distancia de 222 km gran parte de esta ruta ha sido ampliada y mejorada encontrándose en condiciones de transitabilidad. El cantón Rocafuerte hace poco cuenta con una terminal terrestre, por cuestiones de normativa se denomina en la ordenanza "Parada de Ruta", con nombre Terminal Terrestre Rocafuerte, con el propósito de que ayude a solucionar en parte la problemática existente en el sector referente a la movilidad por los buses que llegan al lugar a brindar el servicio fuera y dentro de la provincia y del país.

La estructura organizacional u organizativa del GAD Municipal del Cantón Rocafuerte se agrupan por los recursos humanos delimitando el papel de cada unidad para hacer más viable su administración y alcanzar sus objetivos. Está dividida de la siguiente manera y se observa en Figura. 3.

Figura 3. Estructura Orgánica GAD



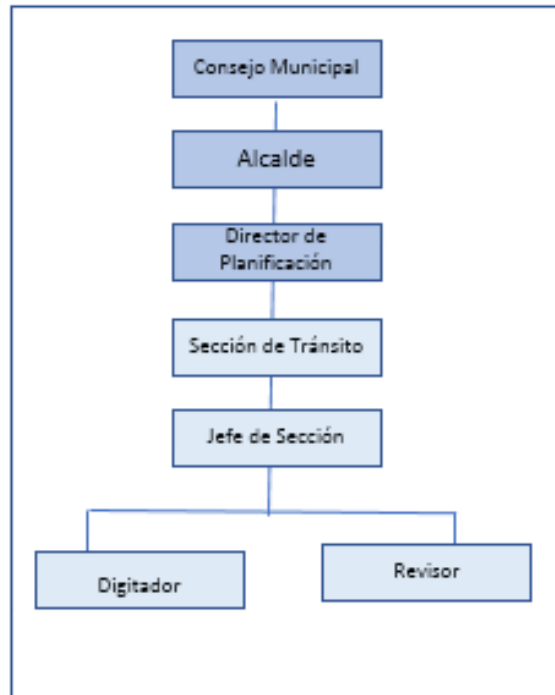
Fuente: GAD (2021).

La Sección de tránsito del cantón Rocafuerte, que funciona como sección administrativa y técnica del GAD municipal, está bajo la dependencia de la Dirección planificación y proyectos, su titular es el responsable de la unidad con perfil profesional en Ingeniería Civil o carreras afines con experiencia en tránsito transporte terrestre y seguridad vial contará con personal administrativo técnico, tecnológico y de apoyo que se requiera para el cumplimiento de sus fines y competencias el mismo que se realizará y enviara reporte semanal al jefe inmediato y comunicara todas las actividades que realicen dentro de sus competencias.

La Sección de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial se encuentra ubicada en la avenida Don Bosco, colindante al patio de máquinas del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rocafuerte en donde se realizan labores de matriculación vehicular y el control de la documentación legal que requieren los conductores automovilísticos para manejar libremente un vehículo propio o transporte público.

Entre sus atribuciones se consideran cumplir y hacer cumplir la Constitución, los convenios internacionales de la materia, la Ley Orgánica de tránsito Terrestre y seguridad vial, asesorar el Concejo Municipal y al Alcalde del cantón Rocafuerte en la planificación regulación y control de las actividades de operaciones de tránsito terrestre seguridad vial, revisión técnica y matriculación vehicular los servicios de transporte público de pasajeros y de carga transporte comercial y de todas formas de transporte colectivo y de masivo en el ámbito urbano e Intercantonal conforme a la clasificación de las vías definidas por el Ministerio. A continuación, se presenta el organigrama de la Sección en la Figura 4.

Figura 4. Organigrama de la Sección



Fuente: Plan de Movilidad (2018) GAD Rocafuerte
Elaborado por Zambrano

Los procesos administrativos de la Sección son la planificación, regulación y control. Dentro de estos se desprende los de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial. Estas se encuentran detalladas en Tabla 1. Modelos de gestión diferenciados. Asignación de productos y servicios.

De igual manera se expondrán los procesos administrativos de la Sección de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad vial del GAD cantón Rocafuerte los más importantes de manera general, entre los que se encuentra supervisar la gestión operativa y técnica, sancionar a los operadores de transporte de las entidades prestadoras de servicio de transporte que tengan el permiso de operación dentro de la Circunscripción territorial del cantón. Promover, ejecutar, mantener campañas masivas, programas y proyectos

de educación en temas relacionados con el tránsito y seguridad vial revisión técnica y matriculación vehicular dentro del cantón.

Emitir títulos habilitantes para la operación de servicios de transporte a las compañías y cooperativas debidamente constituidas a nivel intra cantonal, implementar auditorías de seguridad vial sobre obras y actuaciones viales fiscalizando el cumplimiento de los estudios en el momento que considere oportuno dentro de la jurisdicción cantonal, fiscalizar y controlar el sistema de transporte público en coordinación con la agencia. Organizar el registro y Catastro del parque automotor de servicio público y privado que circule dentro del cantón elaborar actualizar ejecutar y evaluar el Plan de Movilidad cantonal anual

2.4. Diagnóstico de la situación actual de la situación actual de la gestión de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y su efecto en la rentabilidad.

La situación actual de la gestión de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y su efecto en la rentabilidad, se diagnosticó con la recolección de la información directa mediante la encuesta (Anexo 1) en vista de que esto es un indicador de la productividad laboral. En la encuesta se logró aclarar acerca de su asignación presupuestaria, el ingreso por licencias de conducir, tasas de matriculación y por títulos habitantes, certificaciones, resoluciones, entre otros, para realizar su planificación y cumplir con todos los planes y programas de la Sección.

Los ítems que componen el instrumento (encuesta), son cerradas contienen categorías u opciones de respuesta delimitadas por una escala de Likert. Se presentan las posibilidades de respuesta a los participantes, quienes deben acotarse a éstas. Pueden ser dicotómicas (dos posibilidades de respuesta) o incluir varias opciones de respuesta (Hernández, Fernández, Baptista, 2014).

2.5. Diseño de la investigación

Se empleó una investigación cuantitativa bajo el paradigma positivista, que es objetivo y recoge datos numéricos precisos. La modalidad o forma de investigación es aplicada. Se aplicó a la solución de un problema concreto, que es la falta de un modelo de gestión del estudio y cuya solución es la elaboración de uno para el perfeccionamiento de la Sección y los sujetos implicados, los servidores. Hacia esta resolución del problema de manera científica, la investigación tuvo carácter descriptivo. Al respecto, sobre la investigación descriptiva Hernández, et al. (2014) señala que: “consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan” (p.92). En función a lo referido, se describe la realidad o situación actual de la Sección.

El diseño de la investigación será no experimental de campo, en esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información y no manipula en forma deliberada ninguna variable, ni sustituye intencionalmente las variables independientes (Palella y Martins, 2017). Esta acarrea recolectar la información primaria de los hechos en el lugar mismo de los acontecimientos, la Sección de Tránsito Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Rocafuerte.

2.6. Población y muestra

2.3.1 Población

La población es definida por Arias (2012) como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). En esta investigación está constituida por 150 personas distribuidas entre funcionarios y/o servidores de la Sección de Tránsito Municipal, la integran el responsable de la Sección, analistas de tránsito, digitadores, revisores y un personal apoyo.

2.3.2 Muestra

Para la muestra, conceptualizada por Palella y Martins (2017) como “un subconjunto de la población, accesible y limitado, sobre el que realizamos las mediciones o el experimento con la idea de obtener conclusiones generalizadas a la población” (p. 106). En este estudio se tomó toda la población, el grupo intacto, por ser (6) un número reducido de personas y no amerita un muestreo, lo cual favoreció los resultados.

2.7. Técnicas e instrumentos

2.7.1 Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta como esboza Palella y Martins (2017) esta “destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos quienes, en forma anónima, las responden por escrito” (p.123). Se aplicó para el diagnóstico de la gestión y su efecto en la rentabilidad y para el análisis de los procesos administrativos de la Sección de tránsito.

2.7.2 Instrumentos

El instrumento para la recolección de los datos fue el cuestionario. El cuestionario, es uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos, el mismo es construido sobre la base de un conjunto ítems y se destinó al personal de la Sección de Tránsito Municipal del Gobierno Autónomo Descentralizado Rocafuerte. Se recogió información sobre el modelo en el proceso, productividad, rentabilidad talento humano.

Para Palella y Martins (2017), el cuestionario es un instrumento de investigación que forma parte de la técnica de la encuesta, es fácil de usar, popular y con resultados directos. El cuestionario, tanto en su forma como en su contenido, debe ser sencillo de

contestar. En esta oportunidad, el cuestionario con ítems que fueron valorados con la escala de Likert, siendo de fácil aplicación.

2.8. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos se realizó mediante un análisis estadístico descriptivo que se reflejó en las tablas de frecuencia simple porcentual, lo que conllevó a interpretar de mejor manera los resultados de la investigación.

2.9. Procesamiento de información

El procesamiento de la información se constituyó de tal manera, que se procedió a revisar las encuestas si estaban correctamente respondidas, todos los ítems contestados para efectuar la tabulación de datos que se hizo a través del programa estadístico Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versión 25 para las ciencias sociales, en el cual se transportaron los ítems de las variables. Estos se tabularon en matrices de frecuencias y porcentajes.

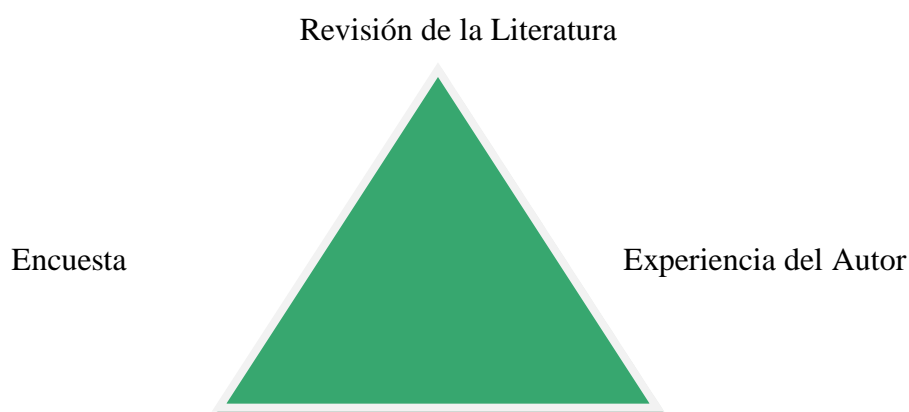
2.10. Análisis Sectorial

En este análisis se reconocen los aspectos negativos de la situación existente, se realiza por el diagnóstico mediante cuatro procedimientos, un árbol del problema donde se establecen las relaciones causa-efecto de los problemas detectados, el análisis FODA y de las entrevistas y de las encuestas y la triangulación de los datos. Esta información permite establecer las circunstancias en que se halla la capacitación para el proceso de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte y tener la potestad de concretar cuál ha sido el problema preciso que hay de forma general y en cada uno de los niveles en torno al cual se establecen las acciones que interceden en el proceso para implementar la estrategia. Seguidamente se presenta la triangulación de datos

Triangulación de datos

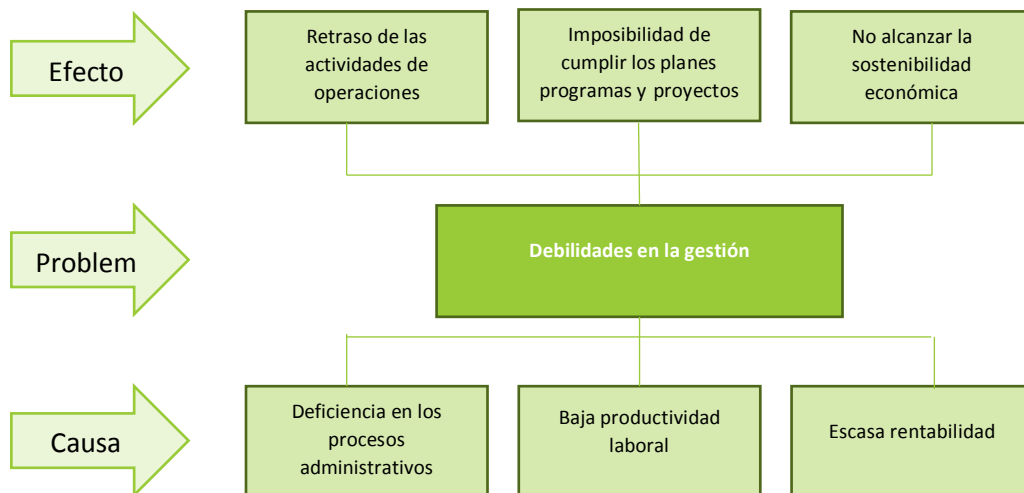
La triangulación se define como el uso de dos o más métodos de recolección de datos para estudiar un fenómeno particular. Bailey-Beckett y Turner (2001: 2) se refieren al trabajo de Jakob (2001) quien indica que "...combinando múltiples observadores, teorías, métodos y materiales empíricos, los investigadores pueden esperar superar la debilidad o los prejuicios intrínsecos que provienen de estudios de método único, observador único y teoría única. A menudo, los propósitos de la triangulación en contextos específicos son obtener la confirmación de los resultados a través de la convergencia de diferentes perspectivas. Se considera que el punto en el que convergen las perspectivas representa la realidad".

