



**República del Ecuador**

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Facultad de Posgrado e Investigación**

**Tesis en opción al título de Magíster en:  
Administración Pública con mención en Desarrollo Institucional  
Gobernabilidad Innovadora en la Gestión**

**Tema de Tesis:  
Efecto de la ética en la calidad y eficiencia de los procesos de emisión de  
licencias en la Ciudad de Guayaquil**

**Autor:  
José Adrián Zambrano Montesdeoca**

**Director de Tesis:  
Dr. Walter D. Quezada Torres**

**Septiembre, 2023  
Guayaquil – Ecuador**

## RESUMEN

Este estudio de métodos mixtos tuvo como objetivo evaluar la percepción de los usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) de Ecuador sobre la ética y calidad de servicio del personal de la agencia, en la eficiencia y la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos. El estudio utilizó entrevistas con el personal de la ANT y encuestas con usuarios para recopilar datos. Los resultados mostraron que la ética y calidad de servicio del personal de la ANT tienen un impacto significativo en la percepción de la eficiencia de la agencia por parte de los usuarios. El estudio identificó factores culturales, incentivos y sanciones que influyen en el desempeño del personal de la ANT. Además, se encontraron diferencias significativas en la percepción de ética, calidad y eficiencia entre los usuarios según su género. El estudio recomendó la elaboración de un código de ética y calidad para la agencia como medio para mejorar la formación y evaluación del personal y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. La implementación del código de ética y calidad para la agencia debe ser un proceso continuo y dinámico que involucre a todas las partes interesadas, incluyendo al personal, los usuarios y otras partes relevantes. La agencia debe promover una cultura organizacional que valore la ética y la calidad de servicio y brinde oportunidades de formación y desarrollo para el personal. El estudio proporcionó información relevante para la toma de decisiones y la mejora continua de la ANT.

**Palabras clave:** ética, calidad de servicio, funcionarios públicos, Agencia Nacional de Tránsito, percepción de eficiencia de usuarios

## **ABSTRACT**

This mixed methods study aimed to evaluate the perception of the users of the National Transit Agency (ANT) of Ecuador on the ethics and quality of service of the agency staff, on the efficiency and satisfaction of the users with the services. offered. The study interviewed ANT staff and user surveys to collect data. The results showed that the ethics and quality of service of the ANT staff have a significant impact on the perception of the agency's efficiency by users. The study identified cultural factors, incentives, and sanctions that influence the performance of ANT personnel. In addition, significant differences were found in the perception of ethics, quality and efficiency among users according to their gender. The study facilitated the elaboration of a code of ethics and quality for the agency as a means to improve the training and evaluation of personnel and improve the quality of the services offered to users. The implementation of the code of ethics and quality for the agency should be a continuous and dynamic process that involves all desired parties, including staff, users and other relevant parties. The agency should promote an organizational culture that values ethics and quality of service and provide training and development opportunities for staff. The study provided relevant information for decision making and continuous improvement of the ANT.

**Keywords:** ethics, quality of service, public officials, National Transit Agency, , perception of user efficiency

# Índice de contenido

INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. Antecedentes.....	3
1.2. Planteamiento del problema .....	4
1.2.1. Formulación del problema .....	5
1.2.2. Sistematización del problema .....	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	6
1.3.1. Objetivo General.....	6
1.3.2. Objetivos Específicos.....	6
1.4. Justificación.....	6
1.5. Marco de referencia .....	7
1.5.1. Fundamentos teóricos .....	7
1.5.1.1. <i>Naturaleza de la administración pública</i> .....	7
1.5.1.2. <i>Conceptualización de la ética pública</i> .....	8
1.5.1.3. <i>Importancia de la ética en la eficiencia de la administración pública</i> .....	9
1.5.1.4. <i>Calidad de servicio de las instituciones públicas</i> .....	10
1.5.1.5. <i>Teorías de modernización y eficiencia de la administración pública</i> .....	11
1.5.2. Fundamentos jurídicos .....	14
1.5.2.1. <i>Constitución de la República del Ecuador</i> .....	14
1.5.2.2. <i>Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización (COOTAD)</i> 15	
1.5.2.3. <i>Código Orgánico Integral Penal (COIP)</i> .....	16
1.5.2.4. <i>La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV)</i> . 16	
1.5.2.5. <i>Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)</i> .....	17
1.5.2.6. <i>Ordenanzas – Tránsito: 2015-08-06 Ordenanza para la facilitación de la circulación vehicular.</i> .....	18
2. CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO .....	19
2.1. Métodos de investigación .....	19
2.2. Enfoque de la investigación, tipo de diseño de investigación y alcance .....	19
2.2.1. Enfoque de la investigación .....	19
2.2.2. Diseño de la investigación .....	19
2.2.3. Alcance de la investigación .....	20

2.3.	Unidad de Análisis, Población, Muestra y tipo de muestreo.....	20
2.3.1.	Unidad de Análisis.....	20
2.3.2.	Población.....	21
2.3.3.	Muestra.....	21
2.4.	Fuentes, técnicas e Instrumentos para la recolección de información.....	22
3.	CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
3.1.	Análisis de la problemática y su relación entre la ética, la calidad de servicio y la eficiencia en la emisión de licencias, en la ANT.....	25
3.2.	Análisis de la percepción de funcionarios y autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito respecto a la ética, la calidad de servicio y la eficiencia.....	27
3.3.	Estudio de la percepción de los usuarios respecto a la ética, la calidad de servicio y la eficiencia de la Agencia Nacional de Tránsito, en la emisión de licencias.....	29
3.4.	Estudio de la percepción de los usuarios respecto a la ética, la calidad de servicio y la eficiencia de la Agencia Nacional de Tránsito, en la emisión de licencias.....	30
3.5.	Discusión de los resultados.....	38
	CAPÍTULO IV. PROPUESTA PARA FORTALECER LA ÉTICA, LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS, EN LOS PROCESOS DE EMISIÓN DE LICENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE ESTUDIO.....	40
3.6.	Justificación.....	40
3.7.	Desarrollo.....	41
3.7.1.	Lineamientos del código de ética y la calidad de servicio a los ODS.....	41
3.7.2.	Código de Conducta, Ética y Calidad.....	41
3.7.2.1.	Política básica y estructura del Código.....	41
3.7.2.2.	Uso de la Propiedad del Estado.....	42
3.7.2.3.	Aceptación de regalos.....	43
3.7.2.4.	Conflicto de intereses.....	45
3.7.2.4.1.	<i>General</i> .....	45
3.7.2.4.2.	<i>Comparecencias ante el Estado/ANT</i> .....	45
3.7.2.5.	Uso indebido de la posición o información oficial.....	46
3.7.2.6.	Empleo Interno de Familiares.....	46
3.7.2.6.1.	<i>Directrices</i> .....	47
3.7.2.6.2.	<i>Responsabilidades</i> .....	48
3.7.2.6.3.	<i>Excepciones</i> .....	48
3.7.2.7.	Conflictos de ética supervisor/subordinado.....	48

3.7.2.8.	Empleo y actividades externas .....	49
3.7.2.8.1.	<i>Empleo y Actividades Prohibidas</i> .....	49
3.7.2.9.	Restricciones posteriores al empleo .....	51
3.7.2.10.	Violaciones y Sanciones.....	52
3.7.2.11.	Presentación de quejas sobre supuestas infracciones .....	53
3.7.2.12.	Depuración y control.....	53
3.7.2.13.	Mejoramiento de plataforma digital (Security Data) .....	54
3.7.2.14.	Rediseños de sistemas y controles .....	54
3.7.2.15.	Auditorías permanentes.....	54
Conclusiones y Recomendaciones .....		56
Conclusiones.....		56
Recomendaciones .....		57
Referencias .....		58

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Tabla de operacionalización de variables</i> .....	22
<b>Tabla 2</b> <i>Análisis de los tipos de contratos de servicio en la Agencia Nacional de Tránsito.</i> .	29
<b>Tabla 3</b> <i>Características demográficas del encuestado</i> .....	30
<b>Tabla 4</b> <i>Análisis descriptivo de la variable ética de los funcionarios</i> .....	31
<b>Tabla 5</b> <i>Matriz de correlaciones ética de los funcionarios</i> .....	31
<b>Tabla 6</b> <i>Diferencias entre las valoraciones de ética de los funcionarios género</i> .....	32
<b>Tabla 7</b> <i>Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio de los funcionarios</i> .....	32
<b>Tabla 8</b> <i>Matriz de correlaciones calidad de los funcionarios</i> .....	33
<b>Tabla 9</b> <i>Diferencias entre las valoraciones de la calidad de los funcionarios según el género</i> .....	34
<b>Tabla 10</b> <i>Diferencias entre las valoraciones de la eficiencia de los funcionarios según el género</i> .....	36
<b>Tabla 11</b> <i>Regresión simple para medir el efecto de la ética en la calidad de servicio</i> .....	37
<b>Tabla 12</b> <i>Regresión multivariable ética y calidad de servicio en la eficiencia organizacional</i> .....	37

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> <i>Análisis de la problemática mediante el método Ishikawa</i> .....	26
<b>Figura 2</b> <i>Percepción de eficiencia del usuario sobre la ATM en proceso de emisión de licencias</i> .....	35



## Índice de Anexos

Anexo A Localización Geográfica de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) .....	62
Anexo B Cuestionario para la evaluación de la ética de los funcionarios .....	63
Anexo C Cuestionario para la evaluación de la calidad de los funcionarios y eficiencia de la ANT.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo D Cuestionario para las entrevistas a funcionarios de la ANT.....	65
Anexo E Análisis de contenido de las entrevistas .....	67

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio se centra en la problemática del efecto de ética institucional en la eficiencia institucional y en la calidad de servicio de la entidad de tránsito en Guayaquil encargada de los procesos de obtención de licencia, específicamente la Agencia Nacional de Tránsito (ANT). En esta investigación aplicada se aborda la problemática de la ética y sus efectos en la percepción que tiene el usuario sobre la calidad del servicio y la eficiencia de la institución al momento de realizar el trámite de sacar una licencia. Sobre ello, se presentan los elementos que, de acuerdo con la teoría, representan los efectos que malas prácticas éticas tienen en la percepción de calidad y eficiencia de las instituciones objeto de estudio. En este sentido, se ejecutó una investigación que explique la relación o efecto que tiene una deficiente ética institucional en la percepción de calidad de servicio que tiene el usuario sobre las instituciones a cargo de la emisión de licencias en una muestra de usuarios en la Ciudad de Guayaquil, para luego realizar una propuesta de mejora de los procesos a partir de los resultados.

La Agencia Nacional de Tránsito tiene por misión “Contribuir al desarrollo del país a través de la planificación, regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial cumpliendo con los principios de equidad, de inclusión, libre movilidad y desarrollo sostenible” (ANT, 2022). Dentro de sus principales competencias se encuentran Planificar, Regular y Controlar la gestión del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial en el territorio nacional. Los trámites que se ejecutan desde esta institución incluyen: (a) Activación de bloqueo de reserva de dominio de vehículo, (b) actualizaciones de cambio de color y número de placa, (c) actualización y registro de infracciones de tránsito, (d) actualización y emisión de licencias de conducir, (e) emisión de certificados de documentos habilitantes, entre otros muchos servicios (GOB.EC, 2022). Para efectos de este trabajo se analizará únicamente el proceso de emisión de licencias de conducir.

El contenido capitular del presente trabajo se desarrolla de la siguiente manera: En el primer capítulo se presenta el marco teórico – conceptual, en donde se plantea la problemática de estudio, se establecen los objetivos de la investigación y los fundamentos teóricos que dan sustento al trabajo, específicamente sobre la naturaleza de la administración pública, la conceptualización de la ética, la calidad y eficiencia de los servicios públicos, así como las teorías de modernización y eficiencia

de la administración pública. En el segundo capítulo se delinea el marco metodológico de la investigación, definiendo específicamente el tipo, diseño, alcance y enfoque de la investigación; así como las técnicas de recolección y análisis de datos. El tercer capítulo presenta los resultados de la investigación, tanto de los resultados cuantitativos levantados mediante la encuesta a los usuarios, así como los resultados de las entrevistas realizadas a los funcionarios de la institución, haciendo referencia a las variables de estudio. En el cuarto capítulo se planteó una propuesta para mejorar la ética y la calidad de servicio de los funcionarios, de tal forma que se vea reflejado en la eficiencia de la institución. De manera específica la propuesta plantea un código de ética y manual de calidad de servicio. Finalmente, se establecieron las conclusiones y recomendaciones sobre los resultados de la investigación, así como de la propuesta diseñada.

## **CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

### **1.1. Antecedentes**

Los administradores públicos con aquellos responsables de la organización, gestión, empoderamiento y dirección de las acciones encaminadas hacia el logro de objetivos trazados por las instituciones públicas (Lynn, 2001). En la práctica, son pocas las leyes o políticas públicas que son autoejecutables, por lo que es necesario contar con la experiencia gerencial para lograr los resultados esperados con la aplicación de la norma (Kaufmann, Mehrez, & Gurgur, 2019). Bajo los preceptos de la administración moderna, los gobiernos deben trabajar eficientemente en favor del bienestar público, por lo que es necesario incorporar términos de eficiencia en la administración pública (Srivastava, 2021).