Es preciso considerar que para efecto de este trabajo se integró, interpretó y construyeron conocimientos fundamentados en la del mismo modo se desarrolló un proceso de triangulación de información obtenida de las diversas técnicas e instrumentos, siempre teniendo como orientación del logro de los objetivos de investigación. En este punto se analizó e interpreto los significados develados en esta indagación.



*Ilustración 1 Triangulación de los datos
Elaborada por Zambrano.*

Figura 5. Árbol del problema.



Elaborado por Zambrano.

2.10.1 Análisis FODA de la Sección

El análisis FODA es una clásica herramienta con la cual se caracteriza y examina las fortalezas referido a lo interno, las oportunidades que es lo externas, las debilidades pertenecen también a lo interno y las amenazas relativo a lo externo. Se muestra en la siguiente Tabla 4.

Tabla 4.
FODA.

Fortaleza	Debilidades
Fortalecimiento y crecimiento del GAD Municipal de Rocafuerte. Penetrante aceptación y participación de la ciudadanía Buena disposición del personal dispuesto a mejorar y ser resiliente. Cuenta con disponibilidad de espacio físico al aire libre.	Poco talento humano para la atención de los requerimientos Escaso equipamiento técnico. Inexistencia de planes estratégicos y sistema de control interno. Ausencia de evaluaciones al personal para determinar su desempeño y productividad. Demora en las tramitaciones.
Oportunidad	Amenazas
Perfeccionamiento del GAD en cuanto a la movilidad. Mejora de la asistencia y el servicio al usuario y del transporte y tránsito. Elaboración de normas de control interno. Adiestramiento al personal. Optimizar el tiempo de las gestiones en cuanto a recepción y entrega documentación para los títulos habilitantes y matriculación vehicular.	Interferencias en las competencias de TTTSV por parte de entidades públicas. Escasez en la cancelación de los usuarios por trámites en la Sección. Reducido espacio físico en la infraestructura de la Sección. Escaso control operativo de parte de la GAD. Cambio constante del personal. Poca capacitación para el mejoramiento del talento humano de la Sección.

Elaborado por Zambrano.

2.10.2 Modelo de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la Sección de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Rocafuerte.

2.10.2.1 Estructura del modelo

El modelo está diseñado en base a los planteamientos realizados por la investigadora y autoridades del GAD y funcionarios de la Sección de Tránsito, partiendo de la caracterización epistemológica y el diagnóstico para desarrollar un modelo de gestión para la productividad laboral.

En esta estructura se presenta un modelo apoyado en la primordial exigencia de un modelo de gestión que es la mejora continua, conteniendo una serie de acciones cíclicas en el cual se inicia con la planificación, denomina para este modelo como planeación, la ejecución mostrada desde la regulación hasta el control que posee revisión y ajuste, que está en constante movimiento. Por consiguiente, sus lineamientos incorporan un sistema cíclico que accede a la mejora ante probables desviaciones causadas por un proceder repetitivo, y reduce errores.

En el modelo se conjuga la gestión del conocimiento donde el personal transfiera sus ideas y criterios, su sabiduría para que construyan y colaboren entre ellos, trascendiendo su potencial humano a los procesos operativos con la convicción de perfeccionar la productividad y rentabilidad. Todo este planteamiento es, en función, a que los trabajadores tanto jefes como servidores son esenciales para tal fin.

El mismo se compone por: planeación, regulación y control siguiendo la estructura de las competencias asignada por el CNC, adaptadas a las necesidades e intereses de esta Sección específicamente. Dentro del modelo se presentan las dimensiones, sus principios y sus componentes. En la Figura 7. se presentan los componentes del modelo

de gestión integrador construido particularmente para la Sección de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Rocafuerte.

Las cualidades que lo distinguen son:

- Integralidad
- Dinámico
- Mejora continua

Las premisas con vistas a la aplicación del modelo propuesto son:

- Liderizar en el desarrollo de planes y proyectos de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial en función al crecimiento sostenible.
- Brindar un servicio de calidad a los usuarios con la buena disposición del personal.
- Contribuir con la capacitación del personal y gestionar el conocimiento con los demás miembros del GAD.
- Fomentar el buen ambiente laboral con empatía, resiliencia bajo los valores éticos y morales.

El modelo se sustenta bajo los principios de:

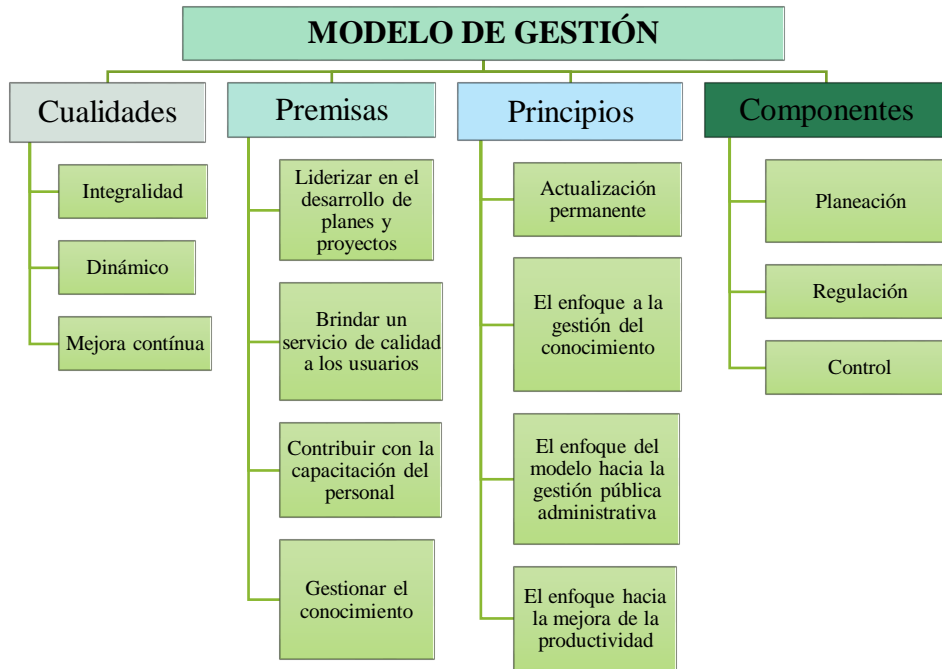
- a) Actualización permanente
- b) Enfoque a la gestión del conocimiento para capacitar a los servidores
- c) Enfoque del modelo hacia la gestión pública administrativa
- d) Enfoque hacia la mejora de la productividad del talento humano.

Los componentes del modelo son:

- a) Planeación
- b) Regulación
- c) Control

El modelo está compuesto por componentes relacionados entre sí como se muestra en

Figura 7. Modelo de Gestión



Elaborado por Zambrano

2.10.2.2 Información de entrada y salida del modelo

La Información de entrada y salida del modelo se sustenta en las políticas nacionales bajo enfoque de integración interna y adaptación externa de actores involucrados, recogidas de la Constitución de la República del Ecuador (2008), las disposiciones jurídicas, tales a la Resolución 006 de mayo del 2012 y la 003/2015. Se ampara este modelo de gestión bajo las directrices del Plan de Movilidad de Rocafuerte, así como en su Plan de Desarrollo de Ordenamiento territorial (PDOT). Entre las bases legales se encuentran las principales disposiciones que sustentaran este modelo de gestión, sus operaciones y actividades de la Sección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial de Rocafuerte son las siguientes: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización Resoluciones del Consejo Nacional de Competencias Resoluciones de la Agencia Nacional de Transito Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, de acuerdo a su competencia

(entradas), para pasar al diseño del modelo de gestión modelo de gestión y crecimiento sostenible para el mejoramiento de la productividad laboral de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte.

2.10.2.3 Áreas y ámbito de intervención

Es necesario tener definido las áreas y ámbito de intervención en la cual se desarrolla el modelo de gestión, matriculación vehicular, revisión vehicular y títulos habilitantes.

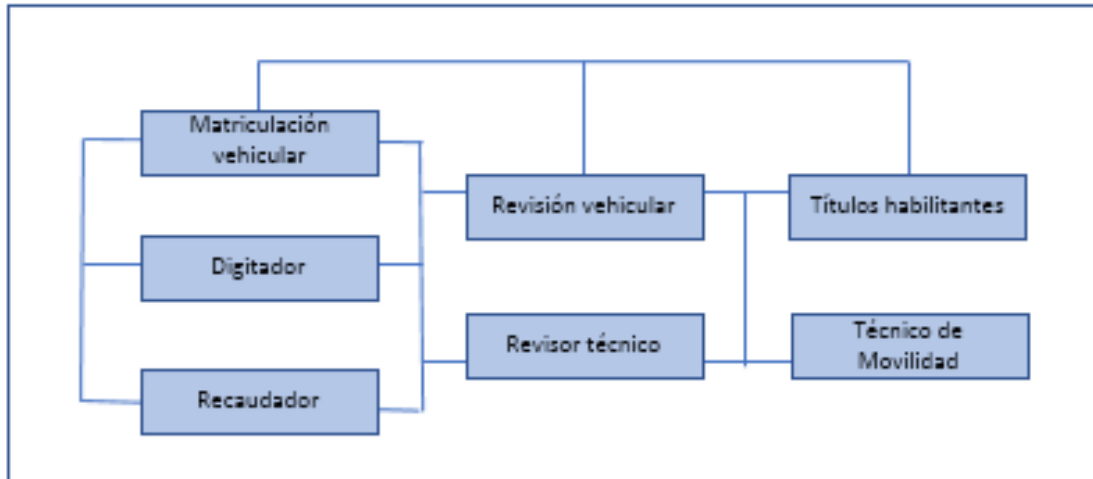
La matriculación vehicular en los patios de la Sección, donde los usuarios pueden acceder a los siguientes servicios, emisión de matrícula por primera vez, duplicado de matrícula por pérdida o deterioro de placas, renovación anual de matrícula. Para la ejecución del proceso de matriculación se cuenta con:

- El recaudador pieza clave para la Sección de Tránsito, porque esta consignado a recaudar los ingresos y tomar un registro sobre el tránsito y exponer informes a la Dirección Financiera del GAD.
- El digitador realiza sus tareas con la ayuda del responsable de sistemas de la Municipalidad, es quien protege la información digital e impresa que le da el GADM de Rocafuerte, al mismo tiempo suministrar la información solicitada por el usuario etc.

Revisión vehicular para esto se requerirá al revisor técnico vehicular, quién efectúa la revisión de los vehículos que asisten a la Sección de Tránsito, de forma que se afirme el buen funcionamiento del automotor previo al proceso de matriculación.

La emisión de títulos habilitantes, se cuenta con un técnico de Movilidad siendo el encargado de realizar los estudios factibles que fortalezcan la movilidad del cantón Rocafuerte en las competencias tomadas por el GAD.

Figura 8. Áreas y ámbito de intervención.