Los sistemas de gobierno y administración pública se enfrentan a serios desafíos que menoscaban su eficiencia, derivados de un complejo de factores sistémicos característicos de las diferentes esferas de la vida pública, tales como las distorsiones de mercado, corrupción, degradación de la ciencia y la educación, retraso tecnológico, problemas en las esferas moral y espiritual, la crisis de las bases morales y éticas de la sociedad, entre otros (Marina et al., 2016). Los debates sobre la ética se están convirtiendo cada vez más en una tendencia mundial, como un instrumento a través del cual se encontraría la salida de la crisis. El éxito de las reformas de las administraciones públicas depende en gran medida de los funcionarios públicos y de su voluntad de realizar cambios fundamentales en su forma de trabajar; por ello, el Estado debe fortalecer y modernizar el servicio público, debe concretar un sistema de empleo, que debe reflejar más los méritos de su servicio (Hallunovi, Osmani, & Bashi, 2014).

A decir de los modelos de administración pública en Latinoamérica, es fundamental realizar un esfuerzo para simplificar la variedad de modelos aplicados en los diferentes países, cada uno de ellos con diferentes estructuras de gobernanza, sistemas administrativos y perspectiva sobre las reformas al sector público (Ramos & Milanesi, 2017). Tomando en cuenta que en los últimos años se han presentado varios casos de corrupción a nivel de gobierno, e incluso algunos de ellos hayan sido procesados por el papel que jugaron en la asignación de recursos públicos, es una clara expresión de lo difícil que es abordar lo que es de crucial importancia para la región abordar la ética como tema de estudio (Pliscoff, 2019).

La literatura sobre gestión pública hace tiempo que se reconoce que la gobernanza eficiente es un elemento importante para mejorar el bienestar y el crecimiento económico y que éste se encuentra estrechamente vinculado a la ética de su gestión (Kaufmann et al. 2019). A diferencia del sector privado, en el que la eficiencia se mide a través del crecimiento de los ingresos y rentabilidad, la eficiencia gestión pública debe considerar un impacto mayor hacia la sociedad.

Respecto a la relación entre la ética, la eficiencia y la calidad del servicio, la literatura contemporánea expone varios estudios que analizan estas variables (Chorafas, 2015; Jahiri & Hetemi, 2020; Kasdan, 2018), pero los estudios perceptivos con enfoque cuantitativos sobre estos temas son escasos. Específicamente en el contexto de estudio, se tiene como propósito realizar un análisis de la percepción de ética y calidad de servicio en los procesos de emisión de licencias de conducir en Guayas. La Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, es el ente encargado de la regulación, planificación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial en el territorio nacional, en el ámbito de sus competencias, con sujeción a las políticas emanadas del Ministerio del Sector, así también el control del tránsito en las vías de la red estatal-troncales nacionales, en coordinación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS).

En el caso de la Ciudad de Guayaquil, el GAD de la ciudad de Guayaquil, la regulación del tránsito está dentro del marco de sus competencias establecidas en el Código Orgánico de Organización Territorial, y están estrechamente relacionadas con disposiciones legales vigentes que se encuentran en la Sección Tercera de las Contravenciones de Tránsito del Código Orgánico Integral Penal.

## **1.2. Planteamiento del problema**

El problema principal que aborda este estudio es la mala percepción de ética, eficiencia y calidad de servicio que tiene el usuario sobre las instituciones públicas en Guayas. En este contexto, se busca abordar esta problemática para determinar el efecto que esta percepción de ética tiene en el usuario final sobre la eficiencia y calidad del servicio de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) en el proceso de emisión de licencias en Guayas. Según las denuncias presentadas en Fiscalía han existido procesos irregulares de matrículas, licencias, aumentar puntos, sacar placas, bloqueos, desbloqueos, cambio de propietarios (Zambrano, 2021).

Las posibles causas a esta problemática responden a varios factores, entre los que se destaca la cultura del usuario, quien está acostumbrado a realizar el pago de coimas para evitar las sanciones. Otro factor muy preocupante es la infiltración de personas externas que ofertan servicios a nombre de las entidades de tránsito, esto específicamente en el proceso de emisión de licencias de conducir (Wawrosz, 2022). Según declaraciones del propio Miguel Vásquez, director de la Agencia Nacional de Tránsito en la Ciudad de Guayaquil, “son infiltrados de mafias que bajo amenazas impiden la erradicación de la corrupción”.

La primera consecuencia visible es la imagen deteriorada de las entidades de tránsito. En general, existe una percepción negativa respecto a la gestión de las instituciones públicas en Ecuador (Pliscoff, 2019), lo que también incluye a las entidades de tránsito (Zambrano, 2021; Carrasco, 2021). Más allá de la imagen, la corrupción o la ética deficiente afecta la operatividad de las entidades de tránsito. A decir de Vásquez, la falta de ética tiene una afectación de la operatividad, por ejemplo, con la emisión de turnos falsos al momento de sacar licencias. Más aún, la corrupción representa un perjuicio al Estado diario entre 19.000 y 54.000 de dólares por Cabildo (Zambrano, 2021), lo que representa solo en Guayas un millón de dólares al mes por corrupción en matriculación vehicular en tres cantones de esta provincia (Carrasco, 2021).

### **1.2.1. Formulación del problema**

El problema principal de este trabajo de maestría se fundamenta en la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la ética, la eficiencia y la calidad de servicio de la administración pública de la Agencia Nacional de Tránsito en el proceso de emisión de licencias?

### **1.2.2. Sistematización del problema**

¿Cuáles son los problemas que relacionan la ética, la eficiencia y la calidad del servicio de los funcionarios de la ANT?

¿Cuál es la percepción de los usuarios respecto a la ética, la eficiencia y la calidad de servicio de la Agencia Nacional de Tránsito, en la emisión de licencias?

¿Qué percepción tienen los funcionarios y autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito, respecto a la ética, la eficiencia y la calidad de servicio?

¿De qué forma se puede mejorar el proceso de emisión de licencias a partir del fortalecimiento de la ética, la calidad y la eficiencia de los funcionarios en la ANT?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la ética, la eficiencia y calidad de los servicios públicos con la percepción de los usuarios en la emisión de licencias de conducir en la Ciudad de Guayaquil.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la problemática existente que afecta en la ética, calidad de servicio y eficiencia en la Agencia Nacional de Tránsito, en la emisión de licencias.
- Conocer la percepción de funcionarios y autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito respecto a la ética, la calidad de servicio y la eficiencia.
- Analizar la percepción de los usuarios respecto a la ética, la calidad de servicio y la eficiencia de la Agencia Nacional de Tránsito, en la emisión de licencias.
- Diseñar una propuesta para fortalecer la ética, la calidad y la eficiencia de los funcionarios, en los procesos de emisión de licencias en la organización de estudio.

### **1.4. Justificación**

El presente proyecto de investigación es significativo debido a su contribución teórica y práctica. El aporte a la teoría de este trabajo se centra en analizar la relación de la ética institucional y la percepción de eficiencia y calidad de servicio, es decir que se busca demostrar que una institución percibida como falta de ética, a su vez, se percibe como deficiente y de baja calidad de servicio. Por lo tanto, los resultados de este estudio contribuirán a la literatura respecto a la relación o efecto de la ética en la eficiencia y calidad de servicio de la administración pública, desde una perspectiva del usuario final.

En la práctica, la administración pública forma la base del gobierno y ningún gobierno puede existir sin ella. Recientemente, las funciones de la administración pública se han expandido rápidamente en alcance y naturaleza, debido a factores como el crecimiento de la población, la urbanización, la industrialización y el rápido avance de la tecnología, que crean la necesidad de incrementar la eficiencia de las

funciones de la administración pública de manera continua (van der Wald, 2013). En los últimos años se ha vinculado a la Agencia Nacional de Tránsito el proceso de emisión de licencias y a pesar de que han existido denuncias, estas no habían sido comprobadas.

Ante ello entender la relación entre la ética, la eficiencia y la calidad de servicio permitiría hacer los correctivos necesarios para mantener la ética para mejorar el desempeño de la institución emisora de licencias en Guayas. Respecto a la significancia social, la valoración de la ética en la administración pública resulta un tema ampliamente significativo de estudio debido al impacto social que genera.

## **1.5. Marco de referencia**

### **1.5.1. Fundamentos teóricos**

Los fundamentos teóricos presentados como sustento para el desarrollo de este proyecto de investigación contienen los conceptos y teorías que abordan la ética, eficiencia, modernización y competitividad de las instituciones públicas. La revisión de la literatura se la realizó a través de la búsqueda de artículos, libros, informes, actas de conferencias y otros documentos digitales que aparecieron como resultados en los motores de búsqueda generales como Google, académicos como Google Académico, *Scopus*, *Springer*, *Sage Journals*, *Emerald Insight*, *Jstor* y especializados jurídicos como Red-DESC. Para la búsqueda se utilizaron los siguientes términos clave: ética de la administración pública, eficiencia de la administración pública, modernización del Estado, competitividad de la función pública, ética y eficiencia de la gestión pública, así como sus respectivas traducciones al idioma inglés.

#### **1.5.1.1. *Naturaleza de la administración pública***

La conceptualización de la administración pública hace referencia al segmento de la administración que involucra las actividades administrativas de los gobiernos, cuyas operaciones tiene por objeto cumplir y hacer cumplir el orden público. En su actuar incluye tanto los asuntos militares como los civiles, gran parte de las obras de la corte y todos los campos especiales de actividad gubernamental: policía, educación, salud, construcción de obras públicas, conservación, seguridad social y muchos otros (Gurthrie et al., 2014).

Las definiciones tradicionales de la administración pública se centran en llevar a cabo las políticas y programas de gobierno (Ramakrishnan, 2017). Su



conceptualización no tiene ningún vínculo con la formulación de políticas y vincula directamente a la administración, únicamente en su dimensión ejecutiva. Sin embargo, hoy en día el término administración pública se usa en el sentido más amplio de que no solo está involucrada en llevar a cabo los programas del gobierno, sino que también juega un papel importante en la formulación de políticas e involucra a los tres poderes del Estado (Katsamunsk, 2012). En Ecuador la Constitución de la República expone de manera expresa la definición de la administración pública, sobre la cual se establecen principios, entre los que se señala la eficiencia<sup>1</sup>

En cuanto a su naturaleza hay dos visiones en cuanto a la naturaleza de la Administración Pública: (1) Visión Integral y (2) Visión Gerencial. De acuerdo con la visión integral, la administración pública es la suma total de todas las actividades manuales, administrativas, gerenciales, técnicas, entre otras, que se llevan a cabo para realizar los objetivos de la entidad pública. Por lo tanto, se puede conceptualizar a la Administración Pública todos, como todos aquellos actos de los funcionarios del gobierno, desde el encargado de los secretarios de gobierno, hasta el jefe del Estado (Katsamunsk, 2012).

Por otro lado, la visión gerencial considera la administración en un sentido más reducido que contempla todas las actividades gerenciales de las personas involucradas en la planificación, organización, ejecución, coordinación y control constituyen la administración pública. Considera solo el trabajo de aquellas personas comprometidas en el desempeño de funciones gerenciales, excluyendo a las actividades no gerenciales, como las actividades manuales y técnicas (Katsamunsk, 2012).

### **1.5.1.2. Conceptualización de la ética pública**

La ética en el sector público es un tema ampliamente discutido de manera asociada a la ética política. En el sector público, la ética se fundamenta en el deber ser de un administrador de servicios públicos hacia la satisfacción del ciudadano (Chorafas, 2015). En otras palabras, es la justificación moral y la consideración de las decisiones y acciones que se toman en el cumplimiento de los deberes diarios cuando se trabaja

---

<sup>1</sup> El artículo 227 de la Constitución de la República manifiesta que: administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

para prestar los servicios generales del gobierno y las organizaciones sin fines de lucro (Jahiri & Hetemi, 2020).

La ética se define como, entre otras, el conjunto de reglas de conducta moral apropiada correspondientes a la ideología de una determinada sociedad u organización. La ética del sector público es un tema amplio porque los valores y la moral varían entre culturas. A pesar de las diferencias en los valores éticos, existe un terreno común creciente de lo que se considera buena conducta y conducta correcta con ética (Jahiri & Hetemi, 2020). La ética es un estándar de rendición de cuentas mediante el cual el público examinará el trabajo realizado por los miembros de estas organizaciones. La cuestión de la ética surge en el sector público por su carácter subordinado (Gurthrie et al., 2014).

Las decisiones se basan en principios éticos, que son la percepción de lo que el público en general consideraría correcto. Asegurar el comportamiento ético en el sector público requiere una reflexión permanente sobre las decisiones tomadas y su impacto desde el punto de vista moral en los ciudadanos (Chorafas, 2015). Tener tal distinción asegura que los administradores públicos no estén actuando sobre un conjunto interno de principios éticos sin antes cuestionar si esos principios se someterían al escrutinio público (Hallunovi, Osmani, & Bashi, 2014). También ha impuesto una carga adicional a los administradores públicos con respecto a la conducta de sus vidas personales. La ética del sector público es un intento de crear una atmósfera más abierta dentro de las operaciones gubernamentales (Gurthrie et al., 2014).