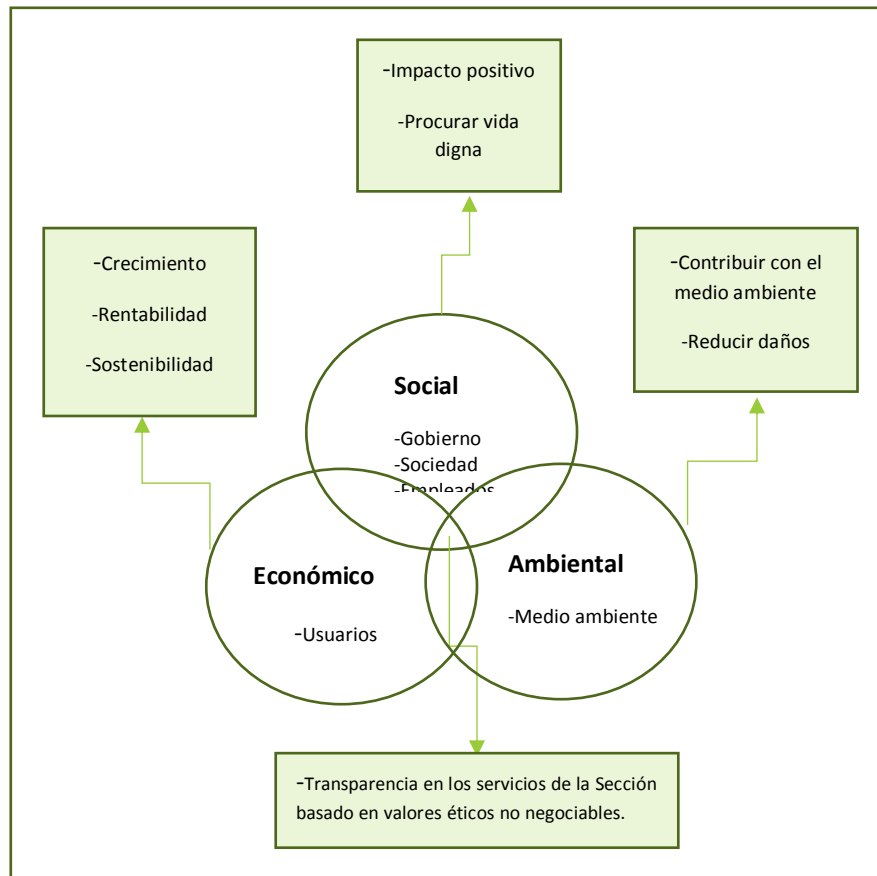
Fuente: GAD Rocafuerte.
Elaborada por Zambrano.

2.10.2.4 Dimensiones

Las dimensiones se escogen por tener un compromiso ante la sociedad y el Estado para que los procesos administrativos y las actividades de planes y proyectos sean bajo la responsabilidad **social** principalmente por el daño que puede causar la revisión vehicular al ambiente, al margen de la rentabilidad también se debe mostrar la obligación por reintegrar a la población un proceder positivo, con cimiento en principios y valores, por lo que se involucra la dimensión económica, social y ambiental.

Por otro lado, se asume en lo **económico** se busca que colabore a disminuir costos, perfecciona procesos, produce crecimiento y sostenibilidad y consiente bajar el impacto **ambiental** de la Sección.

Figura 9. Dimensiones del modelo



Elaboración por Zambrano.

2.8.10 Descripción de los componentes del modelo

2.8.10.1 Planeación

En este componente se considera el desempeño de las funciones del personal, porque es una acción importante como ya se mencionó para la mejora de la productividad laboral, aunado a esto el talento humano siempre es evaluado, debido a que si desconoce sus funciones, existe una gran posibilidad que su rendimiento en lo laboral no sea el esperado como lo exige su puesto de trabajo. En función a esto entra en el modelo la gestión del conocimiento porque es necesaria la transferencia del conocimiento entre todo el personal y la información se convierta en saberes, que el conocimiento no se detenga en una sola persona, que este se comparta y multiplique.

En relación a las acciones operativas, se debe realizar y ejecutar todo el plan de Administración de Tránsito anualmente, como el plan de Seguridad Vial, la Normativa para gestión de Tránsito que regula las operaciones de tránsito, asimismo, campañas masivas, programas y proyectos de educación en temas relacionados con el tránsito y seguridad vial

2.8.10.2 Regulación

La regulación implica continuidad, desarrollo e implementación de estrategias, entre estas la más importante para este modelo que busca mejorar la productividad laboral y cuyo indicador clave es la rentabilidad, es la capacitación y formación para el desarrollo personal. Esto requiere capacitar al personal constantemente. Para esto se elaboraron las actividades como seminarios, talleres y charlas por lo menos un día a la semana, una hora para que sea constante, evaluando el proceso de formación de manera cualitativa, sin puntaje, desarrollando actividades teóricas y prácticas.

En esta ejecución para aumentar la productividad de la Sección se pretende el desarrollo de una página web con toda la información que requieren los usuarios y donde se pueda pedir turnos para realizar los distintos servicios que ofrece. De esta manera buscar el aumento progresivo de la rentabilidad y, en conjunto, realizar operativos con campañas fuera del GAD que estén en sitios accesibles para los conductores y los peatones, en los cuales se hagan matriculaciones, revisiones vehiculares, entrega de títulos habilitantes. Con esto lograr la ejecuta la normativa para gestión del Transporte y se cumplen normativa y campañas para seguridad vial. Aunado a todo lo anterior, también es conveniente tener organizado el registro y Catastro del parque automotor de servicio público y privado que circule dentro del cantón que es otra fuente de ingreso.

2.8.10.3 Control

El control contiene la revisión y el ajuste para esto se asume revisiones constantes, semanales, del logro de metas y objetivos de los planes de la Sección. Por lo tanto, es

necesario llevar el nivel de avance que se obtiene en la búsqueda de establecer sí va en un buen rumbo y sí demanda mejora. En este sentido, se debe realizar evaluaciones a los planes a mediano plazo porque es esencial para su rentabilidad.

Igualmente, se considera primordial el cumplimiento de las metas, por lo que se requiere tener un personal motivado, con arraigo y sentido de pertenencia por la Sección de tránsito para que de manera intrínseca se logren totalmente, lo que conllevara al éxito. En este mismo orden, alcanzar el cumplir de la programación, planes y programas, las entregas de matrícula y títulos habilitantes, igualmente, las capacitaciones y constantes.

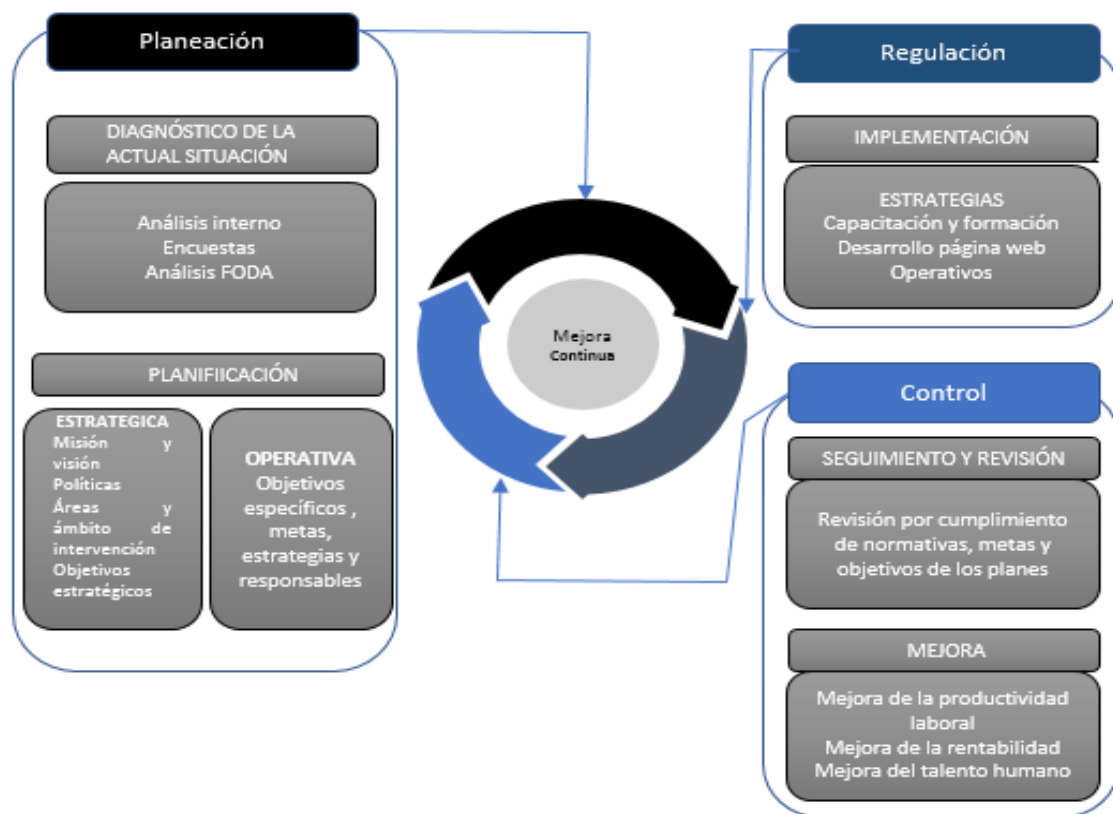
Con la ejecución y generación de todas las fases antes descritas en la Sección, sus resultados son convenientes en el modelo. Por tales razones:

Mejora de la productividad laboral porque se desenvuelve el personal con confianza y seguridad de sus conocimientos, reflejándose en su trabajo, cumpliendo todas las competencias exigidas por las regulaciones de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial más el componente motivacional de las capacitaciones.

Mejora de la rentabilidad al contar con un nuevo sistema informático en la página web que organiza todas las gestiones de los servicios con citas de forma ordenada y se optimiza el tiempo lo que genera mayores ingresos porque los ciudadanos hacen mención de la buena gestión.

Mejora del talento humano al construir nuevos conocimientos y compartir experiencias y aprendizajes lo que hace el capital humano mejoré y por ende la productividad laboral. A continuación, se desglosa el modelo y sus elementos de manera detallada.

Figura 10. Componentes del Modelo de Gestión.



Elaboración por Zambrano.

2.10.3 Estructura de la estrategia y sus fundamentos

Una estrategia en su particularidad vislumbra un conjunto de actividades planeadas, que facilitan a tomar decisiones, para lograr los objetivos; en el ámbito empresarial se puede plantear que son los pasos que seguir para obtener los mayores beneficios posibles. (González, 2020). Cada estrategia está relacionada con su objetivo y meta, que a su vez tienen acciones y éstas tienen su responsable, recursos y tiempo. Para la implementación de las mismas se cuenta con un presupuesto.

El plan estratégico propuesto se estructura de la siguiente manera:

- I. **Visión:** Se basa en la aspiración hacia el futuro del proceso de gestión de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la productividad de la Sección de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Rocafuerte.

- II. Misión:** Se centra en el propósito de la Sección.
- III. Objetivo general:** Se concreta el objetivo general de las estrategias.
- IV. Estrategias específicas:** Se establecen las estrategias específicas, partiendo de las metas, definiendo los objetivos y las acciones.
- V. Evaluación del plan estratégico:** Se evalúa el estado del cumplimiento de los indicadores definidos.

Las estrategias propuestas marcan la ruta necesaria para poner en la práctica que el modelo de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la productividad de la Sección de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Rocafuerte.

2.10.4 Estrategias para el desarrollo del modelo de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la productividad de la Sección de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Rocafuerte.

2.10.4.1 Visión

Ser una instancia a nivel nacional de referencia en la gestión administrativa con crecimiento sostenible de planes y proyectos de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial, acrecentando la calidad de servicio a los usuarios que asisten a las instalaciones de la Dirección, considerando los estándares ambientales, mejorar la movilidad del cantón Rocafuerte encuadrados en los estatutos legales vigentes en el Ecuador.

2.10.4.2 Misión

Ofrecer el servicio a los usuarios efectuando las competencias otorgadas en los procesos de matriculación vehicular y el talento humano cuente con el conocimiento técnico y tecnológico, generando proyectos que optimizan la movilidad urbana y permita cumplir las necesidades de los ciudadanos.

2.10.5 Formulación de Objetivos

- Desarrollar el crecimiento sostenible en la Sección mediante la apertura de operativos exclusivos para matriculación, revisión técnica vehicular, licitaciones y certificados.
- Generar servicios automatizados y atención rápida de manera presencial.
- Capacitar al personal sobre temas que incluyan lo técnico con lo humano que les permita interrelacionarse y compenetrarse.

2.10. 6. Formulación de Metas

- Incorporar al 100% del talento humano en el conocimiento del modelo de gestión y sus capacitaciones para aumentar la productividad laboral.
- Implementación del modelo de gestión en la búsqueda del crecimiento sostenible.
- Sensibilizar al 100% del personal para que se comprometan a integrar el modelo de gestión a la de la Sección de tal manera conseguir mayor rentabilidad.

2.10.7. Determinación de las Estrategias

2.10.7.1 Estrategia 1.

Meta: Implementación del modelo de gestión en la búsqueda del crecimiento sostenible.

Tabla 5.
Estrategia 1.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Desarrollar el crecimiento sostenible en la Sección mediante la apertura de operativos exclusivos para matriculación, revisión técnica vehicular y licitaciones y certificados	Operativos	Realizar operativos los fines de semana en sitios estratégicos como el terminal terrestre para para matriculación, revisión técnica vehicular y licitaciones y certificados	Autoridad del GAD Jefe de la Sección	Computadoras Servicio de internet Mesas Sillas Hojas Esferos	3 meses, una vez al mes.

Elaborado por Zambrano.

2.10.7.2 Estrategia 2.

Meta: Sensibilizar al 100% del personal para que se comprometan a integrar el modelo de gestión a la de la Sección de tal manera conseguir mayor rentabilidad.

Tabla 6.
Estrategia 2.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Generar servicios automatizados y atención rápida de manera presencial	Desarrollo de una página web	Construir una página web de la Sección solicitar turnos para hacer trámites y saber los requisitos para matriculación, revisión vehicular, títulos habilitantes y certificados	Jefe de la sección Digitadores Facilitador	Computadoras Servicio de internet	1 meses
	Mejoramiento de la calidad de los servicios	Capacitaciones sobre atención al público hacia el logro de un buen lapso de tiempo en la prestación de los servicios.			1 meses

Elaborado por Zambrano.

2.10.7.3 Estrategia 3.

Meta: Incorporar al 100% del talento humano en el conocimiento del modelo de gestión y sus capacitaciones para aumentar la productividad laboral.

Tabla 7.Estrategia 3.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
<p>Capacitar al personal sobre temas que incluyan lo técnico con lo humano que les permita interrelacionarse y compenetrarse.</p>	<p>Capacitación y formación para el desarrollo personal.</p>	<p>Seminario sobre lo jurídico, leyes, disposiciones acerca del Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y materia de Ingeniería del Transporte.</p> <p>Charlas sobre la importancia de un buen ambiente laboral y como incide en el desempeño laboral que incluya la temática de resiliencia e inteligencia emocional.</p> <p>Talleres en línea sobre la utilización de energías renovables para la movilidad y sustentables y la orientación hacia la gestión de la movilidad sobre la prevención, monitoreo y remediación de los impactos ambientales</p>	<p>Facilitador Jefe de la Sección</p>	<p>Computadoras Servicio de internet</p>	<p>1 mes</p>

Elaborado por Zambrano.

2.10.8 Control Estratégico

Inmediatamente de mostrar el modelo de gestión, se presenta el plan operativo que enuncia detalladamente la divulgación, ejecución y control.

Tabla 8.
Control Estratégico.

Fase	Operaciones	Acciones	Producto	Responsable	Lapso
Divulgación	Presentar ante las autoridades del GAD Rocafuerte	Oficiar a las autoridades para dar a conocer el modelo de gestión. Reuniones con las autoridades y entidades públicas relacionadas al TTTSV	Sensibilización de las autoridades para la puesta en práctica del modelo de gestión	Autora	5 días
Ejecución	Motivación Capacitación y actualización al personal	Realización de encuentros con el personal y autoridades con el fin de presentar el modelo. Seminario sobre las leyes y disposiciones Charlas de atención al público usuario	Directivos del GAD y personal de la Sección motivados a participar y poner en práctica el modelo de gestión.	Facilitador Autor Alcalde Vicealcaldesa	5 días
Control	Evaluar el modelo	Monitorear mediante la observación directa, reuniones para el registro de la marcha del modelo.	Participación activa del personal	Alcalde Jefe de la Sección Usuario	5 días

Elaborado por Zambrano.

La figura representa los tres instrumentos que se utilizaron para el contraste de resultados, la revisión de la literatura, sustentadas en el marco teórico fue importante para el análisis y elaboración de fundamentos teóricos comprobados con la realidad observada, la experticia de la autora sobre el área de campo en estudio apporto a la comprensión de procesos observados y entrevistas que se pudieron recabar. La revisión de la literatura se utilizó para proporcionar datos secundarios que ayudaron a formular preguntas para la entrevista utilizándose como método conversatorio con la población de estudio.

Durante la conceptualización del trabajo de investigación cualitativa suele definirse de antemano la teoría con la cual se analizarán e interpretarán los hallazgos. La triangulación permitió establecer diferentes teorías pudiendo observar un fenómeno, con el fin de producir un entendimiento de cómo diferentes suposiciones y premisas afectan los hallazgos e interpretaciones sobre la sostenibilidad del tránsito y seguridad vial de un mismo grupo de datos o información. Las diferentes perspectivas se utilizaron para analizar la misma información y, por ende, poder confrontar teorías. Ejemplo de ello podría ser el análisis que se realiza en algunos estudios acerca la seguridad vial.

2.11. Conclusiones Capítulo II

- Este modelo emerge de la situación actual de la Sección de Tránsito cuya información. Por efecto se construyó siguiendo el orden del modelo de gestión del CNC contextualizado e integrando la gestión del conocimiento.
- El modelo de gestión para la Sección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Rocafuerte está constituido con cualidades, premisas, principios y componentes, las estrategias que se pueden realizar en fases tienen sus objetivos y metas.
- El modelo de gestión y crecimiento sostenible para mejorar la productividad laboral de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte se puede efectuar, aprobar y autorizar porque está diseñado conforme a las exigencias del Plan de Movilidad, posee estrategias para su puesta en práctica.

CAPÍTULO III. APLICACIÓN Y/O VALIDACION DEL MODELO

En el capítulo se presentan el análisis y discusión de los resultados. Se valida el modelo, en el proceso intervienen expertos, que refiere al desarrollo de un modelo en el proceso de gestión pública administrativa.

3.1 Análisis de los resultados

En este apartado se presenta de manera organizada la información obtenida de la encuesta, se muestra la tabulación de los datos a través de un análisis estadístico descriptivo que se refleja en las tablas de frecuencia simple porcentual, que se les aplicaron a los 6 funcionarios de la Sección de Transito que conforman todo el talento humano incluido al Jefe. En estos resultados también se encuentra el análisis de los procesos administrativos y su incidencia en el crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial

Tabla 9.
Distribución Frecuencia y Porcentual del Indicador Rentabilidad.

		Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
1	Reciben la asignación del ingreso presupuestario acorde al modelo de gestión	0	0,0	2	33,3	4	66,7	0	0,0	0	0,0
2	La Asignación del presupuesto les permite cumplir con todos los planes y programas de la Sección	2	33,3	2	33,3	2	33,3	0	0,0	0	0,0
3	Ha crecimiento el % trámites realizados por los usuarios	3	50,0	3	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
4	El número de vehículos matriculados les genera rentabilidad	5	90,0	1	10	0	0,0	0	0,0	0	0,0
5	El ingreso por licencias de conducir, tasas de matriculación y por títulos habitantes, certificaciones, resoluciones, entre otros les permite realizar su planificación.	0	0,0	4	66,7	2	33,3	0	0,0	0	0,0

Fuente: Encuesta (2021).

Básicamente el presupuesto permite examinar la forma como se desenvolverá el proceso productivo de un nuevo período para controlar circunstancias inciertas, analizar estrategias, trabajar con metas definidas y razonables, procurando obtener buenos resultados, anticipando y prever el futuro para pensar un mecanismo que lleve

a obtener los logros. Establece el Ministerio de Economía y Finanzas (2010), “El presupuesto constituye una previsión de ingresos, financiamiento, gastos y amortizaciones” (p.11). Por lo tanto, “el presupuesto puede ser el fiscalizador de la meta empresarial y anteponer los controles debidos para que se cumplan al final del período los logros y objetivos planificados” (Narváez, 2017, p.15). En este caso, la meta no es de una empresa sino del GAD de Rocafuerte.

De lo antes expuesto, se desprende como es fundamental con una buena asignación del presupuesto que incide en el cumplimiento de los objetivos de la Dirección. Al respecto, en esta tabla se observa que el 66,7% de los encuestados expresó que siempre reciben la asignación del ingreso presupuestario acorde al modelo de gestión, destacando que una minoría el 33,3% consideró que casi siempre. En relación a la asignación del presupuesto el resultado estuvo igualado entre las alternativas siempre, casi siempre y ocasionalmente con 33,33% que les permite cumplir con todos los planes y programas de la Sección.

Por otra parte, se evidencia que ha crecido el % trámites realizados por los usuarios, es la respuesta del 100% porque coexiste la sumatoria entre siempre y casi siempre. Por lo tanto, cada día las actividades operativas de servicio deben ser acordes a la exigencia de la ciudadanía y de acuerdo a las leyes como lo establece la Constitución (2008) haciendo uso de los principios de efectividad, eficacia y calidad.

Mientras que al número de vehículos matriculados les genera rentabilidad y esta opinión la afirmaron el 90% indicando que siempre y 10% aseveró que casi siempre. Aunado a esto, se muestra que el ingreso por licencias de conducir, tasas de matriculación y por títulos habitantes, y certificaciones, entre otros les permite realizar su planificación, afirmando el 66,7% casi siempre y ocasionalmente solo un 33,3%.

Tabla 10.

Distribución Frecuencia y Porcentual del Indicador Talento humano, productividad laboral y conocimiento.

		Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
6	Se encuentra satisfecho con el desempeño del talento humano dentro de la organización.	1	16,6	4	66,8	1	16,6	0	0,0	0	0,0
7	Cuentan con un proceso de capacitación constante	0	0,0	2	33,2	4	66,8	0	0,0	0	0,0
8	Considera que tienen un buen nivel de ambiente laboral	1	16,6	4	66,8	1	16,6	0	0,0	0	0,0
9	Existe retraso en el tiempo de la realización de servicios	1	16,6	1	16,6	0	00,0	4	66,8	0	0,0
10	Hay comunicación de todas las actividades que realicen dentro de sus competencias.	3	50,0	3	50,0	0	00,0	0	0,0	0	0,0

Fuente: Encuesta (2021).

El desempeño laboral se refiere al comportamiento de los empleados dentro de las organizaciones que tiene como propósito el logro de metas previamente establecidas. En general, da cuenta de cómo cada miembro de la organización se relaciona con sus obligaciones y las desarrolla de acuerdo a sus funciones y responsabilidades. Asevera Gonzalo (2013):

El desempeño se refiere al conjunto de conductas que son relevantes para el cumplimiento de las metas organizacionales, la efectividad se relaciona con la utilidad o valor resultante de este desempeño para la organización; es decir, da cuenta de la valoración de los resultados que derivan de tales comportamientos. (p. 59)

Con el avance de la era tecnológica, la avasallante sistematización y explosión de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), en muchas organizaciones se ha dejado de lado la importancia que tiene el desempeño laboral para el buen desarrollo de las organizaciones. Según Pedraza (2010), el desempeño laboral ha sido considerado siempre como un elemento fundamental. Es por esto que se le ha prestado principal interés.

Este autor ofrece una visión psicologista del desempeño centrada en acciones y comportamientos de cada individuo que forma parte de la organización. Si bien la

organización es un todo, se evidencia con esta señalización que es de suma importancia como cada individuo se encuentra, relaciona y propone interactuar en ese sistema que es la empresa. Desde esta idea de desempeño laboral, se le da a cada ser humano responsabilidad en el desempeño de la empresa.

De los resultados se evidencia que 66,8% del personal de la sección de Tránsito asevera que se encuentra satisfecho con el desempeño del talento humano dentro de la organización. Para el resto un 16,6% por igual considera que siempre y ocasionalmente. Sin embargo, el proceso de capacitación que es fundamental para el éxito de cualquier empresa pública o privada y está sustentada por el Artículo 3 de Ley Orgánica del Servicio Público en Ecuador, los encuestados manifiestan el 66,8% ocasionalmente cuentan con un proceso de capacitación constante, dato importante y significativo por ser el de la mayoría.

Otra premisa sustancial es identificar lo que consideran sobre el buen nivel de ambiente laboral, el 66,8 casi siempre y el resto con un 16,6% en ambas alternativas, siempre y ocasionalmente. Al igual es significativo que el 66,8% señala que existe retraso en el tiempo de la realización de servicios. Un 50% apunta que siempre hay comunicación de todas las actividades que realicen dentro de sus competencias y el otro 50% acota que casi siempre. Esto conlleva a deducir que es acertada la comunicación y esta realidad ayuda a la productividad laboral. Cabe recalcar que para medir la efectividad laboral se emplea un factor que es la productividad del trabajo en la que convergen diferentes parámetros como la motivación, satisfacción laboral, el clima organizacional, el trabajo en equipo, los valores, en el cual no solo se trata de la cantidad de trabajo sino de la calidad, siendo este último parámetro fundamental en este trabajo de investigación.