### **1.5.1.3. *Importancia de la ética en la eficiencia de la administración pública***

La ética proporciona responsabilidad entre el público y la administración. La adhesión a un código de ética garantiza que el público reciba lo que necesita de manera justa, así también da a la administración lineamientos para la integridad en sus operaciones (Radhika, 2012). En consecuencia, académicos y profesionales dirigieron la investigación hacia la identificación de un conjunto de ética del servicio público y desarrollaron herramientas en las que los valores éticos pueden inspeccionarse en la administración pública para construir la integridad de la organización (Sumra, 2019).

Como lo promueve Cooper (2001), la ética en la administración pública no es un concepto transitorio, sino que ha demostrado ser un enfoque que ha demostrado una gran sostenibilidad, lo cual es fundamental en el área de la administración pública. La ética entrega una mayor responsabilidad entre el ciudadano y la administración y ayuda a fomentar la confianza para que los ciudadanos puedan estar convencidos de que la administración está trabajando a favor del interés público. Por lo tanto, es imperativo que toda acción se realice de acuerdo con normas y principios éticos (Radhika, 2012).

#### **1.5.1.4. Calidad de servicio de las instituciones públicas**

Los sectores públicos se establecieron para servir a las personas y, por lo tanto, la calidad del servicio que brindaba estaba dictada por la satisfacción de las personas o la experiencia de contacto, en medio de las demandas de varias personas, el servicio de la institución administrativa solo podía satisfacer a las personas mediante la innovación y la mejora continua de la calidad del servicio. Los sectores o instituciones públicas tenían que implementar, de manera que orientaran al personal administrativo hacia un gobierno de servicio orientado al cliente con comportamiento y actitud innovadora (Hsiao & Shin, 2008).

En la literatura del sector público, a menudo se afirma mucho sobre el potencial de la gestión de la calidad. TQM se ha propuesto como la solución a todos los muchos y variados problemas complejos en el sector público (Hammons & Maddux, 1990; Redman, Mathews, & Wilkinson, 1995; Hsiao & Shin, 2008; Srivastava, 2021). Muchos dentro del sector público ven la gestión de la calidad como la respuesta a las principales críticas a los servicios públicos; tales como ineficiencia, despilfarro y lejanía de aquellos a quienes se supone que deben servir (Hsiao & Shin, 2008).

Brindar servicios de calidad, más eficientes y accesibles requiere de la creación de una institucionalidad que favorezca el desarrollo de estrategias y políticas de calidad como expresión de la implementación del principio de orientación a la ciudadanía. En este contexto, todos los compromisos y acciones de los representantes de la gestión pública en función de la calidad de los servicios ofrecidos deben estar determinados por el interés público general y la plena orientación hacia su satisfacción (Dragomir, 2019).

### **1.5.1.5. Teorías de modernización y eficiencia de la administración pública**

Se entiende por teoría al cuerpo de principios que abordan sistemáticamente un tema. Una teoría es una simplificación concisa de hechos y un conjunto lógico de suposiciones de las que se pueden derivar hipótesis, leyes y principios empíricos (Ramakrishnan, 2017). Una teoría permite establecer un marco de conocimiento alrededor de una temática de investigación, la misma que debe estar en consonancia con la adopción del enfoque científico aplicado para analizar y comprender un fenómeno particular (Katsamunska, 2012).

#### **1.5.1.5.1. Teoría tradicional de la administración pública.**

La conceptualización tradicional de la administración pública se estableció para administrar un Estado de manera estable y predecible en un entorno relativamente estático y, es por ello que, la administración pública bajo la teoría tradicional no estaba preparada para enfrentar nuevos la dinámica de un entorno global y se resistía al cambio (Gurthrie et al., 2014). Los primeros pensadores sobre la teoría clásica de administración pública fueron Woodrow Wilson, Frederick Winslow Taylor y Max Weber (Katsamunska, 2012). Wilson (1887) postuló una clara separación entre política y administración, por una ciencia de la administración comprometida con la eficiencia de la gestión pública, que fuere independiente del poder político.

Taylor (1911), por su parte, defendió la existencia de un método, que sea más rápido y mejor que todos los demás para ejecutar cada tarea, acuñando el primer concepto relacionado a la eficiencia de la gestión pública. Por su parte, Weber (1947) consideró a la burocracia como el mecanismo organizacional más eficiente, conectando así su pensamiento con los principios de administración científica de Taylor, como fueron citados en (Gurthrie et al., 2014). En la actualidad, la administración pública tiene que adaptarse a un entorno que cambia rápidamente, a veces de manera impredecible.

Durante las últimas décadas, los esfuerzos en todo el mundo para llevar a cabo reformas sustanciales en el sector público han estado encaminados a garantizar una buena gobernanza en términos de una administración eficaz, ética, responsable y transparente (Katsamunska, 2012). En este sentido, el marco teórico de la administración pública tradicional ya no se considera adecuado para las necesidades

de las sociedades modernas que cambian rápidamente. Sin embargo, la transición a nuevos enfoques se ha producido progresivamente (Gurthrie et al., 2014).

La razón principal del colapso del modelo tradicional de administración es que ya no funcionaba y se percibía ampliamente como un fracaso. El surgimiento de enfoques gerenciales modernos para la administración pública no se considera simplemente como una reforma de la administración pública tradicional, sino como una transformación de su paradigma (Katsamunska, 2012).

Para efectos del desarrollo del presente trabajo de investigación, la teoría tradicional de la administración pública resulta de gran importancia en vista que permite establecer un punto de referencia de la gestión realizada por las instituciones públicas en Ecuador, entre las cuales se incluyen las instituciones reguladoras del tránsito en Guayaquil

#### 1.5.1.5.2. *Teoría de la nueva administración pública, nueva gobernanza y administración del valor público*

Las nuevas corrientes de administración pública aparecieron a finales de la década de 1970 e inicios de la década de los 80, surgieron varias postulaciones de reformas a nivel internacional, destinadas a modernizar el sector público, conocidas como nueva gestión pública (NPM) y, más tarde, nueva gobernanza pública (NPG) y gestión del valor público (PVM) (Katsamunska, 2012). Dentro de las nuevas teorías de administración pública se derivan varios modelos o enfoques que explican la eficiencia y modernización de la gestión de los funcionarios públicos.

*Enfoque ecológico:* Este enfoque postula que la administración y su entorno se influyen mutuamente. La palabra "ecología" se toma prestada de la biología, donde sugiere la interdependencia entre una especie animal y su entorno natural. El enfoque ecológico ve a la burocracia pública como una institución social que interactúa continuamente con los subsistemas económicos, políticos y socioculturales de una sociedad. La burocracia no solo se ve afectada por estos sistemas ambientales, sino que también los afecta a su vez. Así, este enfoque enfatiza la necesaria interdependencia de la burocracia pública y su entorno (Katsamunska, 2012). Bajo la perspectiva de este enfoque se entiende que las instituciones que faltan a su ética, por ejemplo, en parte justificando su accionar en el hecho de que ofrecer sobornos, mordidas, coimas o cutras y otro tipo de regalos es parte normal en el entorno.

*Enfoque conductual:* Este enfoque se centra en el comportamiento real de personas y grupos en organizaciones reales. Este enfoque argumenta que no se puede comprender el funcionamiento real de las organizaciones sin comprender por qué las personas actúan como lo hacen. Por lo tanto, los conductistas han llegado a aplicar el conocimiento de la psicología social, la antropología, la psicología y muchas otras disciplinas en un esfuerzo por asegurar una mejor comprensión del comportamiento humano real dentro de la organización (Gurthrie et al., 2014). El enfoque conductual tiende a centrarse con bastante fuerza en los problemas metodológicos, el uso de análisis de encuestas para determinar la realidad organizacional y se preocupa por los aspectos humanos de la administración y la toma de decisiones. Intenta construir generalizaciones descriptivas y analíticas sobre organizaciones y administraciones (Katsamunska, 2012).

Es el proceso de guiar a una organización hacia el logro de objetivos políticos, económicos y sociales progresistas que están determinados por autoridad de una forma u otra. El término administración del desarrollo se ha utilizado en dos sentidos interrelacionados. En primer lugar, se refiere a la administración de programas de desarrollo, a los métodos utilizados por organizaciones a gran escala, en particular los gobiernos, para implementar políticas y planes diseñados para cumplir con sus objetivos de desarrollo (Katsamunska, 2012). En segundo lugar, implica indirectamente el fortalecimiento de las capacidades administrativas. Hoy en día, la administración del desarrollo se ocupa de la formulación e implementación de las cuatro P: planes, políticas, programas y proyectos (Ramakrishnan, 2017).

Las características de la administración de desarrollo son las siguientes:

1. *Orientación al cambio:* La característica distintiva de la administración del desarrollo es su preocupación central por el cambio socioeconómico. Es esta orientación especial la que la distingue de la administración tradicional que se ocupa básicamente del mantenimiento del status quo.
2. *Orientación a resultados:* La administración del desarrollo tiene que estar orientada a resultados ya que los cambios tienen que producirse rápidamente y dentro de un calendario definido.
3. *Compromiso con el trabajo:* En la administración del desarrollo, la expectativa del rol organizacional implica el compromiso con el cambio socioeconómico y la preocupación por completar los programas con plazos determinados. Se

espera que la burocracia se 'involucre' y se apegue emocionalmente a los trabajos que debe realizar.

4. *Capacidad de innovación:* La administración del desarrollo se enfoca en reemplazar o mejorar las estructuras y normas de gobierno existentes con las que se adaptan al cambiante entorno político y social. En otras palabras, la administración del desarrollo es dinámica y progresiva en pensamiento y acción.
5. *Orientación al cliente:* La administración del desarrollo está positivamente orientada a satisfacer las necesidades de los agricultores marginales, los trabajadores agrícolas sin tierra y los artesanos rurales en los países en desarrollo, por mencionar algunos ejemplos. El progreso sociocultural y político-económico de estas secciones constituye la base esencial de la evaluación del desempeño de la administración del desarrollo.
6. *Orientación ciudadano-participativa:* La administración del desarrollo acepta para sus fines el principio de un sistema de administración asociativo y participativo. Aquí las personas son tomadas como participantes activos en la formulación y ejecución de planes, políticas y programas de desarrollo.
7. *Dimensión temporal:* Dado que los cambios socioeconómicos deben producirse lo más rápido posible, el tiempo asume una importancia considerable en la gestión del desarrollo.
8. *Eficacia de la coordinación:* Dado que el desarrollo implica una mayor especialización y profesionalización, ha aumentado considerablemente el número de agencias y organizaciones involucradas en tareas de desarrollo. La coordinación entre varias unidades administrativas y actividades es esencial para lograr el máximo beneficio.
9. *Perspectiva ecológica:* la administración del desarrollo moldea el entorno político, social y económico y, a su vez, también se ve afectado por él. No es un sistema cerrado. Recibe retroalimentación del sistema social y responde a las demandas que le impone el sistema.

## **1.5.2. Fundamentos jurídicos**

### **1.5.2.1. Constitución de la República del Ecuador**

Título IX – Supremacía de la Constitución. – Capítulo I – Principios. Art. 424. - La Constitución es la norma suprema y prevalece sobre cualquier otra del

ordenamiento jurídico. Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica.

La Constitución y los tratados internacionales de derechos humanos ratificados por el Estado que reconozcan derechos más favorables a los contenidos en la Constitución, prevalecerán sobre cualquier otra norma jurídica o acto del poder público (Constitución de la República del Ecuador, 2008). En este artículo se establece que todo acto de poder público debe estar conforme a las disposiciones constitucionales, lo cual aplica de igual manera a las sanciones en materia de tránsito a nivel nacional.

Art. 425. - El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. En este artículo se establece claramente la jerarquía de las normas en donde las ordenanzas se encuentran en rango inferior a las leyes y en ambos casos se amparan en la Constitución como máximo orden superior. Para efectos de este trabajo, esto sustenta que las ordenanzas en materia de tránsito deben estar supeditadas a lo que se establece en la LOTTTSV, y el COIP. Para efectos de este trabajo se tomarán en cuenta para el análisis las contravenciones contempladas dentro de las LOTTTSV, mas no aquellos delitos que atañen al COIP.

#### **1.5.2.2. *Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización (COOTAD)***

Conforme con lo previsto en la Constitución de la República se debe regular la organización, competencias, facultades y funcionamiento de los organismos autónomos descentralizados (Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización, 2010). El ámbito de este código es el de establecer la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio (...) con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera y además desarrolla un modelo de descentralización (...) para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial.

La Constitución de la República en su artículo 238 consagra la autonomía de los gobiernos autónomos descentralizados, la cual se encuentra contemplada también



en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, COOTAD, en su artículo 5; Es necesario recalcar que la norma de tránsito está basada en los principios constitucionales y en el respeto a los derechos fundamentales que en la carta magna se encuentran establecidos.

En el Art. 55, literal (f) se establecen las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal: “Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal”. En virtud a lo establecido en este código, se sustenta la competencia que tiene la ciudad de Guayaquil para normar el tránsito en la ciudad.

### **1.5.2.3. Código Orgánico Integral Penal (COIP).**

A partir de la vigencia Código Orgánico Integral Penal en adelante (COIP, 2019) en la disposición transitoria primera dice: “Los procesos penales, ya sean actuaciones y procedimientos que se estén llevando a cabo mientras entre en vigencia este Ley, continuarán sustanciándose de acuerdo con el procedimiento penal antiguo o anterior hasta su terminación, sin deterioro del acatamiento de las normas del debido proceso, previstas en la Constitución de la República, siempre que la conducta punible esté sancionada en el presente Código”, en consecuencia, este proceso tuvo su tramitación conforme establece esta ley, la validez para todos los procedimiento penales anteriores a la manifiesto del (COIP, 2019).

El Artículo 404 del Código Orgánico Integral, establece las reglas de la competencia territorial de los Jueces de Garantías Penales; El Art. 21 del Código de Procedimiento Penal establece las reglas de la competencia territorial de los jueces de garantías penales; en los Art. 147, 160, 165, 167, 168, 169, 170, 171 y 173 de la LOTTTSV determinan la competencia y jurisdicción de los Jueces en materia de contravenciones de tránsito.

### **1.5.2.4. La Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTSV).**

En La ley orgánica de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial (de aquí en adelante LOTTTSV) en la Ley de Tránsito, se considera una forma de sancionar a los infractores; con el sistema de reducción o pérdida de puntos en las licencias de conducir por infracciones y delitos cometidos por el conductor, las licencias de conducir tienen vigencia de cinco años y se otorgan con treinta puntos; se endurecen

las penas y de la misma forma los peatones también son sujetos de sanción al infringir la Ley de Tránsito y más aún al ser considerados los causantes de algún accidente.

#### **1.5.2.5. Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP).**

En su Art. 7 Responsabilidades y sanciones por Nepotismo, se señala que Será sancionada con la destitución de su puesto a quien designe o contrate personal contraviniendo la prohibición de nepotismo establecida en esta Ley, conjuntamente con la persona ilegalmente nombrada o contratada, además, será solidariamente responsable por el pago de las remuneraciones erogadas por la Institución. En el Art. 20 Se establecen prohibiciones de registrar a quienes no cumplan con la ley, además de las sanciones correspondientes.

El Art. 42 establece las sanciones para las faltas disciplinarias, clasificadas en leves y graves. Son leves aquellas acciones u omisiones realizadas por descuidos o desconocimientos leves, siempre que no alteren o perjudiquen gravemente el normal desarrollo y desenvolvimiento del servicio público. Y faltas graves:

Las acciones u omisiones que afecten o se contrapongan a las disposiciones administrativas establecidas por una institución para velar por el orden interno, tales como incumplimiento de horarios de trabajo durante una jornada laboral, desarrollo inadecuado de actividades dentro de la jornada laboral; salidas cortas no autorizadas de la institución; uso indebido o no uso de uniformes; desobediencia a instrucciones legítimas verbales o escritas; atención indebida al público y a sus compañeras o compañeros de trabajo, uso inadecuado de bienes, equipos o materiales; uso indebido de medios de comunicación y las demás de similar naturaleza.

Las faltas leves serán sancionadas con amonestaciones verbales y luego escritas, mientras que las faltas graves pueden acarrear destitución, en caso de reincidencia. En el Art. 43 se establecen las sanciones disciplinarias: (a) amonestación verbal, (b) amonestación escrita, (c) sanción pecuniaria administrativa, (d) suspensión temporal sin goce de remuneración y (e) destitución.

**1.5.2.6. Ordenanzas – Tránsito: 2015-08-06 Ordenanza para la facilitación de la circulación vehicular.**

En su Art. 1 (objeto) y Art. 2 (ámbito), se señala que esta ordenanza establece las normas que regulen el movimiento de vehículos y personas en los espacios públicos y en los privados de uso público en la Ciudad de Guayaquil.

En el Título VIII se señalan las sanciones a las contravenciones a las disposiciones de esta ordenanza que van desde contravenciones leves de primera clase hasta contravenciones graves y reincidencias. Dentro de las contravenciones de primera clase (Art. 84) se consideran a los peatones que no circulen por pasos peatonales permitidos, así como a los conductores que circulen sobre zonas exclusivas de peatones.

## **2. CAPÍTULO II. MARCO METODOLÓGICO**

### **2.1. Métodos de investigación**

Este trabajo investigativo se considera un proyecto de investigación aplicada, esto significa que se aplican los fundamentos teóricos para la resolución de un problema práctico (Hernández-Sampieri et al., 2014). En este sentido, en esta investigación se aplicarán los conceptos relacionados con la ética en la administración pública y se evaluarán sus efectos en la calidad y eficiencia en el proceso de emisión de licencias, en una institución pública orientada a brindar servicios en la competencia de Tránsito, en la Ciudad de Guayaquil. A partir de cuyos resultados se planteará una propuesta de mejora para el proceso.

### **2.2. Enfoque de la investigación, tipo de diseño de investigación y alcance**

#### **2.2.1. Enfoque de la investigación**

Se abordará la problemática con un enfoque mixto, es decir que las conclusiones serán determinadas a partir del análisis, tanto cuantitativo, como cualitativo (Hernández-Sampieri et al., 2014). El abordaje cuantitativo se realizará a partir de una encuesta a los usuarios de los servicios de emisión de licencias en la ANT. El enfoque cualitativo se realizará a través de entrevistas a los funcionarios y autoridades de la ANT, cuyos resultados serán cotejados con la información obtenida en la encuesta, para luego arribar a las respectivas conclusiones.

#### **2.2.2. Diseño de la investigación**

Se aplicará un diseño no experimental, es decir que el problema será abordado en un contexto natural, sin que exista manipulación de variables, como se contempla en el diseño experimental (Bernal, 2010). En los diseños experimentales el investigador aborda la problemática a través de medir las diferencias entre grupos experimentales y grupos de control, determinando la diferencia entre el grupo de control y el grupo experimental, luego de haber manipulado el efecto de la variable explicativo intencionalmente en el grupo de experimentación (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Por otro lado, los diseños de investigación no experimentales pueden ser de corte transversal, cuando las conclusiones del estudio se realizan a partir del levantamiento

de datos en un solo momento en el tiempo; así también pueden tener un corte longitudinal, cuando se realizan análisis de la evolución del fenómeno de estudio en el tiempo (Hernández-Sampieri et al., 2014). Para este proyecto de investigación se abordará la problemática a través de un diseño no experimental de corte transversal.

### **2.2.3. Alcance de la investigación**

Cabe considerar que la investigación contiene elementos del estudio exploratorio (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010); como se ha fundamentado en la introducción aborda un problema de investigación que a pesar de ser estudiado de manera general en Ecuador; en Guayaquil particularmente, existen pocos antecedentes bibliográficos y resultados prácticos que enfatizan y evidencien soluciones viables con resultados favorables en el fortalecimiento de los procesos desde la perspectiva del fortalecimiento de la ética, la calidad y la eficiencia de los funcionarios.

Además, constituye un alcance descriptivo, ya que se orienta en la descripción las variables objeto de estudio y contempla una investigación de alcance correlacional (Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio, 2010). Se asume este alcance, vista que los resultados abordan el resumen de los procesos a cargo de la entidad de tránsito en Guayas a cargo de la emisión de licencias de conducir, es decir la ANT, utilizando tablas de frecuencias y diagramas descriptivos, para finalmente determinar correlaciones (alcance correlacional) (Hernández-Sampieri et al., 2014) de la ética en la calidad de servicio y en la eficiencia. El periodo de referencia que se considera para el presente estudio será desde el 2019 al 2022.

## **2.3. Unidad de Análisis, Población, Muestra y tipo de muestreo**

### **2.3.1. Unidad de Análisis**

Como estrategia para la consecución de los objetivos trazados en la investigación originaria, se utiliza un análisis de caso de estudio representado en un caso de estudio simple holístico; considerando para tal efecto la Agencia Nacional de Tránsito (ANT), con su dirección provincial en Guayas, con su agencia en Guayaquil y Samborondón, entidad pública cuya competencia es la regulación de tránsito a nivel nacional, y emisión de licencias a los ciudadanos y placas vehiculares (Anexo A).

### 2.3.2. Población

En cuanto a la población, según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2019) el parque automotor en Guayaquil, al 2018, fue de 2,4 millones de unidades. Tomando en cuenta que cada una de esas unidades cuenta con al menos un conductor se asume que la población de estudio, es decir las personas que han obtenido o están por obtener una licencia de conducir, es de 2,4 millones aproximadamente, de individuos a encuestar.

### 2.3.3. Muestra

Tomando en cuenta que la población de estudio, se aplica un muestreo estratificado homogéneo por conveniencia que no supera los 100.000 individuos (Otzen & Manterola, 2017).; y sobre esta muestra se identifica la muestra probabilística utilizada para la investigación, aplicando la fórmula para población infinita (Bernal, 2010):

$$n = \frac{Z^2 * p(1 - p)}{e^2}$$

$$n = \frac{Z^2 * 0,5 (1 - 0,5)}{0,05^2}$$

$$n = 384$$

De los resultados obtenido, la muestra probabilística obtenida es de 384 personas, a quienes se aplicarán las diferentes técnicas para la recolección de datos. Por otro lado, en el ámbito de la investigación cualitativa, el proceso de selección de la muestra es crucial para garantizar la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

En este caso particular, se decidió levantar una muestra compuesta por cinco funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) que estuvieran directamente involucrados en el proceso objeto de estudio. La selección de los participantes se realizó de forma intencional y no aleatoria, lo que significa que se eligió a los individuos que se consideraron más relevantes para el estudio y que mejor pudieran aportar información valiosa sobre el tema en cuestión.

### Variables de la investigación

Del análisis de las variables de la investigación se identifican como variable independiente: "Ética de los funcionarios"; variable mediadora: "Calidad de servicios

de los funcionarios”; y, variable dependiente: “Eficiencia en la organización”, que se resumen en la tabla 1.

**Tabla 1**

*Tabla de operacionalización de variables*

<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Escala</b>	<b>Indicador</b>	<b>Tipo</b>
<b>Ética de los funcionarios</b>	Conjunto de valores y principios morales que deben guiar el comportamiento y la toma de decisiones de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones (Wawrosz, 2022)	• Likert de cinco valores	1 = totalmente en desacuerdo 2 = parcialmente en desacuerdo 3 = neutral 4 = parcialmente de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo	Independiente
<b>Calidad de servicio de los funcionarios</b>	Capacidad y disposición de los servidores públicos para prestar un servicio eficiente, a la ciudadanía, garantizando la satisfacción de sus necesidades y expectativas en el marco de la ley y los principios de la ética pública (Jonathon et al. , 2020).	• Likert de cinco valores	1 = totalmente en desacuerdo 2 = parcialmente en desacuerdo 3 = neutral 4 = parcialmente de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo	Mediadora
<b>Eficiencia de la organización</b>	Capacidad del Estado para alcanzar sus objetivos y metas, maximizando el uso efectivo y eficiente de los recursos y optimizando los procesos para lograr resultados óptimos en beneficio de la Sociedad (Kaufmann, Mehrez, & Gurgur, 2019)	• Likert de cinco valores	1 = totalmente en desacuerdo 2 = parcialmente en desacuerdo 3 = neutral 4 = parcialmente de acuerdo 5 = totalmente de acuerdo	Dependiente
<b>Variables demográficas</b>	Características de la población de estudio.	Edad y género del encuestado  • Categoría	1 = Hombre 2 = Mujer 3 = No binario  1 = Entre 18 y 30 años 2 = Entre 31 y 40 años 3 = Entre 41 y 50 años 4 = Entre 51 y 60 años 5 = Más de 60 años	Interviniente

#### **2.4. Fuentes, técnicas e Instrumentos para la recolección de información**

Para la recolección de datos de información considerada como una investigación cuantitativa, se recurrió a la búsqueda de fuentes secundarias (material impreso y digital). Para ello, se realizó una revisión bibliográfica; y permite conocer el estado del

arte y de la práctica sobre la ética y calidad de servicio de los funcionarios y su efecto en la eficiencia de la institución, particularmente en el proceso de emisión de licencias.

Para dar cumplimiento al primer objetivo, se basó en la propia experiencia del investigador, apoyado en las técnicas de la observación y su interpretación y análisis en el uso de herramientas que permiten identificar la problemática en las organizaciones, a partir de un diagrama de Ishikawa o espina de pescado, complementado con estudios de campo y el análisis crítico propio de investigación; mientras que, para el cumplimiento del segundo y tercer objetivo se aplican las técnicas de la encuesta y una entrevista, respectivamente.