Desde esa perspectiva, se entiende que la productividad laboral depende del desempeño por lo que la capacitación del personal se debe hacer constantemente lo que permitirá

a la mejora continua, esta formación motiva al personal para que dichos conocimientos lo gestionen con el grupo de trabajadores y así aumenta su capital humano.

Tabla 11.

Distribución Frecuencia y Porcentual del Indicador Planificación.

		Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
11	Se ejecuta todo el Plan de Administración de Tránsito anualmente	2	33,4	1	16,6	1	16,6	2	33,4	0	00,0
12	Se cumple la Normativa para la gestión de Tránsito y regular operaciones de tránsito	1	16,6	2	33,4	3	50,0	0	00,0	0	00,0
13	Se cumple con el plan de Seguridad Vial	3	50,0	0	00,0	3	50,0	0	00,0	0	00,0
14	El registro de Matriculación, Revisión Técnica Vehicular y el catastro vehicular se mantiene actualizado	3	50,0	0	00,0	1	16,6	0	00,0	2	33,4
15	Se ejecuta el Plan de Transporte Terrestre	3	50,0	0	00,0	1	16,6	0	00,0	2	33,4
16	Realizan campañas masivas, programas y proyectos de educación en temas relacionados con el tránsito y seguridad vial	0	00,0	3	50,0	1	16,6	2	33,4	0	00,0

Fuente: Encuesta (2021).

Dentro de los procesos administrativos, la planificación es la que enuncia todas las actividades, con metas y objetivos. En este sentido, se quiere diagnosticar como se encuentra este proceso dentro de la Sección de Tránsito, como punto dinámico se observa que hay una contradicción entre las opiniones sobre sí se ejecuta todo el Plan de Administración de Tránsito anualmente porque 33,4% respondieron que siempre y el 33,4 alegaron que casi nunca y la alternativa intermedia ocasionalmente fue contestada con el mismo porcentaje 16,6% que casi siempre.

En relación a sí se cumple la Normativa para la gestión de Tránsito para regular operaciones de tránsito se desprende que el 50% contestó que ocasionalmente, este resultado es significativo por tratarse de las leyes y disposiciones que deben cumplirse para alcanzar los objetivos de la Sección. Ahora bien, se cumple con el plan de Seguridad Vial, las respuestas están encontradas porque 50% respondió ocasionalmente y el otro 50% siempre. Por otra parte, se vislumbra los resultados sobre el registro de Matriculación, Revisión Técnica Vehicular y el catastro vehicular se

mantiene actualizado, 50% manifiesta que siempre lo que representa que la mitad del personal así lo cree, pero el resto presenta diferencia entre 16,6 ocasionalmente y 33,4% nunca. Con respecto a se ejecuta el Plan de Transporte Terrestre, los encuestaron apuntan el 50% que siempre, el 16,6% ocasionalmente.

El último indicador de esta compuesta dimensión se refiere a la realizan campañas masivas, programas y proyectos de educación en temas relacionados con el tránsito y seguridad vial y sus resultados obtenidos fueron que 50% considera que casi siempre, 16,6 ocasionalmente.

De los resultados se vislumbra que en su mayoría se cumple con lo que señala el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD, 2010) en su Art. 55.- Los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas de la planificación, construcción y mantener la vialidad urbana, así como la planificación, regulación y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.

De la misma manera, efectúan con la Resolución 006/ mayo 2012 del Consejo Nacional de Competencias para mejorar la movilidad en sus respectivas circunscripciones territoriales, en los términos establecidos en esta resolución, bajo el principio de unidad nacional. A pesar de ser resultados positivos, no se logra el 100% de todos los requerimientos exigidos por la Ley y es necesario mejorar la gestión de la Sección de Tránsito del GAD Rocafuerte.

Tabla 8.
Distribución Frecuencia y Porcentual del Indicador Regulación.

		Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
17	Se ejecuta la Normativa para gestión del Transporte	0	00,0	1	16,6	4	66,8	1	16,6	0	00,0
18	Se cumplen Normativa y Campañas para seguridad vial	3	50,0	2	33,4	1	16,6	0	00,0	0	00,0

Fuente: Encuesta (2021).

La Sección de Tránsito que se guía por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) y se sujetan a realizar sus planes y programas según las leyes pertinentes, antes mencionadas en el marco teórico, se observa que los encuestados respondieron en un 84% que ocasionalmente se ejecuta la Normativa para gestión del Transporte y el 16% asumieron que casi siempre. Al contrario, se muestra que siempre se cumplen Normativa y Campañas para seguridad vial lo que respondieron un 50% de los encuestados. Estos resultados no son alentadores en vista de que para cumplir con las metas, objetivos, misión y visión se deben ejecutar las normativas.

Tabla 12.

Distribución Frecuencia y Porcentual del Indicador Control.

		Siempre		Casi siempre		Ocasionalmente		Casi nunca		Nunca	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
19	Existe un control de cumplimiento de las normativas de la Sección	3	50,0	1	16,6	0	00,0	0	00,0	2	33,4
20	La prestación de servicios emisión títulos habilitantes de transporte público, comercial y cuenta propia se realiza en un buen lapso de tiempo	3	50,0	1	16,6	0	00,0	0	00,0	2	33,4

Fuente: Encuesta (2021).

Los encuestados en un 50% hacen mencionan que existe un control de cumplimiento de normativa de la Sección, y, por otro lado, el resto el 16,6% señalan que casi siempre y un 33,4% dicen que nunca. En efecto, se aprecia que el 50% opina que siempre la prestación de servicios emisión títulos habilitantes de transporte público, comercial y cuenta propia se realiza en un buen lapso de tiempo, igualmente al indicador anterior los otros afirman el 16,6% señalan que casi siempre.

3.2 Discusión de los resultados

Entre los hallazgos de la investigación se demuestra que la situación actual acerca de la gestión y su efecto con la rentabilidad en la Sección de tránsito, transporte terrestre

y seguridad vial se demuestra que la rentabilidad es un factor primordial para cumplirlos sus planes y programas. Se asume que sí existe un nivel alto de ingresos se mejora toda la gestión de los procesos administrativo. Por tal razón es sumamente importante la construcción de un modelo de gestión que contribuye a la rentabilidad y la productividad de la Sección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Rocafuerte.

En cuanto al talento humano, productividad laboral y conocimiento se consideró estas categorías juntas porque con su integración, interrelación se va a hacer que la Sección de Tránsito aumente su crecimiento sostenible, sí se logra una sinergia entre lo propio del hombre, su subjetividad, con lo técnico y tecnológico, para conseguir tener una perspectiva distinta del mundo de vida y se toma consciencia de la importancia de la rentabilidad desde el respeto por el otro y el medio ambiente.

Dentro de esta realidad se presenta una contradicción entre las opiniones sobre sí se ejecuta todo el Plan de Administración de Tránsito anualmente. Este puede que sea uno de los productos más relevante de la competencia de los modelos de gestión A y B establecida por el Consejo Nacional de Competencias (CNC). Sobre este particular conflicto, incide el interés por contestar el indicador según sea el criterio y lo que le conviene aseverar. Seguidamente se continuó con la otra incógnita, sobre sí se cumple la Normativa para gestión de Tránsito para regular operaciones de tránsito, al presentar la misma cantidad de respuestas entre siempre y ocasionalmente. Esta situación lleva a pensar en lo humano, la honestidad y la sinceridad. En función a esto se propone en el modelo de gestión, trabajar lo subjetivo debido a que incide en el accionar cotidiano y, por ende, laborar, que es base para el desempeño, la productividad laboral que interviene también en la rentabilidad.

En los procesos administrativos y su incidencia en el crecimiento sostenible, cabe destacar la capacitación y formación tema primordial para el desarrollo del hombre y su productividad, por lo que todas las organizaciones gubernamentales y no

gubernamentales entre ellas se pueden enfatizar la Organización de las Naciones Unidas (ONU) Comisión Económica para América Latina (CEPAL), Fondo Monetario Internacional (FMI), Organización de las Naciones Unidas para la Cultura, las Ciencias y la Educación – UNESCO, Organización de los Estados Americanos (OEA). A nivel mundial promueven campañas masivas, programas y proyectos de educación en temas relacionados a todos los ámbitos.

Por lo antes mencionado, en este estudio la educación se relación con el tránsito y seguridad vial. Sin embargo, se evidenció que el 50% de los encuestados manifiestan que casi siempre se llevan a cabo campañas masivas, programas y proyectos, pero el resto expresa lo contrario, ocasionalmente y casi nunca; lo que es un problema importante por resolver que incide en el crecimiento sostenible. Aunque está contemplado en los Objetivos de Desarrollo del Milenio en la cual en el objetivo 3 dentro de la meta 11.2 la educación sobre seguridad vial y los sistemas de transportes sostenibles, En este sentido, un modelo de gestión debe necesariamente incluir la formación.

Ante tal presunción, es innegable que el conocimiento adquirido y construido de estas capacitaciones o formaciones es necesario compartirlo para que se transfiera a otra persona, compañero de trabajo. De ahí, que la gestión del talento humano y la del conocimiento son precisas para la transversalización dentro del modelo de gestión, en conjunto con la transdisciplinariedad que se ha venido mencionando en el transcurso de esta argumentación al conectar lo económico, político, tecnológico, técnico y humanista.

3.3 Estudio de Factibilidad

3.3.1 Factibilidad Económica

La factibilidad económica se relaciona con la inversión que se emplea para la puesta en práctica del modelo de gestión. Por lo tanto, para darle cumplimiento al modelo de gestión no se necesita un monto presupuestado de los recursos económicos del GAD Rocafuerte para su ejecución. En cuanto a la dotación de dispositivos electrónicos, esa asignación entra en el presupuesto de la Dirección de Planificación y para las demás estrategias no se requiere de gastos monetarios.

3.3.2 Factibilidad Técnica

En relación a la factibilidad técnica es importante mencionar que el GAD Rocafuerte cuenta con espacios físicos para desarrollar los seminarios y charlas, aunado a esto el entorno virtual brinda un espacio que puede ser sincrónico o asincrónico, la experiencia con el teletrabajo abrió la oportunidad de utilizarse al momento que se requiera en beneficio del modelo de gestión y su aplicabilidad. Por otro lado, es bien sabido que el gobierno cuenta con personal capacitado que puede también ayudar al desarrollo de este modelo.

3.4 Evaluación del juicio de experto

La evaluación de expertos consiste en obtener el aval de personas que sean especialistas (tenga un nivel de experticia probada) en el tema que certifique su validez y pertinencia en el campo de acción. En función a esto dos expertos validaron el modelo, el alcalde del GAD Rocafuerte Patricio Zambrano Macías, de la Uleam Msg. María Jessenia Alcívar Mero profesora de administración pública, presupuesto público y contabilidad de la Carrera Administración de Empresas y el Ing. Argenis Rodríguez Bravo Msg, profesor de esta Universidad y Gerente General de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Rocafuerte (EPAPAR).

La selección de los expertos se basó en los siguientes criterios 10 años o más en la administración pública y especialista en Gestión Administrativa y especialista en

proceso, talento humano. Después se realizó la recopilación de la información empírica, para ello se les entregó un instrumento, un cuestionario (Anexo 2), donde se somete a la valoración la propuesta diseñada considerando su pertinencia de las cualidades, premisas, principios y componentes para el desarrollo de los procesos de la Sección de tránsito. La validación del modelo de gestión concluyó con un consentimiento del 100% de los expertos.

3.5 Evaluación de resultados

Para obtener el análisis se llevó a cabo utilizando la encuesta contentiva de 20 preguntas con dimensiones en las que se logra verificar necesidad del ubicar un modelo de gestión vehicular. Esto se puede realizar gracias a la muestra tomada con anterioridad. Obteniendo las siguientes impresiones:

Con la creación del modelo y las estrategias diseñadas para su implementación pueden perfeccionar el servicio de matriculación vehicular, la entrega de títulos y la revisión vehicular.

De los procesos administrativos y operativos de la Sección de tránsito emergió el modelo que incrementa la calidad del servicio y aumenta el compromiso con sus usuarios.

La implementación del modelo generará consciencia sobre la importancia de llevar correctamente los procesos administrativos y operativos para aumentar la sostenibilidad, la productividad y rentabilidad.