La encuesta, se compone de 7 preguntas y se orienta a determinar la situación actual sobre prácticas de ética y calidad de servicio de los funcionarios y sobre la eficiencia de la ANT; la encuesta es de tipo descriptiva mixta con preguntas cerradas categóricas (“Hombre”, “Mujer”, “No binario”), así como preguntas valoradas en escala de Likert de rango 5 (Bernal, 2010); compuesta por dos secciones: (a) aspectos sociodemográficos, (b) percepción de los usuarios sobre la ética de los funcionarios. Las preguntas correspondientes a la valoración de la ética se diseñaron basados en el Cuestionario del Programa Anual de Ética de la Oficina de Ética Gubernamental del Gobierno de Estados Unidos (2022), de las cuales se seleccionaron las preguntas referentes a la ética de los funcionarios. (Anexo B)

Y un segundo cuestionario conformado por seis preguntas, y se orienta a determinar el nivel de percepción y pertinencia sobre la aplicación de la calidad de servicio de los funcionarios y la eficiencia de la ANT; para ello se aplicó una entrevista (encuesta descriptiva mixta) con preguntas de respuesta a escala no comparativa (escala monódica o métrica) de clasificación por reactivos (Malhotra, 1991), o escala ordinal cualitativa tipo Likert de rango cinco (5); a partir de los reactivos del SERVQUAL en el Estudio para la Calidad de Servicio Percibida en los Centros Ocupacionales de la Provincia de Santa Cruz Tenerife (Barranco et al., 2012) (Anexo C).

La recolección de datos se realizó por medio de un cuestionario estructurado en base a la referencia de dos trabajos publicados, levantadas de manera digital a través de un formulario en Google Forms, cuyo enlace fue difundido por los medios electrónicos al alcance de la población de estudio. Los resultados de las encuestas



fueron sometidas a un análisis para determinar la diferencia en las percepciones según el género, para finalmente aplicar una prueba de regresión que permitió determinar la incidencia de la ética y calidad de servicio de los funcionarios en la percepción de eficiencia que tienen los usuarios sobre la institución.

A decir de la entrevista, se realizó a partir de un guion con preguntas abiertas (Anexo D) con la finalidad de dar cumplimiento al primer y segundo realizada los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito, a quienes se los abordó con la finalidad de identificar la problemática que perciben los funcionarios en relación a la ética, la calidad de servicio y su afectación en la percepción de eficiencia que tiene el usuario en el proceso de emisión de licencias de conducir. Los funcionarios entrevistados fueron: Analista de Soporte Técnico Provincial, Asistente financiero Administrativo Provincial, Abogada del departamento legal y un Analista de Gestión y Control del Transporte Terrestre Provincial. Finalmente, para el cumplimiento del cuarto y último objetivo, a partir de la revisión documental se establece una propuesta que permita mejorar el proceso de emisión de licencias de conducir en la institución objeto de estudio.

### **3. CAPÍTULO III. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

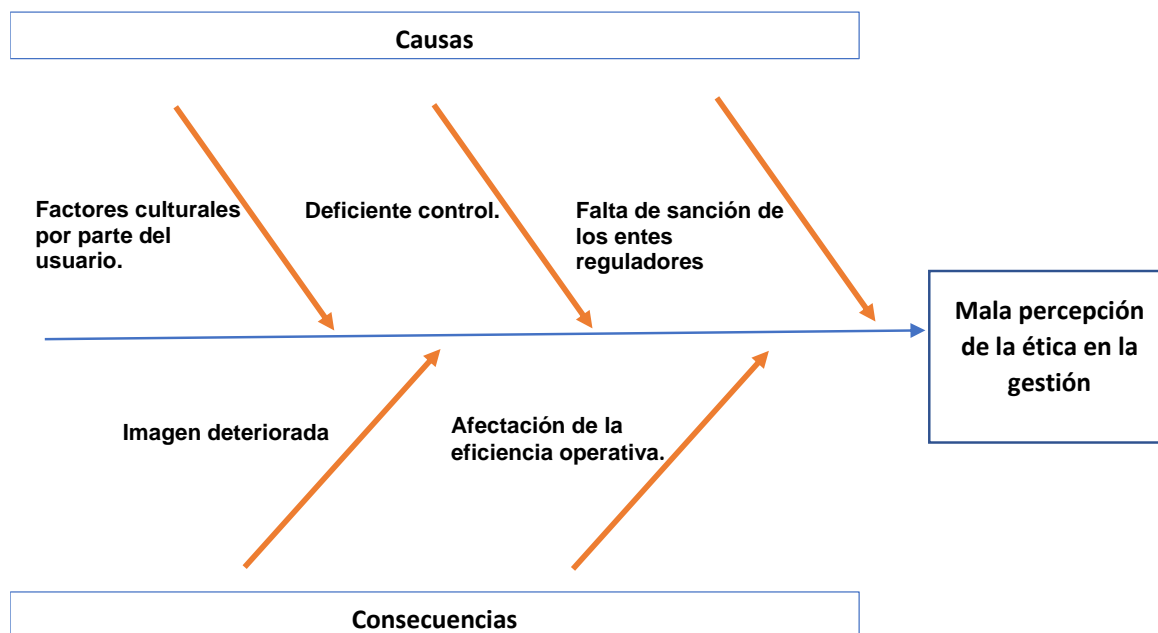
#### **3.1. Análisis de la problemática y su relación entre la ética, la calidad de servicio y la eficiencia en la emisión de licencias, en la ANT.**

En el análisis Ishikawa realizado, se identificaron algunos problemas relacionados con la percepción de la ética en la emisión de licencias de conducir en Guayas. La metodología utilizada para identificar estos problemas fue una investigación exploratoria, en la que se utilizaron herramientas como entrevistas a funcionarios y encuestas a usuarios. La investigación exploratoria permitió identificar algunos problemas que podrían estar afectando la percepción de la ética en el proceso de emisión de licencias, como la existencia de factores culturales que predisponen a los conductores a pagar coimas u otras expensas para no ser multados, el deficiente control por parte de los organismos designados para el efecto y la falta de sanción ejemplificadora.

El diagrama Ishikawa, también conocido como diagrama de espina de pescado, fue utilizado para visualizar de manera clara las diferentes causas y consecuencias del problema central identificado. Este diagrama permitió agrupar las diferentes causas en categorías como factores culturales y deficientes controles, lo que permitió una mejor comprensión del problema y su complejidad. En resumen, la investigación exploratoria y el diagrama Ishikawa permitieron identificar los problemas que existen en el proceso de emisión de licencias de conducir en Guayas, así como sus causas y consecuencias. Estos hallazgos pueden ser utilizados para diseñar soluciones efectivas que permitan fortalecer la ética, la calidad y la eficiencia en el proceso de emisión de licencias en dicha institución

## Figura 1

*Análisis de la problemática mediante el método Ishikawa*



Nota. Adaptado de (Instituto uruguayo de Normas Técnicas, 2009)

Después de realizar el análisis Ishikawa sobre la emisión de licencias de conducir en Guayas, se pudo identificar como problema central la mala percepción de la ética en este proceso. Esto se debe a diversas causas que involucran tanto al usuario como a los organismos encargados de controlar y sancionar cualquier acto ilícito. Por un lado, se encontró que existen factores culturales que predisponen a los conductores a pagar coimas u otras expensas con el fin de evitar multas o conseguir preferencias en el proceso de obtención de la licencia de conducir. Estas prácticas están arraigadas en la cultura local y se han convertido en una forma común de actuar en la sociedad.

Por otro lado, se identificó que los organismos encargados del control de tránsito y la emisión de licencias de conducir no realizan un control efectivo, lo que favorece estas prácticas corruptas. Además, la falta de sanciones ejemplificadoras para aquellos que incurrir en actos ilícitos, permite que estas prácticas sigan siendo recurrentes. Las consecuencias de esta problemática son múltiples y afectan a distintos niveles. En primer lugar, se genera una imagen negativa del ciudadano sobre la gestión de las entidades de tránsito, lo que disminuye la confianza en las

autoridades y su capacidad para gestionar adecuadamente el tráfico vehicular y la seguridad en las vías.

En segundo lugar, se afecta la eficiencia operativa de la entidad encargada de la emisión de licencias de conducir, ya que se generan asignaciones de turnos falsos que perjudican económicamente tanto a la institución como al Estado. Esto se debe a que se pierde tiempo y recursos en la asignación de citas que nunca serán utilizadas, lo que afecta la calidad del servicio prestado. En conclusión, el análisis Ishikawa permite identificar las causas de la mala percepción de la ética en la emisión de licencias de conducir en Guayas, las cuales involucran factores culturales arraigados en la sociedad y una falta de control y sanción por parte de los organismos encargados. Es necesario tomar medidas para erradicar estas prácticas corruptas y mejorar la eficiencia y calidad del servicio prestado.

### **3.2. Análisis de la percepción de funcionarios y autoridades de la Agencia Nacional de Tránsito respecto a la ética, la calidad de servicio y la eficiencia.**

Como resultado del análisis de las entrevistas, las semejanzas entre las respuestas de los dos primeros funcionarios entrevistados para la emisión de licencias de conducir son pocas, pero significativas, respecto a la primera pregunta los funcionarios se enfocan en su área de trabajo de distintas formas, pero de la mejor posible. Con respecto a la ética los funcionarios destacan la importancia de los valores inculcados en cada persona y de la sociedad en la que se desarrollen para la práctica de la misma, tanto en el ámbito laboral como en la vida cotidiana (Anexo E).

Entre los aspectos positivos que influyen en la ética de los funcionarios se destacan el uso de incentivos, ya sea a través del reconocimiento o el beneficio, por otro lado, los aspectos que influyen negativamente son la falta de control y preparación dentro de la institución. Ambos funcionarios apelan por la corrección de malas conductas, incluso haciendo uso de sanciones. Respecto a la calidad del servicio se resaltan tres aspectos: capacitación del personal, la eficiente contratación de personal (haciendo referencia a la cantidad) y también el uso de incentivos, ya que, conductas deshonestas que conllevan a un mal servicio pueden llegar a ser causadas por incentivos externos como los son los sobornos.

En definitiva, las similitudes entre repuestas de las entrevistas de los funcionarios 3 y 4 para la emisión de licencias de conducir son pocas; en cuanto a la primera

pregunta los entrevistados sin importar su cargo consideran que desempeñan un buen trabajo en la realización de sus actividades, todo de acuerdo con las normativas de la institución. Por otro lado, los entrevistados poseen distintas opiniones respecto a la ética ya que uno considera que debe tomarse en cuenta como profesional más otro considera que esta es cada vez más decadente en la actualidad.

Con respecto los aspectos culturales positivos ambos consideran que la cultura del usuario influye de alguna forma en la ética de los funcionarios sea esta influencia positiva o negativa, pero también tienen opiniones contrarias respecto a los aspectos culturales influyan negativamente, ya que uno de los entrevistados considera que esta influencia nace de la necesidad del usuario de obtener su licencia con rapidez, mas, el otro funcionario prefiero no responder a esta pregunta. Referente al control de la ética difieren en sus repuestas al suponer por un lado debe ser atendida por los directores de la ANT y por otro lado que debería controlarse mediante la implementación de un reglamento.

En cuanto a los factores que indiquen positiva y negativamente en el proceso de ética ellos piensan que influyen los valores de cada persona, el control de poder, el ambiente laboral y la mejora en remuneraciones. El incumplir las reglas por parte de un colega desata el hecho de uno opta por informar al director y otro funcionario estima comunicar a su colega de su mal proceder a fin de que este no lo vuelva hacer. Para calidad en los servicios uno de los entrevistados considera que debe haber un control por parte de la agencia y el otro entrevistado supone que para brindar un mejor servicio de calidad se deben contratar más técnicos.

Así mismo ambos entrevistados concuerdan en que otros de los factores de impiden un servicio de calidad sería el exceso de trabajo debido a la cantidad de usuarios que se atienden al día, por último en cuanto a la calidad del servicio uno de los entrevistados considera debe evaluarse a través de la Dirección de Talento Humano. Los funcionarios consideran que no existe una motivación para la ética o bien se mide mediante encuestas al usuario.

Las sanciones de faltar ante algún filtro de ética sería algún tipo de llamado de atención o alguno estipulado en la LOSEP. Como último punto entrevistados creen que los enfrenta la ética es el exceso de trabajo y los favores a políticos, de igual forma comparecen de manera conjunta que los problemas que enfrenta la calidad del servicio incurren en la falta de personal. Los resultados de las entrevistas confirman la observación que esquematizada en el análisis de Ishikawa y además de esto se

agrega como conclusiones de entrevistas la falta de recursos como material para la emisión de licencias y la falta de capacitación y motivación a los funcionarios.

### 3.3. Evaluación del tipo de contrato de los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito

**Tabla 2**

*Análisis de los tipos de contratos de servicio en la Agencia Nacional de Tránsito.*

<i>Clase</i>	<i>Valor</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Frecuencia Relativa</i>	<i>Frecuencia Acumulada</i>
1	COMISION DE SERVICIOS CON REMUNERACION	2	0,0021	2
2	CONTRATO INDEFINIDO	114	0,1189	116
3	CONTRATO DE SERVICIOS OCASIONALES	97	0,1011	213
4	NOMBRAMIENTO DE LIBRE REMOCION	39	0,0407	252
5	NOMBRAMIENTO PERMANENTE	340	0,3545	592
6	NOMBRAMIENTO PROVISIONAL	367	0,3827	959

Se pueden hacer algunas observaciones generales basadas en los datos proporcionados. En primer lugar, el tipo de nombramiento más común en la organización es el nombramiento provisional (38.27% de los empleados), seguido del nombramiento permanente (35.45%). Los contratos indefinidos y de servicios ocasionales también son frecuentes en la organización, mientras que los nombramientos de libre remoción y las comisiones de servicio con remuneración son menos comunes.

En términos generales, los nombramientos permanentes suelen ser considerados como el tipo de nombramiento más estable y seguro, ya que ofrecen una mayor seguridad laboral y beneficios laborales. Los nombramientos provisionales, por otro lado, suelen ser vistos como más precarios, ya que pueden ser terminados en cualquier momento y no suelen ofrecer los mismos beneficios laborales que los nombramientos permanentes. Los contratos indefinidos y de servicios ocasionales se encuentran en algún punto intermedio, con los contratos indefinidos ofreciendo mayor seguridad laboral que los contratos de servicios ocasionales.

En cuanto a la ética y calidad de servicio, no es posible establecer una afirmación clara sobre cómo se relaciona con el tipo de nombramiento en esta organización en particular. Sin embargo, se podría argumentar que los empleados con nombramientos más estables, como los nombramientos permanentes, podrían sentirse más comprometidos con la organización y tener más incentivos para ofrecer un buen

servicio. Por otro lado, los empleados con nombramientos más precarios, como los nombramientos provisionales, podrían sentirse menos comprometidos y tener menos incentivos para ofrecer un buen servicio. En cuanto a la caracterización por género, del total de funcionarios 481 son mujeres y 478 son hombres, para un total de 959 funcionarios, lo cual significa que se cumple la igualdad de género contemplada en la LOSEP.

### **3.4. Estudio de la percepción de los usuarios respecto a la ética, la calidad de servicio y la eficiencia de la Agencia Nacional de Tránsito, en la emisión de licencias.**

A partir de la encuesta realizada a la población, se obtiene información relevante que se sintetiza en a continuación:

Con respecto a las características demográficas encuestadas. En la tabla 3 se la frecuencia se presentan las categorías de edad junto con cada uno de los valores de género. El primer número de cada celda en la tabla es el recuento o frecuencia. El segundo número muestra el porcentaje de toda la tabla que representa esa celda. Se puede observar que la categoría cruzada de mayor frecuencia está compuesta mayormente por mujeres de entre 18 y 40 años con una frecuencia acumulada de 39,16%.

**Tabla 3**

#### *Características demográficas del encuestado*

	Hombre	Mujer	Total por Fila
Entre 18 y 30 años	25 17,48%	28 <b>19,58%</b>	53 37,06%
Entre 31 y 40 años	11 7,69%	28 <b>19,58%</b>	39 27,27%
Entre 41 y 50 años	20 13,99%	16 11,19%	36 25,17%
Entre 51 y 60 años	4 2,80%	3 2,10%	7 4,90%
Más de 60 años	4 2,80%	4 2,80%	8 5,59%
Total por Columna	64 44,76%	79 55,24%	143 100,00%

En relación con la variable ética de los funcionarios, se evidencia que el promedio total de todas las preguntas fue de 3,14 con una desviación promedio de 1,35 más menos lo cual según las categorías de respuesta es un nivel de indiferencia o neutralidad (Tabla 4)

**Tabla 4***Análisis descriptivo de la variable ética de los funcionarios*

Criterio	Promedio respuesta	de Desviación Estándar
Confidencialidad adecuada de la información por parte de los funcionarios	<b>3,39</b>	1,28
Funcionarios dicen "NO" a solicitudes inapropiadas	<b>2,98</b>	1,39
Uso apropiado de la autoridad de los funcionarios	3,30	1,33
Los funcionarios "NO" tienen favoritismos	3,00	1,44
En general, los funcionarios de la ANT actúan éticamente	3,05	1,33
Totales	3,143	1,35

El promedio más alto de respuesta fue la pregunta que hace referencia a la "Confidencialidad adecuada de la información", mientras que el promedio de respuesta con valoración más baja fue "Los Funcionarios dicen "NO" a solicitudes inapropiadas", con un promedio de 2,98.

**Tabla 5***Matriz de correlaciones ética de los funcionarios*

	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)
Confidencialidad (a)		0,6578	0,7046	0,6264	0,726
(sig)		0,000	0,000	0,000	0,000
Solicitudes inapropiadas (b)	0,6578		0,7427	0,7159	0,7538
(sig)	0,000		0,000	0,000	0,000
Uso de autoridad (c)	0,7046	0,7427		0,7543	0,8132
(sig)	0,000	0,000		0,000	0,000
No favoritismo (d)	0,6264	0,7159	0,7543		0,8298
(sig)	0,000	0,000	0,000		0,000
Actúan éticamente (e)	0,726	0,7538	0,8132	0,8298	
	0,000	0,000	0,000	0,000	

La Tabla 5 presenta la matriz de correlaciones entre las preguntas correspondientes a la ética de los funcionarios. Nótese que las correlaciones son significativas con una confiabilidad del 99%, los índices de correlación se encuentran entre 0,6264, la correlación más baja (no favoritismo y confidencialidad) y 0,8298 la correlación más alta (no favoritismo y actúan éticamente). Los altos índices de correlación entre las variables indica que las preguntas del cuestionario guardan



relación con una misma temática, que en este caso es la ética, lo cual demuestra la fiabilidad del cuestionario.

**Tabla 6**

*Diferencias entre las valoraciones de ética de los funcionarios género*

		Prueba de Levene de calidad de varianzas			
		F	Sig.	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias
CONFIDEND	Se asumen varianzas iguales	1,255	,264	,788	-,05835
	No se asumen varianzas iguales			,790	-,05835
SOLICITUDES	Se asumen varianzas iguales	,263	,609	,990	-,00297
	No se asumen varianzas iguales			,990	-,00297
AUTORIDAD	Se asumen varianzas iguales	,580	,447	,876	-,03521
	No se asumen varianzas iguales			,877	-,03521
FAVORITISMOS	Se asumen varianzas iguales	,622	,432	,454	-,18236
	No se asumen varianzas iguales			,457	-,18236
ETICA	Se asumen varianzas iguales	,248	,620	,654	-,10127
	No se asumen varianzas iguales			,654	-,10127
PRO_ETICA	Se asumen varianzas iguales	,041	,840	,709	-,07603
	No se asumen varianzas iguales			,710	-,07603

Los resultados de la prueba de muestras independientes señalan que no existen diferencias significativas en las respuestas de cada ítem del cuestionario de ética en función al género del encuestado, es decir que tanto hombres como mujeres piensan igual respecto a la ética de los funcionarios de la ANT.

**Tabla 7**

*Análisis descriptivo de la variable calidad de servicio de los funcionarios*

Criterio	Promedio respuesta	de	Desviación Estándar
Interés por parte de los funcionarios por resolver problemas de los usuarios	3,18		1,33
Ofrecen un servicio rápido al usuario	<b>3,17</b>		1,30
Los funcionarios están siempre dispuestos a ayudar al usuario	3,20		1,27
Los funcionarios transmiten confianza	3,24		1,25
Los funcionarios son siempre amables con el usuario	3,32		1,22
Saben responder correctamente a las preguntas de los usuarios	<b>3,51</b>		1,32
En general, la calidad de servicio que ofrecen los usuarios es buena	3,27		1,18
<b>Total</b>	<b>3,27</b>		<b>1,26</b>

La Tabla 7 muestra los promedios y desviaciones estándar de las respuestas de los encuestados a las preguntas del constructo ética de los funcionarios. El promedio total de todas las preguntas fue de 3,27 con una desviación promedio de 1,26 más menos lo cual según las categorías de respuesta es un nivel de indiferencia o neutralidad. El promedio más alto de respuesta fue la pregunta que hace referencia a la “Saben responder correctamente a las preguntas de los usuarios”, mientras que el promedio de respuesta más bajo fue la correspondiente a “los funcionarios ofrecen un servicio rápido al usuario”, con un promedio de respuesta de 3,17.

## Tabla 8

*Matriz de correlaciones calidad de los funcionarios*

	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)
Muestran interés (a)		0,81	0,773	0,8254	0,711	0,6843	0,7907
(sig)		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Servicio rápido (b)	0,81		0,8232	0,8087	0,7406	<b>0,6689</b>	0,7673
(sig)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Dispuestos a ayudar (c)	0,773	0,8232		<b>0,864</b>	0,8342	0,7337	0,8183
(sig)	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
Transmiten confianza (d)	0,8254	0,8087	<b>0,864</b>		0,8044	0,7872	0,8216
(sig)	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
Son siempre amables (e)	0,711	0,7406	0,8342	0,8044		0,8217	0,8412
(sig)	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
Saben responder preguntas (f)	0,6843	<b>0,6689</b>	0,7337	0,7872	0,8217		0,8187
(sig)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
Calidad general (g)	0,7907	0,7673	0,8183	0,8216	0,8412	0,8187	
(sig)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

La Tabla 8 presenta la matriz de correlaciones entre las preguntas correspondientes a la ética de los funcionarios. Nótese que las correlaciones son significativas con una confiabilidad del 99%, los índices de correlación se encuentran entre 0,6689, la correlación más baja (Saben responder preguntas y servicio rápido) y 0,864 la correlación más alta (transmiten confianza y están dispuestos a ayudar). Los altos índices de correlación entre las variables indica que las preguntas del cuestionario guardan relación con una misma temática, que en este caso es la ética, lo cual demuestra la fiabilidad del cuestionario.

## Tabla 9

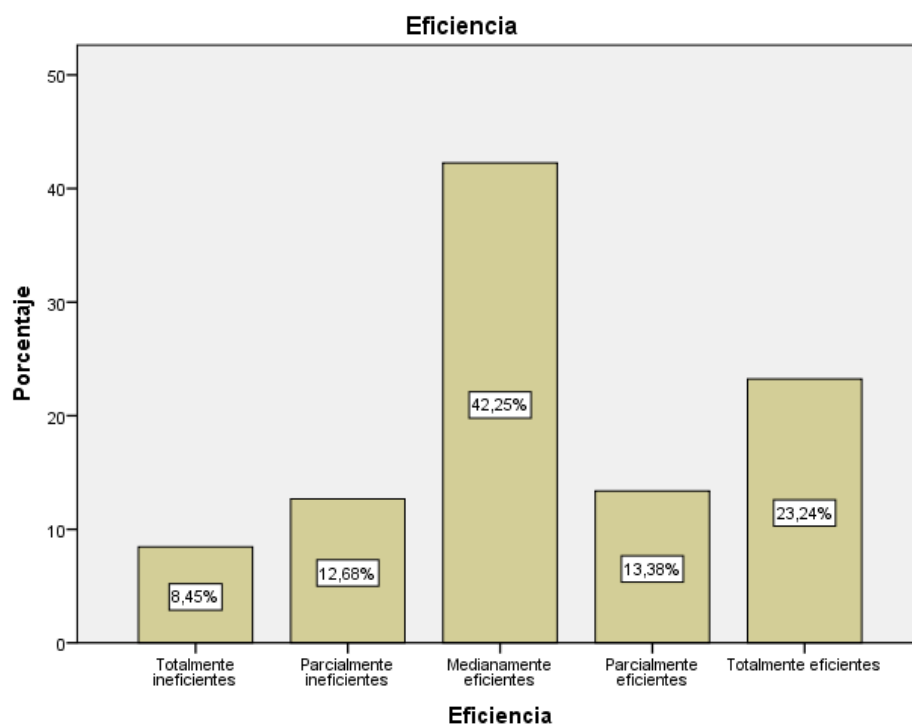
*Diferencias entre las valoraciones de la calidad de los funcionarios según el género*

		Prueba de Levene de calidad de varianzas		
		F	Sig.	Sig. (bilateral)
INTERES	Varianzas iguales	0,369	0,544	0,892
	No varianzas iguales			0,891
SERV_RAPID	Varianzas iguales	0,503	0,48	0,592
	No varianzas iguales			0,591
AYUDA	Varianzas iguales	0,256	0,613	0,898
	No varianzas iguales			0,898
CONFIANZA	Varianzas iguales	0,004	0,951	0,929
	No varianzas iguales			0,929
AMABILIDAD	Varianzas iguales	0,247	0,62	0,49
	No varianzas iguales			0,494
RESP_PREGU	Varianzas iguales	0,001	0,98	0,806
	No varianzas iguales			0,806
CALIDAD	Varianzas iguales	0,236	0,628	0,626
	No varianzas iguales			0,627
PROMEDIO CALIDAD	Varianzas iguales	0,02	0,888	0,717
	No varianzas iguales			0,717

Los resultados de la prueba de muestras independientes señalan que no existen diferencias significativas en las respuestas de cada ítem del cuestionario de la calidad en función al género del encuestado, es decir que tanto hombres como mujeres piensan igual respecto a la calidad de los funcionarios de la ANT.