Conclusiones del Capítulo III

- La Sección de Tránsito a pesar de hallarse en buenas circunstancias para alcanzar su excelencia, todavía le falta optimizar y fortalecer los planes operativos porque se encontraron respuestas contrarias en indicadores fundamentales como en el cumplimiento de los Planes de Transporte terrestre y Seguridad Vial.

- Indudablemente la capacitación y/o formación constante son aspectos relevantes que inciden en los procesos administrativos y el crecimiento sostenible, además enriquecen al personal en su desarrollo personal, profesional y laboral.
- Por los hallazgos de las encuestas se hizo necesario la construcción del modelo de gestión integrador para contribuir con el crecimiento sostenible y con miras a mejorar la administración pública del GAD Rocafuerte debido a que el 66,7% afirma que ocasionalmente reciben la asignación del ingreso presupuestario acorde al modelo de gestión.

CONCLUSIONES

- El análisis de los procesos administrativos y el crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial permitieron la contrastación de la teoría con la realidad para diseñar un modelo de gestión y crecimiento sostenible para la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón Rocafuerte desde sus necesidades y requerimientos.
- En diagnóstico realizado para la constatación de la situación actual de la gestión en la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y su efecto con la rentabilidad demostró que la asignación presupuestaria no es suficiente para el buen funcionamiento de la Sección de Tránsito debido a que ocasionalmente reciben el monto presupuestario acorde al modelo de gestión, aunque el número de vehículos matriculados les genera rentabilidad por lo que está propuesta es de gran utilidad.
- La elaboración de los lineamientos del modelo de gestión contribuyó a mejorar la productividad laboral, su rentabilidad y crecimiento sostenible de la Sección de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial porque posee una estrategia de desarrollo que indique el saber qué hacer, cuándo, dónde, por qué y con quiénes, con objetivos estratégicos y metas en concordancia con los lineamientos emitidos desde el Gobierno y la normativa legal vigente para el adecuado funcionamiento de la Sección de Tránsito.

RECOMENDACIONES

- Se espera que el modelo de gestión propuesto para la Sección de Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GAD Rocafuerte sea una guía orientativa para la Dirección de Planificación y favorezca la toma de decisiones que llevan hacia la rentabilidad y productividad laboral. Esto facilitará el ascenso y la transformación a una Dirección de Movilidad, para alcanzando más adelante al Modelo “A” que establece el Consejo Nacional de Competencias.
- Se sugiere que la Sección de Tránsito comparta el modelo de gestión a la coordinación del GAD con las distintas Direcciones Municipales, en especial con la de Planificación, de igual manera con las Instancias que representan Participación Ciudadana en el cantón, con las operadoras de transporte, sobre todo para la capacitación del personal en conjunto sobre temas que incluyan lo técnico con lo humano para interrelacionarse y compenetrarse.
- La implementación de este modelo de gestión permitirá eficiencias y eficacias en sus procesos operativos, conllevará a alcanzar al GAD, experiencia y fortaleza institucional necesaria en los temas de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial, ayuda a la toma de decisiones y al cumplimiento con su misión.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- Acosta–Veliz, M. M. y Jiménez-Cercado, M. E (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables*. Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 5(5), 115-131. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.218>
- Alles, M. A. (2010). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Buenos Aires, Argentina, Argentina: Ediciones Granica. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/66695?page=35>.
- Álvarez Álvarez, L.F. (2017). Modelos de Gestión. Fundación Universitaria del Área Andina. Bogotá D.C. [Documento en línea]. <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1394/Modelos%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baiget – Joan, R.A y Salvaj- Erica, A.A. (2016). Gestión del conocimiento y competitividad. Barañáin, Spain: EUNSA. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/47285?page=94>.
- Arbaiza – Fermini, B. L (2019). Administración pública y privada. Pearson Educación. Página 38-45 <https://elibro.net/es/ereader/ulead/136618>
- Arteaga, Isabel; García, Marcela; Guzmán, César y Mayorga, Mario. (2017). Los puentes peatonales del sistema “Transmilenio” como dispositivos que generan nueva urbanidad. QRU: Quaderns de Recerca en Urbanisme 2017, 7 (143-167) <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/104822>
- Asamblea Nacional. Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 de 20 de octubre del 2008. Ecuador.
- Asamblea Nacional. Ley Orgánica del Servicio Público. (2010). Segundo Suplemento del Registro Oficial No.294, 6 de Octubre 2010. Ecuador.
- Asamblea Nacional. Ley Orgánica de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial (2008). Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2008. Ecuador.
- Asamblea Nacional. Reglamento General a la Ley Orgánica de Servicio Público. (2011) Registro Oficial Suplemento 418 de 01-abr.-2011. Ecuador.
- Asamblea Nacional. Ley Orgánica de Empresas Públicas. (2015), Registro Oficial Suplemento 48 de 16-oct.-2009. Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Organización Territorial*. Quito: Registro Oficial 310. Ecuador.

- Butter C, M.M y Veloso A, A.A (2017). Currículum cibernético y gestión del conocimiento. Santiago de Chile, Chile: RIL editores. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/67598?page=160>.
- Ávila – Barrios, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. Andamios. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014
- Mujica de González, M. (2000). Indicadores de gestión. Bogotá. Editorial 3R Editores.
- Betancourt Tang, J.R. (2006) Gestión Estratégica: Navegando Hacia El Cuarto Paradigma Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2006c/220/
- Cedeño-Bravo, M.C, y Sotomayor-Avilés, V. M. (2018). Influencia de los procesos administrativos en la calidad productiva de las instituciones de educación superior y extensiones universitarias de Manabí. RECIMUNDO, 4(3), 251-266. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/872>
- Brito Donoso, M.G. (2020). Evaluación del servicio de atención al usuario en la Dirección municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del cantón Bolívar. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí.
- Cano, Plata, C. A. (2017). La administración y el proceso administrativo. Bogot
- Chiavenato, I. (2000). “Evaluación del desempeño”. Administración de Recursos Humanos”. Capital Humano de las Organizaciones. México: MC GRAW/HIL Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría General de la Administración. México: McGraw-Hill. Interamericana.
- Chiavenato, I. y Villamizar, G. (2009). Gestión del talento humano. Recuperado de: <http://www.academia.edu/download/34860731/>
- Cogollo Flórez, J. M., y Ruiz Vásquez, C. (2019). Prácticas de responsabilidad sostenible de cadenas de suministro: Revisión y propuesta. *Revista Venezolana De Gerencia*, 24(87), 668-683. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i87.24661>
- Gairín–Sallan, J. y Mercader–Juan, C. (2018). Liderazgo y gestión del talento en las organizaciones. Madrid, Spain: Wolters Kluwer España. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/63188?page=125>.
- Galinelli, Gallinelli, B. y Pallo Pallo, M. A. (2015) Estudios sobre Gestión Pública: aportes para la mejora de las organizaciones estatales en el ámbito provincial. Comisión de Investigaciones Científicas. Subsecretaría para la modernización de estado. Buenos Aires.
- Chicaiza – Sánchez O.L y Bastidas – Picoita C. M. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Revista Cubana de*

- Cepeda Ordoñez, E.G. (2018). Diseño de un modelo de gestión para mejorar la rentabilidad mediante el incremento de la productividad y el control de los costos en proyectos de construcción. Trabajo de titulación. Escuela superior politécnica de Chimborazo.
- Cuesta Santos, A.A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/69130?page=259>.
- Del Campo García, M.E. (2018). La gestión pública de las ciudades: el desarrollo y la gestión de la movilidad, tránsito, transporte y seguridad vial en Cuenca-Ecuador (1999- 2014). Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid.
- Delfín- Pozo, F.L y Acosta – Márquez, M. del P. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Pensamiento y gestión*, N° 40 ISSN 1657-6276 Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n40/n40a08.pdf>
- Dirección de monitoreo y evaluación a GAD (2015). Asignación de modelos de gestión de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial para los GAD municipales y mancomunidades. Documento en línea <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/12/METODOLOGIA-ASIGNACION-MODELOS-DE-GESTION-TTTSV.pdf>
- Domínguez, F. (2018). Ganancias sostenibles: el nuevo modelo de desarrollo: visión del Estado sobre el ODS 12: consumo y producción sostenibles. *Revista Aula*, 62 (2), 2-6. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/129310?page=4>.
- Drucker Manzanal, M (1999). «Los desafíos de la administración en el siglo XXI». Editorial Sudamericana.
- Duque Yamith, O. (2018). Procesos Administrativos. Bogotá D.C. Fundación Universitaria del Área Andina. 2018.
- Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES, 2018). Acuerdo Ministerial 44 Registro Oficial Edición Especial 755
- Frederick Winslow, T. (1969). Administración industrial y general. Principios de la administración científica. Buenos Aires: El Ateneo.
- Felcman, I (2016). Nuevos modelos de gestión pública: Tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo después del “big bang paradigmático”. *Revista Estado y Políticas Públicas*. (6). 117-131. <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/8862/1/RFLACSO-EPP6-06-Felcman.pdf>

- Garcés – Kelal, K.L (2017), Influencia de la auditoría de gestión en el proceso administrativo de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial – Jipijapa.
- Gessi, N; Nüske, M.; Thesing, N. 3; Allebrandt, A. y Baggio, D. (2017). Gestión del conocimiento en la administración pública de los municipios de la Región de la Gran Santa Rosa/RS. *Revista ESPACIOS*. Vol. 38. (N°17).
- Giraldo-Gómez, M.E. (2018). Modelos de gestión empresarial: estrategia de sostenibilidad, eficiencia y competitividad para las empresas en Colombia. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/737
- González-Rodríguez, S.S, Viteri – Intriago, D. A., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000400032
- Gonzalo – Ramírez, V.R (2013). Diseño del trabajo y desempeño laboral individual. Tesis doctoral. Universidad autónoma de Madrid.
- Gualli Guaman, C.A (2019). Modelo de gestión por procesos para la unidad de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del GADM del cantón Carlos Julio Arosemena Tola, provincia de Napo. Trabajo de titulación. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Hernández Sampieri, R; Fernández Collado, C y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ta.edición. México: Mc Graw Hill.
- Heredia Vaca, G. (2018). Propuesta de un modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial en las empresas constructoras de los distritos de Tarapoto, morales y la banda de Shilcayo. Tesis doctoral. Universidad Nacional de San Martín. Recuperado de <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/2815>
- Huanso Cruz, J.C. (2018) “Factores de éxito y su relación con el crecimiento empresarial, primera y segunda cuadra del Mercado Pocitos, SMP, 2018” Tesis. Universidad Cesar Vallejo.
- Huertas, T.; Suárez, E.; Salgado, M; Jadán, L. y Jiménez, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177.
- Izquierdo, J. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración* 61 (2016) 266–282. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215001278>
- Luna Lara, M.J. (2016). El proceso de descentralización en Ecuador: la transferencia de la competencia de tránsito. Tesis doctoral. Universidad Complutense de Madrid.