## Figura 2

*Percepción de eficiencia del usuario sobre la ATM en proceso de emisión de licencias*



La Figura 2 muestra los resultados de la percepción del usuario sobre los funcionarios de la ATM en el proceso de emisión de licencias. Nótese que la percepción del usuario de mayor frecuencia hace referencia a un servicio medianamente eficiente, con un 41,25%. Se observa también un 23,24% de usuarios que piensan que los funcionarios son totalmente eficientes.

### **Tabla 10**

*Diferencias entre las valoraciones de la eficiencia de los funcionarios según el género*

---

Prueba de Levene de calidad de varianzas

---

		F	Sig.	Sig. (bilateral)
Eficiencia	Varianzas iguales	0,286	0,593	<b>0,043</b>
	No varianzas iguales			<b>0,047</b>

La Tabla 10 muestra la valoración de la eficiencia por género. Se puede observar que, a diferencia de las valoraciones de ética y calidad, existe una diferencia significativa entre los promedios de respuestas entre hombres y mujeres, con una significancia bilateral del 0,043 con varianzas iguales y 0,047 con varianzas no iguales. Las mujeres con un promedio de 3,4872, en comparación con los hombres cuyo promedio fue de 3,0781.

### Tabla 11

*Regresión simple para medir el efecto de la ética en la calidad de servicio*

Origen	Tipo III de suma de cuadrados	gl	Cuadrático promedio	F	Sig.
Modelo corregido	142,416 <sup>a</sup>	18	7,912	26,074	,000
Interceptación	644,487	1	644,487	2123,883	,000
PRO_ETICA	142,416	18	7,912	26,074	<b>,000</b>
Error	37,628	124	,303		
Total	1713,551	143			
Total corregido	180,044	142			

**Nota.** Variable dependiente: PRO\_CALIDAD

**a.** R al cuadrado = ,791 (R al cuadrado ajustada = ,761)

La Tabla 11 representa el análisis para evaluar el efecto de la ética en la calidad. Según los resultados de la prueba de regresión lineal, existe un efecto de la ética en la calidad, como se puede observar en la R cuadrada ajustada del 0,761 con una significancia del 0,00. Según estos resultados, la percepción de la ética es uno de los componentes de la calidad.

### Tabla 12

*Regresión multivariable ética y calidad de servicio en la eficiencia organizacional*

Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud
--------	-------------------------------	--

	Logaritmo de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Interceptación	84,220 <sup>a</sup>	,000	0	.
PRO_ETICA	189,401 <sup>b</sup>	105,181	72	<b>,007</b>
PRO_CALIDAD	470,289 <sup>b</sup>	386,069	100	<b>,000</b>
R cuadrado	,844			

La Tabla 12 representa el análisis para evaluar el efecto de la ética y la calidad en la percepción de eficiencia. Según los resultados de la prueba de regresión múltiple, existe un fuerte efecto de la ética y la calidad, en la percepción de eficiencia como se puede observar en la R cuadrada ajustada del 0,844 con una significancia del 0,00. Según estos resultados, la percepción de la ética y la calidad de sus funcionarios son variables que afectan la eficiencia de la institución.

### 3.5. Discusión de los resultados

Se puede destacar de los resultados de la investigación que existió una participación mayormente por mujeres de entre 18 y 40 años con una frecuencia acumulada de 39,16%, sin diferencias significativas entre las respuestas de hombres y mujeres. Los resultados difieren con las afirmaciones de Ariyanto y otros (2020) quienes determinaron que el género puede convertirse potencialmente en una variable moderadora que influye en la relación entre la justicia, la cultura y el amor al dinero y la percepción ética. Por otro lado, no se encontraron diferencias significativas en las valoraciones de calidad entre hombres y mujeres. Los resultados difieren de los resultados de Mokhlis (2021) quien apoya la hipótesis de que el género afecta las percepciones de la calidad del servicio, al igual que Sharma y otros (2021), quienes determinaron que la percepción del usuario tiene una percepción más alta por parte de las mujeres. Según la prueba de regresión, la percepción de la ética es uno de los componentes de la calidad, tal como lo publicado por (Gurthrie et al., 2014; Srivastava, 2021). De igual manera, la percepción de la ética y la calidad de sus funcionarios son variables que afectan la eficiencia de la institución (Gurthrie et al., 2014; Marina et al., 2016; Sumra, 2019).

Considerando lo analizado previamente, se puede afirmar que la ética es un aspecto fundamental en el proceso de emisión de licencias, y aunque los entrevistados mencionan que ésta se encuentra fortalecida en las instituciones, los resultados de la encuesta y la evidencia bibliográfica indican que la ética constituye

un problema estructural que afecta en la calidad y eficiencia del trabajo. En este sentido, diversos estudios (Carrasco, 2021; Jahiri & Hetemi, 2020; Zambrano, 2021; Wawrosz, 2022) han destacado la importancia de promover una cultura ética en las organizaciones, que permita prevenir prácticas inadecuadas y fortalecer la confianza de los usuarios en el servicio público.

Por tanto, es pertinente diseñar una solución que incorpore los aspectos identificados en el estudio, con el fin de mejorar la ética, la calidad y la eficiencia en los procesos de emisión de licencias. La solución podría involucrar la implementación de directrices claras y responsabilidades definidas, la capacitación y sensibilización de los funcionarios en temas éticos y la creación de mecanismos de control y supervisión que permitan prevenir y sancionar prácticas indebidas. En conclusión, la evidencia bibliográfica y los resultados de la encuesta respaldan la necesidad de incorporar aspectos éticos en la solución al problema propuesto en el estudio, con el objetivo de mejorar la calidad y eficiencia en los procesos de emisión de licencias.



## **CAPÍTULO IV. PROPUESTA PARA FORTALECER LA ÉTICA, LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA DE LOS FUNCIONARIOS, EN LOS PROCESOS DE EMISIÓN DE LICENCIAS EN LA ORGANIZACIÓN DE ESTUDIO.**

La propuesta que presentamos tiene como objetivo fortalecer la ética, la calidad y la eficiencia de los funcionarios en los procesos de emisión de licencias en la organización de estudio. Esta iniciativa se basa en los resultados obtenidos a través de una entrevista realizada a los funcionarios y una encuesta aplicada a los usuarios, lo que nos permitió identificar las principales problemáticas que se presentan en el proceso de emisión de licencias en nuestra organización.

Esta propuesta se orienta hacia la mejora continua de los procesos y la consolidación de una cultura ética y de calidad en la organización. Para ello, se compone de diversas directrices y responsabilidades que se enfocan en aspectos críticos como el uso de la propiedad del estado, la aceptación de regalos, el conflicto de intereses, el uso indebido de la posición o información oficial, y el empleo interno de familiares.

En términos generales, esta iniciativa está dirigida a los funcionarios que participan en los procesos de emisión de licencias, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio que se presta a los usuarios y promover la confianza en la organización. Además, se busca fomentar una cultura de ética y transparencia que permita fortalecer la imagen y la reputación de nuestra organización ante la sociedad.

En resumen, esta propuesta representa un esfuerzo por mejorar la gestión y la eficiencia en los procesos de emisión de licencias en nuestra organización, a través de la promoción de valores éticos y la adopción de directrices claras y responsabilidades definidas. Con ello, buscamos consolidar una cultura de calidad y ética en nuestra organización, que nos permita prestar un mejor servicio a los usuarios y fortalecer nuestra imagen y reputación ante la sociedad.

### **3.6. Justificación**

El propósito es crear conciencia sobre los valores éticos y asegurarse de que las prácticas de los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito sean éticas en todo

momento. La implementación de códigos de ética, principalmente en las instituciones públicas está justificada desde los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, los cuales se han convertido en los principios rectores destinados a garantizar un espacio seguro para todos a través de la conciencia y claridad de las responsabilidades de cada individuo en el ejercicio de sus funciones (Guerra et al., 2022). Esta propuesta explica con más detalle los siete Principios Éticos dispuestos en un manual aplicable que permita mejorar la ética, la calidad y por ende la percepción de eficiencia de la Agencia Nacional de Tránsito.

### **3.7. Desarrollo**

#### **3.7.1. Lineamientos del código de ética y la calidad de servicio a los ODS**

La presente propuesta se alinea a uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas y los valores éticos, específicamente con el objetivo 16 de los ODS, el cual plantea, promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas, seguido de sus metas específicas tales como:

1. Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
2. Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
3. Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.
4. Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

#### **3.7.2. Código de Conducta, Ética y Calidad**

##### **3.7.2.1. Política básica y estructura del Código**

La Agencia Nacional de Tránsito (ANT), como institución del gobierno nacional, existe para servir al interés público. Por lo tanto, todos los empleados deben comportarse en el ejercicio de sus funciones de manera que se mantengan el respeto y la confianza del público. Deben evitar cualquier actividad o asociación que sea, o parezca ser, una violación del interés público.

Para mantener la confianza y confianza del público, se adopta este Código de Ética. Su propósito es informar a los empleados de la Agencia Nacional de Tránsito sobre las normas de conducta y responsabilidades que los rigen.

Este Código de Ética diferencia entre tres tipos de actividades que podrían socavar la confianza del público en la Agencia Nacional de Tránsito.

1. Actividades que constituyan de forma tan clara un conflicto de intereses y una violación de la confianza pública que estén expresamente prohibidas. Por ejemplo, la aceptación de un obsequio o favor de cualquier persona que haga negocios con la Agencia Nacional de Tránsito. o la solicitud de un soborno.
2. Actividades que puedan dar lugar a dudas sobre la integridad de un empleado. Aunque es posible que el empleado no haya hecho nada malo, él o ella tiene la obligación de informar tales actividades al funcionario de enlace de ética de la Agencia Nacional de Tránsito. Por ejemplo, la recepción de una oferta de soborno o regalo.
3. Actividades que puedan parecer que dan lugar a un conflicto de interés. Se requiere que los empleados notifiquen al funcionario de enlace de ética de la Agencia Nacional de Tránsito y, en algunos casos, obtengan permiso antes de participar en dichas actividades. Por ejemplo, recibir una invitación a un evento de alguien que hace negocios con la Agencia Nacional de Tránsito.

En cualquier caso, en el que un empleado no esté seguro de cuál debe ser el estándar de conducta, el empleado debe buscar el consejo del Oficial de Enlace de Ética de la Agencia Nacional de Tránsito para evitar la posibilidad de violar este Código.

### **3.7.2.2. Uso de la Propiedad del Estado**

Un empleado utilizará la propiedad y los fondos bajo su control oficial en estricta conformidad con los procedimientos prescritos y no para ganancia o beneficio personal.

- A. La propiedad, el equipo, los fondos u otros activos de la Agencia Nacional de Tránsito se utilizarán únicamente para los asuntos de la ANT y no para uso personal.

- B. A los empleados de la ANT no se les indicará que escriban comunicaciones personales, hagan llamadas telefónicas personales o hagan diligencias personales.

### **3.7.2.3. Aceptación de regalos**

Es política de la Agencia Nacional de Tránsito que ningún empleado acepte ningún obsequio u otro artículo de valor de ninguna empresa, organización, asociación o individuo que haga negocios con la ANT o de aquellos de los que razonablemente se podría esperar que hicieran negocios con la ANT. Cualquier obsequio u otro artículo de valor ofrecido o recibido de una persona, firma o corporación con la que un funcionario o empleado de la Agencia Nacional de Tránsito tenga contacto en su capacidad oficial debe informarse y remitirse de inmediato al funcionario de enlace de ética de la ANT, quien luego hará una determinación sobre si se puede aceptar o no el obsequio, el favor, el empleo, la oferta de empleo u otra cosa de valor.

El informe deberá describir claramente el obsequio, identificar al donante y establecer las circunstancias bajo las cuales se ofreció el obsequio. No es necesario notificar al funcionario de enlace de ética de la Agencia Nacional de Tránsito o a la persona designada al recibir obsequios o beneficios no solicitados de un valor trivial o nominal, como bolígrafos o lápices de cortesía, ofrecidos al público comercial en general a través de correos masivos. Tenga en cuenta, sin embargo, que, si un obsequio o beneficio de un valor nominal crea la impresión de un conflicto de intereses o una violación de la confianza pública, no puede aceptarse, pero debe transmitirse al funcionario de enlace de ética para que se lo devuelva al remitente.

Con respecto a la aceptación o solicitud de cualquier obsequio, favor, servicio a tarifas preferenciales, empleo, oferta de empleo o cualquier otra cosa de valor, todos los empleados están sujetos a las disposiciones de la Agencia Nacional de Tránsito, que establece lo siguiente:

- A. Ningún funcionario o empleado estatal, funcionario o empleado solicitará, recibirá o aceptará recibir, ya sea directa o indirectamente, compensación, recompensa, empleo, obsequio u otra cosa de valor de cualquier fuente que no sea el Estado Ecuatoriano por cualquier servicio, consejo, asistencia u otro asunto relacionado con sus deberes oficiales, excepto honorarios razonables por discursos u obras publicadas sobre asuntos dentro de sus deberes oficiales

y excepto, en relación con ello, el reembolso de gastos reales por viajes y subsistencia razonable por los cuales el Estado Ecuatoriano no realiza ningún pago o reembolso.