- Manrique, Y. (2017) Diseño de un modelo de gestión para mejorar la rentabilidad mediante el incremento de la productividad y el control de los costos en proyectos de construcción. Trabajo de titulación maestría. Universidad Ricardo Palma.
- Medina – Medina, C. y Posso – Posso - C. (2018). Cambio técnico y polarización en el mercado laboral. Evidencia para Colombia *El trimestre económico*, 85(338), 365-410. <https://doi.org/10.20430/ete.v85i338.349>
- Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. (2022). Movilidad. Gobierno de España. Disponible en <https://www.mitma.gob.es/transporte-terrestre/sistemas-inteligentes-de-transporte/sistemas-inteligentes-de-transporte-its/movilidad>
- Moscoso Cisneros, P.C. (2018). La movilidad peatonal. Tesis. Universidad de Córdoba.
- Montenegro López, F.J. (2017). Modelo de gestión por procesos administrativos para la dirección general de participación social del GAD provincial de Morona Santiago. Trabajo de titulación. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Morales Muñoz, D.M. (2017). Modelo de gestión humana: base para la transformación de la calidad, el ambiente laboral y mejoramiento de la institución educativa liceo creativo. (Especialización en Gerencia Educativa). Universidad Católica de Manizales.
- Narvárez Grisales, J. A. (2017). Presupuestos. Cali, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/uleam/70310?page=16>
- Navarro – Arvizu, E.M y Velasco – Cepeda, R.I. (2015). Metodología para diseñar un modelo de gestión para mejorar el desempeño individual en una Organización de la Sociedad Civil de Ciudad Obregón, Sonora. Instituto Tecnológico de Sonora-Educación para trascender.
- Organización de las Naciones Unidas, (ONU, 2021). Hacia una nueva agenda de desarrollo sostenible. [Página en línea]. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/mdgs/>
- Organización Internacional de Trabajo, (OIT, 2021). [Página en línea].
- Pedraza-Esperanza, Amaya, y Conde, Mayrene (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI (3), 493-505. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Quiñonez, A y Giraldo, J. (2019). Gestión para la sostenibilidad empresarial en las pymes industriales de Villavicencio. *Revista Aglala*. Vol. 10 Núm. 1, 133-156. <https://doi.org/10.22519/22157360.1341>
- Rivas-Gómez., y Magadán, D. (2013). Planificación Turística y Desarrollo Sostenible (Primera ed.). Oviedo: Septem.
- Rodríguez-Bravo, A (2021). Estudio de Modelos de Gestión en Instituciones para el Crecimiento Empresarial. *Dom. Cien.*, 7 (2), 443-466. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1811>

- Rodríguez Bravo, A. G., Álava Holguín, V. K., y Zambrano Rodríguez, V. M. (2021). La gerencia espiritual y la gestión del conocimiento en la empresa pública EPAPAR. *Revista Publicando*, 8(31), 351-367. <https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2255>
- Santiesteban Zaldívar, E. (2011). Análisis de la rentabilidad económica: tecnología propuesta para incrementar la eficiencia empresarial. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/71436?page=8>.
- Seclen, J. (2016). Crecimiento empresarial en las pequeñas empresas de la industria metalmecánica de Lima. *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, ISSN 0213-3865, (90). 224-24 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=577821>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2019). Lineamientos y directrices para el Seguimiento y Evaluación de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT). [Documento en línea]. Disponible en: <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/08/Documento-Seguimiento-y-Evaluaci%C3%B3n-final.pdf>
- Valhondo – Domingo, V. (2012). Gestión del conocimiento: del mito a la realidad. Madrid, Spain: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/ulead/52895?page=23>.
- Villegas – Naranjo, H.X. (2019). Propuesta de un modelo de gestión para la dirección municipal de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial del cantón guano, provincia de Chimborazo. Trabajo de titulación. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

ANEXOS



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ INSTITUTO DE POSGRADO COORDINACIÓN MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA

Estimado(a). Le invitamos a contestar de forma completa y veraz, completamente anónimo y confidencial.

Instrucciones: Marque con una X en la casilla correspondiente a la respuesta que usted considere correcta. Los Ítems que se presentan a continuación tendrán la posibilidad de responderse de la siguiente manera.

Siempre	1
Casi siempre	2
Ocasionalmente	3
Casi nunca	4
Nunca	5

No	ÍTEMS					
	Rentabilidad	1	2	3	4	5
1	Reciben la asignación del ingreso presupuestario acorde al modelo de gestión					
2	La Asignación del presupuesto les permite cumplir con todos los planes y programas de la Sección					
3	Ha crecimiento el % trámites realizados por los usuarios					
4	El número de vehículos matriculados les genera rentabilidad					
5	El ingreso por licencias de conducir, tasas de matriculación y por títulos habitantes, certificaciones, resoluciones, entre otros les permite realizar su planificación					
	Talento humano, productividad laboral y conocimiento	1	2	3	4	5
6	Se encuentra satisfecho con el desempeño del talento humano dentro de la organización.					
7	Cuentan con un proceso de capacitación constante					
8	Considera que tienen un buen nivel de ambiente laboral					
9	Existe retraso en el tiempo de la realización de servicios					
10	Hay comunicación de todas las actividades que realicen dentro de sus competencias.					
	Planificación	1	2	3	4	5
11	Se ejecuta todo el Plan de Administración de Tránsito anualmente					
12	Se cumple la Normativa para la gestión de Tránsito y regular operaciones de tránsito					
13	Se desarrolla todo el plan de Seguridad Vial					
14	El registro de Matriculación, Revisión Técnica Vehicular y el catastro vehicular se mantiene actualizado					
15	Se ejecuta el Plan de Transporte Terrestre					
16	Realizan campañas masivas, programas y proyectos de educación en temas relacionados con el tránsito y seguridad vial					
	Regulación	1	2	3	4	5
17	Se ejecuta la Normativa para gestión del Transporte					
18	Se cumplen con las Campañas para seguridad vial					
	Control	1	2	3	4	5
19	Existe un control de cumplimiento de las normativas de la Sección					
20	La prestación de servicios emisión títulos habilitantes transporte público comercial y cuenta propia se realiza en un buen lapso de tiempo					

ANEXO 2



UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ
INSTITUTO DE POSGRADO COORDINACIÓN
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA A EXPERTOS



Estimado profesor (a):

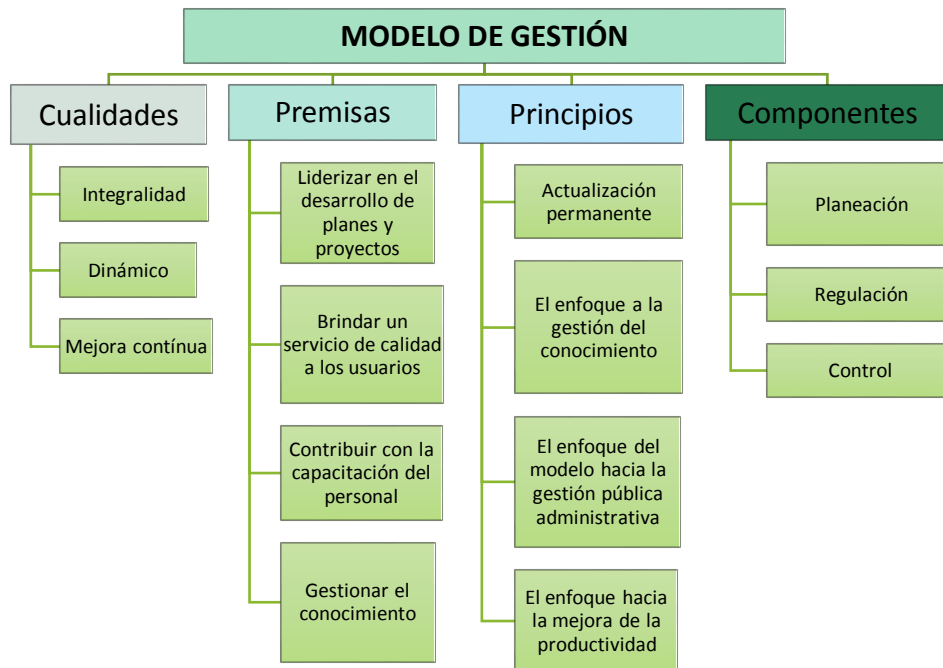
Como resultado de mi investigación de maestría, titulada: ““**MODELO DE GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LA SECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE**””. Sería de gran valor conocer sus valoraciones, en condición de experto, acerca de la propuesta elaborada mediante un cuestionario.

I. Datos generales

Nombre y apellidos: María Jessenia Alcívar Mero	Universidad: Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí
Facultad: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS	Cargo: Profesor titular a tiempo completo
Categoría docente: Profesor titular	PhD: Master: X
Años de experiencia en educación superior: 14años	
Años de experiencia en la administración pública: 10 años	

A continuación, se presenta en apretada síntesis la explicación de los elementos fundamentales de la estrategia propuesta.

II. Información sobre el modelo de gestión.



Estructura de la estrategia y sus fundamentos

La estrategia propuesta compone el camino necesario para la aplicación en la práctica del modelo de gestión Cada estrategia está relacionada con su objetivo y meta, que a su vez tienen acciones y éstas tienen su responsable, recursos y tiempo.

Estrategia 1.

Meta: Implementación del modelo de gestión en la búsqueda del crecimiento sostenible.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Desarrollar el crecimiento sostenible en la Sección mediante la apertura de operativos exclusivos para matriculación, revisión técnica vehicular y licitaciones y certificados	Operativos	Realizar operativos los fines de semana en sitios estratégicos como el terminal terrestre para para matriculación, revisión técnica vehicular y licitaciones y certificados	Autoridad del GAD Jefe de la Sección	Computadoras Servicio de internet Mesas Sillas Hojas Esferos	3 meses, una vez al mes.

Elaborado por Zambrano.

Estrategia 2.

Meta: Sensibilizar al 100% del personal para que se comprometan a integrar el modelo de gestión a la de la Sección de tal manera conseguir mayor rentabilidad.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Generar servicios automatizados y atención rápida de manera presencial	Desarrollo de una página web	Construir una página web de la Sección solicitar turnos para hacer trámites y saber los requisitos para matriculación, revisión vehicular, títulos habilitantes y certificados	Jefe de la sección Digitadores Facilitador	Computadoras Servicio de internet	1 meses
	Mejoramiento de la calidad de los servicios	Capacitaciones sobre atención al público hacia el logro de un buen lapso de tiempo en la prestación de los servicios.			1 meses

Elaborado por Zambrano.

Estrategia 3.

Meta: Incorporar al 100% del talento humano en el conocimiento del modelo de gestión y sus capacitaciones para aumentar la productividad laboral.

Elaborado por Zambrano.

III. Cuestionario para la valoración.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Capacitar al personal sobre temas que incluyan lo técnico con lo humano que les permita interrelacionarse y compenetrarse.	Capacitación y formación para el desarrollo personal.	Seminario sobre lo jurídico, leyes, disposiciones acerca del Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y materia de Ingeniería del Transporte. Charlas sobre la importancia de un buen ambiente laboral y como incide en el desempeño laboral que incluya la temática de resiliencia e inteligencia emocional. Talleres en línea sobre la utilización de energías renovables para la movilidad y sustentables y la orientación hacia la gestión de la movilidad sobre la prevención, monitoreo y remediación de los impactos ambientales	Facilitador Jefe de la Sección	Computadoras Servicio de internet	1 mes

Instrucciones: Marque con una X en la casilla correspondiente a la respuesta que usted considere correcta. Los Items que se presentan a continuación tendrán la posibilidad de responderse de la siguiente manera.

Notablemente adecuado	1
Suficientemente adecuado	2
Adecuado	3
Poco adecuado	4
Totalmente no adecuado	5

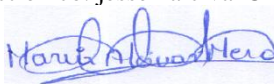
No.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Del modelo de gestión emerge una contribución significativa para la mejora de la Sección de Tránsito.	X				
2	El modelo contiene las etapas y acciones lógicas para su implementación y la obtención de resultados en el proceso del servicio de la Sección.	X				
3	Tiene pertinencia las relaciones del modelo, expresadas en las cualidades, premisas, dimensiones, principios y componentes para el desarrollo de los procesos administrativos y operativos.	X				
4	Existe vinculación entre los componentes del modelo.	X				
5	El modelo propicia la mejora continua de la Sección de Tránsito.	X				

Observaciones: _____

Muchas gracias, por su colaboración.

ALCÍVAR MERO MARÍA JESSENIA

Cédula de Identidad N° 1309867008
 Dirección: Barrio Altamira calle Jaime Roldos Casa S/N°. Manta Ecuador
 Teléfono 0593 958996963
 Correo electrónico: jessenialcivar@hotmail.com



Firma



UNIVERSIDAD ESTADAL DEL SUR DE MANABÍ
 INSTITUTO DE POSGRADO COORDINACIÓN
 MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 ENCUESTA A EXPERTOS



Estimado profesor (a):

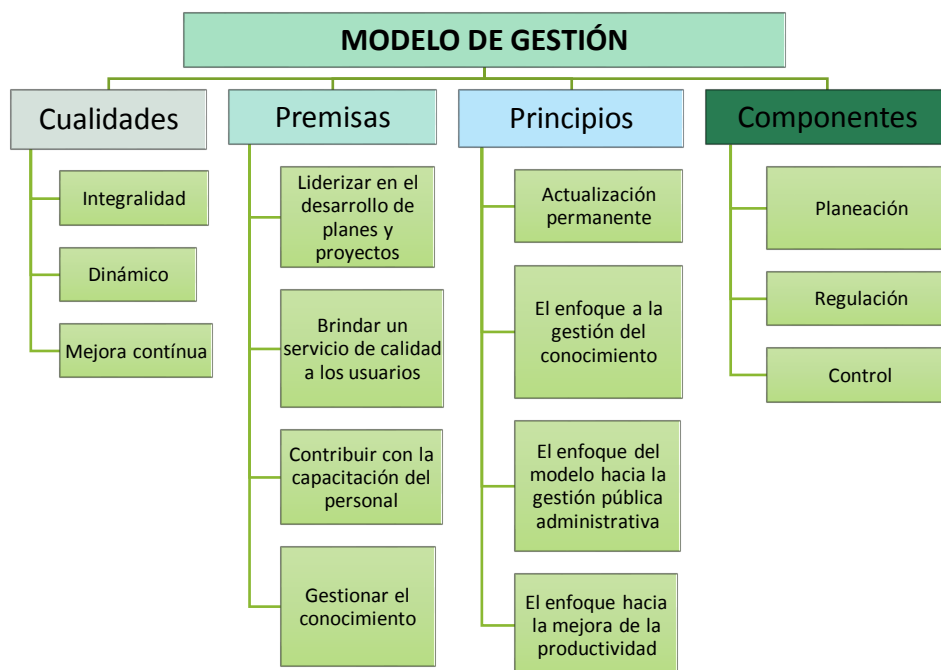
Como resultado de mi investigación de maestría, titulada: “**“MODELO DE GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LA SECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE”**”. Sería de gran valor conocer sus valoraciones, en condición de experto, acerca de la propuesta elaborada mediante un cuestionario.

I. Datos generales

Nombre y apellidos: Argenis Rodríguez Bravo	Universidad: UNIVERSIDAD ESTADAL DEL SUR DE MANABÍ
Facultad: Ciencias Económicas	Cargo: Docente Tiempo Parcial
Categoría docente: Contratado	PhD: Doctorante en Gestión Pública y Gobernabilidad. Master: Magister en Administración de Empresas.
Años de experiencia en educación superior: 10 años Años de experiencia en la administración pública: 20 años 11 meses	

A continuación, se presenta en apretada síntesis la explicación de los elementos fundamentales de la estrategia propuesta.

II. Información sobre el modelo de gestión.



Estructura de la estrategia y sus fundamentos

La estrategia propuesta compone el camino necesario para la aplicación en la práctica del modelo de gestión. Cada estrategia está relacionada con su objetivo y meta, que a su vez tienen acciones y éstas tienen su responsable, recursos y tiempo.

Estrategia 1.

Meta: Implementación del modelo de gestión en la búsqueda del crecimiento sostenible.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Desarrollar el crecimiento sostenible en la Sección mediante la apertura de operativos exclusivos para matriculación, revisión técnica vehicular y licitaciones y certificados	Operativos	Realizar operativos los fines de semana en sitios estratégicos como el terminal terrestre para para matriculación, revisión técnica vehicular y licitaciones y certificados	Autoridad del GAD Jefe de la Sección	Computadoras Servicio de internet Mesas Sillas Hojas Esferos	3 meses, una vez al mes.

Elaborado por Zambrano.

Estrategia 2.

Meta: Sensibilizar al 100% del personal para que se comprometan a integrar el modelo de gestión a la de la Sección de tal manera conseguir mayor rentabilidad.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Generar servicios automatizados y atención rápida de manera presencial	Desarrollo de una página web	Construir una página web de la Sección solicitar turnos para hacer trámites y saber los requisitos para matriculación, revisión vehicular, títulos habilitantes y certificados	Jefe de la sección Digitadores Facilitador	Computadoras Servicio de internet	1 meses
	Mejoramiento de la calidad de los servicios	Capacitaciones sobre atención al público hacia el logro de un buen lapso de tiempo en la prestación de los servicios.			1 meses

Elaborado por Zambrano.

Estrategia 3.

Meta: Incorporar al 100% del talento humano en el conocimiento del modelo de gestión y sus capacitaciones para aumentar la productividad laboral.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Capacitar al personal sobre temas que incluyan lo técnico con lo humano que les permita interrelacionarse y compenetrarse.	Capacitación y formación para el desarrollo personal.	Seminario sobre lo jurídico, leyes, disposiciones acerca del Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y materia de Ingeniería del Transporte. Charlas sobre la importancia de un buen	Facilitador Jefe de la Sección	Computadoras Servicio de internet	1 mes

		<p>ambiente laboral y como incide en el desempeño laboral que incluya la temática de resiliencia e inteligencia emocional.</p> <p>Talleres en línea sobre la utilización de energías renovables para la movilidad y sustentables y la orientación hacia la gestión de la movilidad sobre la prevención, monitoreo y remediación de los impactos ambientales</p>			
--	--	---	--	--	--

Elaborado por Zambrano.

III. Cuestionario para la valoración.

Instrucciones: Marque con una X en la casilla correspondiente a la respuesta que usted considere correcta. Los Ítems que se presentan a continuación tendrán la posibilidad de responderse de la siguiente manera.

Notablemente adecuado	1
Suficientemente adecuado	2
Adecuado	3
Poco adecuado	4
Totalmente no adecuado	5

No.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Del modelo de gestión emerge una contribución significativa para la mejora de la Sección de Tránsito.	X				
2	El modelo contiene las etapas y acciones lógicas para su implementación y la obtención de resultados en el proceso del servicio de la Sección.	X				
3	Tiene pertinencia las relaciones del modelo, expresadas en las cualidades, premisas, dimensiones, principios y componentes para el desarrollo de los procesos administrativos y operativos.	X				
4	Existe vinculación entre los componentes del modelo.	X				
5	El modelo propicia la mejora continua de la Sección de Tránsito.	X				

Observaciones: _____

Muchas gracias, por su colaboración.



Firmado electrónicamente por:

**ARGENIS
GABRIEL
RODRIGUEZ
BRAVO**

Ing. Argenis Rodríguez Bravo, MtR.
 Gerente Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Rocafuerte
 Rocafuerte - Manabí - Ecuador
www.epapar.gob.ec
arb1981arb@hotmail.com Teléfono: 593 992295754



UNIVERSIDAD ESTADAL DEL SUR DE MANABÍ



INSTITUTO DE POSGRADO COORDINACIÓN
MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENCUESTA A EXPERTOS

Estimado profesor (a):

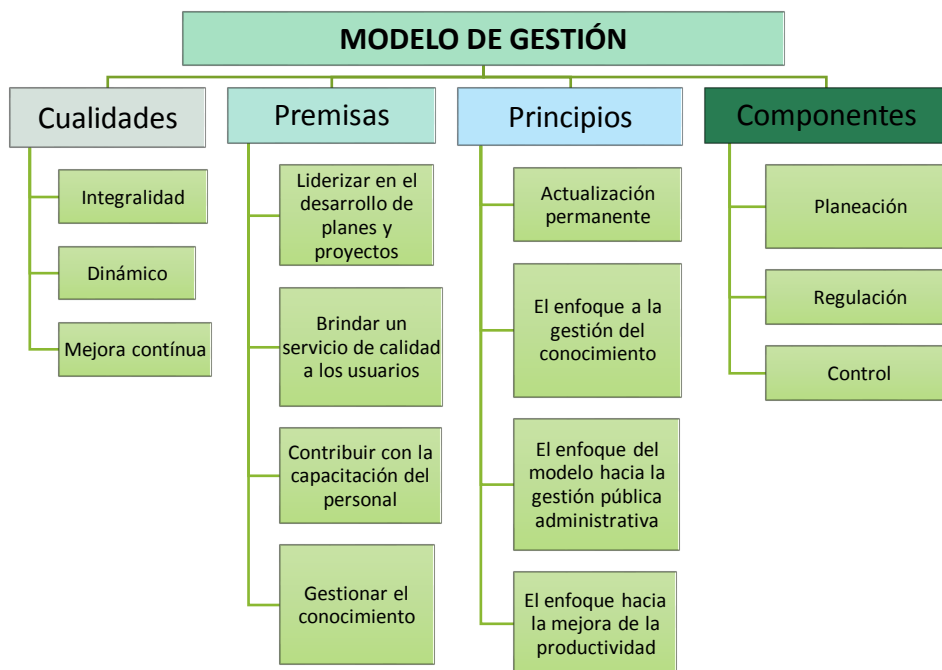
Como resultado de mi investigación de maestría, titulada: ““**MODELO DE GESTIÓN Y CRECIMIENTO SOSTENIBLE DE LA SECCIÓN DE TRÁNSITO, TRANSPORTE TERRESTRE Y SEGURIDAD VIAL DEL CANTÓN ROCAFUERTE**””. Sería de gran valor conocer sus valoraciones, en condición de experto, acerca de la propuesta elaborada mediante un cuestionario.

I. Datos generales

Nombre y apellidos: Roque Patricio Zambrano Macías	Institución: GAD Municipal del cantón Rocafuerte
Cargo: Alcalde del cantón Rocafuerte	
Años de experiencia en la administración pública: 7 años	

A continuación, se presenta en apretada síntesis la explicación de los elementos fundamentales de la estrategia propuesta.

II. Información sobre el modelo de gestión.



Estructura de la estrategia y sus fundamentos

La estrategia propuesta compone el camino necesario para la aplicación en la práctica del modelo de gestión. Cada estrategia está relacionada con su objetivo y meta, que a su vez tienen acciones y éstas tienen su responsable, recursos y tiempo.

Estrategia 1.

Meta: Implementación del modelo de gestión en la búsqueda del crecimiento sostenible.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Desarrollar el crecimiento sostenible en la Sección mediante la apertura de operativos exclusivos para matriculación, revisión técnica vehicular y licitaciones y certificados	Operativos	Realizar operativos los fines de semana en sitios estratégicos como el terminal terrestre para para matriculación, revisión técnica vehicular y licitaciones y certificados	Autoridad del GAD Jefe de la Sección	Computadoras Servicio de internet Mesas Sillas Hojas Esferos	3 meses, una vez al mes.

Elaborado por Zambrano.

Estrategia 2.

Meta: Sensibilizar al 100% del personal para que se comprometan a integrar el modelo de gestión a la de la Sección de tal manera conseguir mayor rentabilidad.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Generar servicios automatizados y atención rápida de manera presencial	Desarrollo de una página web	Construir una página web de la Sección solicitar turnos para hacer trámites y saber los requisitos para matriculación, revisión vehicular, títulos habilitantes y certificados	Jefe de la sección Digitadores Facilitador	Computadoras Servicio de internet	1 meses
	Mejoramiento de la calidad de los servicios	Capacitaciones sobre atención al público hacia el logro de un buen lapso de tiempo en la prestación de los servicios.			1 meses

Elaborado por Zambrano.

Estrategia 3.

Meta: Incorporar al 100% del talento humano en el conocimiento del modelo de gestión y sus capacitaciones para aumentar la productividad laboral.

Objetivos Específicos	Estrategia	Acciones	Responsables	Recursos	Tiempo
Capacitar al personal sobre temas que incluyan lo técnico con lo humano que les permita interrelacionarse y compenetrarse.	Capacitación y formación para el desarrollo personal.	Seminario sobre lo jurídico, leyes, disposiciones acerca del Tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y materia de Ingeniería del Transporte. Charlas sobre la importancia de un buen ambiente laboral y como incide en el desempeño laboral que incluya la	Facilitador Jefe de la Sección	Computadoras Servicio de internet	1 mes

		temática de resiliencia e inteligencia emocional. Talleres en línea sobre la utilización de energías renovables para la movilidad y sustentables y la orientación hacia la gestión de la movilidad sobre la prevención, monitoreo y remediación de los impactos ambientales			
--	--	--	--	--	--

Elaborado por Zambrano.

III. Cuestionario para la valoración.

Instrucciones: Marque con una X en la casilla correspondiente a la respuesta que usted considere correcta. Los Ítems que se presentan a continuación tendrán la posibilidad de responderse de la siguiente manera.

Notablemente adecuado	1
Suficientemente adecuado	2
Adecuado	3
Poco adecuado	4
Totalmente no adecuado	5

No.	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Del modelo de gestión emerge una contribución significativa para la mejora de la Sección de Tránsito.	X				
2	El modelo contiene las etapas y acciones lógicas para su implementación y la obtención de resultados en el proceso del servicio de la Sección.	X				
3	Tiene pertinencia las relaciones del modelo, expresadas en las cualidades, premisas, dimensiones, principios y componentes para el desarrollo de los procesos administrativos y operativos.	X				
4	Existe vinculación entre los componentes del modelo.	X				
5	El modelo propicia la mejora continua de la Sección de Tránsito.	X				

Observaciones: _____

Muchas gracias, por su colaboración.



Licenciado:
 Roque Patricio Zambrano Macías
 ALCALDE DEL CANTÓN ROCAFUERTE