- B. Los honorarios razonables por discursos o trabajos publicados sobre asuntos dentro de sus deberes oficiales y reembolsos por gastos reales relacionados con viajes y subsistencia razonable, que no son pagados por la Agencia Nacional de Tránsito, pueden aceptarse solo después de la aprobación del Comisionado Asistente de Finanzas y Administración.
- C. Salvo que se indique en otra parte, los empleados son responsables del pago total de los costos de sus comidas, bebidas, alojamiento, viajes y entretenimiento y no pueden aceptar lo mismo de ninguna entidad, persona, sociedad o corporación que haga negocios con la ANT, contemplando tales negocios, o tratando de influir en las acciones oficiales.
- D. La aceptación de obsequios, préstamos preferenciales, servicios a tasas preferenciales, descuentos, gratificaciones o cualquier cosa de valor monetario de una persona u organización que haga negocios con la Agencia Nacional de Tránsito o el otorgamiento de trato o favores especiales a dichas personas u organizaciones con el propósito de obtener una ganancia personal, es un conflicto de interés. En esta sección, el término persona incluye empleados o agentes de organizaciones que hacen negocios con la Agencia Nacional de Tránsito, contemplan hacer negocios con la ANT o buscan influir en las acciones oficiales.
- E. Los ejemplos de obsequios incluyen dinero en efectivo, bebidas alcohólicas, alimentos, artículos personales o del hogar, uso de automóviles, alojamiento y otros tratos de favor. Esta sección también incluye una prohibición especial, con la excepción limitada de la subsección D a continuación, contra la aceptación de bebidas o entretenimiento de personas o empresas que hacen negocios con la Agencia Nacional de Tránsito o contemplan hacer negocios con la ANT o buscan influir en las acciones oficiales.
- F. Cualquier empleado que reciba una invitación a cualquier función relacionada con el negocio (una conferencia, una inauguración, un corte de cinta, una comida, una jornada de puertas abiertas, un cóctel, una recaudación de fondos, una fiesta u otra función social o aparición que involucre honorarios, etc.) de o con una firma o persona que hace negocios con la Agencia Nacional de

Tránsito o contempla hacer negocios con la ANT, deberá informar la invitación al Funcionario de enlace de ética de la ANT con copia a su supervisor. Luego se tomará una determinación en consulta con las personas apropiadas y se informará al empleado en consecuencia.

- G. Directrices sobre los regalos de jubilación por lo general, las funciones de jubilación comprenden una reunión, con o sin comida, y la presentación de un obsequio o un obsequio monetario al jubilado, a su cónyuge y/o a sus dependientes. Al planificar tales eventos, el grupo o individuo responsable debe elegir entre dos alternativas aprobadas con respecto a la financiación y el valor de todos y cada uno de los obsequios que se presentarán.

#### **3.7.2.4. Conflicto de intereses**

##### **3.7.2.4.1. General**

- A. Un empleado de la Agencia Nacional de Tránsito no deberá tener ningún interés, financiero o de otro tipo, directo o indirecto, ni participar en ningún negocio, transacción o actividad profesional que esté en conflicto o pueda parecer estar en conflicto con el desempeño adecuado de sus funciones.
- B. Ningún empleado de la Agencia Nacional de Tránsito debe actuar a sabiendas de manera que razonablemente se pueda esperar que cree una impresión o sospecha entre el público de que él o ella puede estar involucrado en una conducta que viole su confianza como funcionario o empleado del Estado.

##### **3.7.2.4.2. Comparecencias ante el Estado/ANT**

- A. Los funcionarios o empleados estatales tienen específicamente prohibido aceptar, o de hecho representar, comparecer o negociar en nombre de cualquier persona o parte, que no sea el Estado, en relación con cualquier causa, procedimiento, solicitud u otro asunto pendiente ante cualquier organismo del Estado que no sean los que se enumeran a continuación. Los funcionarios o empleados especiales del Estado tienen prohibido realizar las actividades anteriores solo en relación con cualquier causa, procedimiento, solicitud u otro asunto pendiente ante la oficina, junta, consejo, comisión, autoridad, agencia, fondo o sistema en particular en el que se encuentra el empleado u oficial de la Agencia que ocupa un cargo o empleo. Esta prohibición

se extiende a cualquier sociedad, firma o corporación en la que el funcionario o empleado estatal o el funcionario o empleado estatal especial tenga un interés o cualquier socio, funcionario o empleado de dicha sociedad, firma o corporación.

Todos los empleados de la Agencia Nacional de Tránsito no tienen prohibido representar a una persona o partido en cualquiera de los siguientes casos:

- Ante un tribunal de registro;
- Con respecto a un reclamo de compensación laboral;
- En relación con la presentación de documentos corporativos o de otro tipo en la oficina del Secretario de Estado.
- Ante la División de Derechos Civiles;
- Ante la Junta de Mediación del Estado Ecuatoriano;
- Ante Relaciones Públicas de Empleo Ecuatoriano.
- Ante la Junta del Fondo de Sentencias y Reclamaciones Insatisfechas únicamente con el propósito de radicar un aviso de intención; o en cualquier procedimiento en nombre de un condado, municipio, distrito escolar o cualquier autoridad, agencia o comisión de cualquiera de ellos, excepto cuando el Estado sea una parte adversaria y siempre que el empleado no esté ocupando un cargo o empleo en la agencia estatal en la que cualquier dicho procedimiento está pendiente.

#### **3.7.2.5. Uso indebido de la posición o información oficial**

- A. Ningún empleado utilizará o intentará utilizar su puesto oficial en la Agencia Nacional de Tránsito para obtener privilegios o ventajas injustificadas para sí mismo o para otros.
- B. Ningún empleado utilizará información confidencial (información no disponible al público) obtenida en su trabajo dentro de la Agencia Nacional de Tránsito para promover sus intereses privados o los intereses de otros.

#### **3.7.2.6. Empleo Interno de Familiares**

Es política de la Agencia Nacional de Tránsito Ecuatoriana basar las decisiones de empleo en las necesidades operativas, las calificaciones laborales y otros criterios relacionados con el trabajo que sean consistentes con la ley estatal

de conflictos de intereses, las leyes contra la discriminación, otras leyes y los principios de las relaciones laborales.

Se prohíbe a los empleados utilizar sus cargos en el Estado para asegurar un privilegio o una ventaja injustificados para cualquier pariente. Además, los empleados de la Agencia Nacional de Tránsito tienen prohibido actuar en cualquier asunto de empleo de la Agencia que involucre a un familiar, en el que tengan un interés financiero directo o indirecto, o en el que sus acciones puedan crear la apariencia de una mala conducta ética.

En cumplimiento de la política de la Agencia Nacional de Tránsito para eliminar el nepotismo en el lugar de trabajo, se han desarrollado pautas con respecto al empleo, la promoción y/ o la reasignación de familiares. Estas pautas están especialmente diseñadas para prevenir el favoritismo y la discriminación laboral ilegal, y los conflictos en el lugar de trabajo, que pueden surgir cuando un empleado tiene autoridad de supervisión o de otro tipo sobre su pariente.

#### **3.7.2.6.1. Directrices**

La Agencia Nacional de Tránsito de acuerdo con las siguientes reglas:

- A. No se permitirá que ningún empleado trabaje dentro de la "cadena de mando" de un "pariente".
- B. Los familiares tendrán prohibido trabajar juntos dentro de una misma unidad de trabajo, como compañeros de trabajo, cuando se crea razonablemente que por su relación familiar no pueden desempeñar sus funciones de forma independiente, objetiva y libre de conflictos.
- C. Siempre que el matrimonio, ascenso o reasignación de un empleado genere un conflicto o una violación de las Directrices recién mencionadas, el empleado, familiar o conviviente debe ser reasignado lo antes posible.

NOTA: Si no se puede reasignar a un empleado dentro de un período de tiempo razonable y de manera complaciente, luego de un matrimonio, promoción u otro cambio de trabajo que cause un problema de nepotismo/conflicto, entonces se debe contactar al funcionario de enlace de ética para consejo.



### **3.7.2.6.2. Responsabilidades**

- A. Todos los empleados son responsables de informar rápidamente a sus supervisores inmediatos sobre cualquier situación laboral personal que genere un conflicto o una apariencia de conflicto, tal como se describe en esta política. La gerencia es responsable de informar de inmediato estos asuntos al funcionario de enlace de ética para su revisión y posible derivación al Comité asesor de ética de la Agencia Nacional de Tránsito. El hecho de que los empleados y gerentes no hagan las divulgaciones oportunas puede resultar en una acción disciplinaria.
- B. El Oficial de Enlace de Ética, o el Comité Asesor de Ética, revisará la situación específica y determinará un curso de acción apropiado. El Departamento trabajará para crear una adaptación razonable que sea consistente con el Código y que considere completamente los derechos e intereses del empleado
- C. La gerencia es directamente responsable de garantizar que se cumplan los planes de acción identificados para abordar situaciones específicas.
- D. El Oficial de Enlace de Ética es responsable de proporcionar aclaración e interpretación de esta sección del Código de Ética sobre Empleo Interno de Familiares. Todas las preguntas o solicitudes de asesoramiento sobre esta sección deben enviarse al funcionario de enlace de ética.

### **3.7.2.6.3. Excepciones**

Debido a una circunstancia extrema, se puede conceder una excepción a esta sección del Código cuando el Subcomisionado correspondiente, con autoridad sobre el empleado afectado, hace una solicitud por escrito al funcionario de enlace de ética antes de tomar una determinación final.

### **3.7.2.7. Conflictos de ética supervisor/subordinado**

De acuerdo con las determinaciones de la Comisión Ejecutiva de Normas Éticas de la Agencia Nacional de Tránsito, los empleados no relacionados que comparten el mismo hogar (cohabitantes) en circunstancias en las que existe una interdependencia financiera, no deben trabajar juntos en una relación directa de supervisor-subordinado. Debe haber un nivel de supervisión intermedio entre los

dos, y el empleado de mayor rango no debe tener autoridad de supervisión ni de firma con respecto a asuntos de personal que afecten al empleado subordinado.

Además, todos los empleados deben divulgar cualquier relación laboral, comercial o financiera externa con otros empleados del Departamento, en particular, subordinados o supervisores en su cadena de mando. Las preguntas sobre conflictos de ética entre supervisores y subordinados deben remitirse al funcionario de enlace de ética del Departamento.

### **3.7.2.8. Empleo y actividades externas**

#### **3.7.2.8.1. Empleo y Actividades Prohibidas**

Ningún empleado aceptará empleo o prestará servicios para cualquier interés público o privado cuando ese empleo o servicio sea incompatible o esté en conflicto con el desempeño de sus deberes oficiales o cuando ese empleo pueda tender a menoscabar su objetividad o independencia de juicio en el desempeño de tales funciones. Además, las horas de empleo externo no pueden entrar en conflicto con las horas de trabajo necesarias para el desempeño de las funciones oficiales.

Ningún empleado de la agencia actuará en su capacidad oficial en ningún asunto en el que tenga un interés financiero personal directo o indirecto que pueda razonablemente afectar su objetividad o independencia de juicio.

#### **A. Aprobación para todos los empleos**

Todo empleo externo del empleado ya sea remunerado o no, debe divulgarse por escrito en el formulario de la Departamento titulado Certificación del empleado sobre el empleo/actividad externa, antes de emprenderse y está sujeto a la aprobación del Departamento. Además, según la ley nacional, todos los formularios de empleo externo del Departamento deben enviarse a la Agencia Nacional de Tránsito.

Para ser aprobado, el empleo externo debe tener un alcance limitado, a fin de evitar la posibilidad de tener tratos con entidades, personas, subsidiarias o afiliadas que tengan tratos comerciales con el Departamento o que puedan tener tratos comerciales con el Departamento. En este sentido, los tratos comerciales incluyen

tratos directos como contratista o vendedor e indirectos, tratos como subcontratista, arquitecto, ingeniero, contador, abogado o cualquier otra función.

Es política del Departamento fomentar el crecimiento de los empleados a través de la participación en organizaciones profesionales externas. Sin embargo, los empleados que participen en tales organizaciones no deben utilizar el equipo y el tiempo del estado para actividades organizacionales profesionales que no estén relacionadas con sus trabajos y que no estén aprobadas por la supervisión. Además, al participar en actividades profesionales. Los empleados de las organizaciones deben asegurarse de que no haya ningún conflicto de intereses o barrera para el cumplimiento de los deberes y responsabilidades de su Departamento.

Se requiere que todos los empleados notifiquen a la gerencia del Departamento acerca de cualquier pariente empleado por un contratista, consultor, proveedor o cualquier otra compañía o firma que haga negocios con el Departamento. Dicha notificación se proporcionará por escrito en el formulario de la Agencia Nacional de Tránsito.

#### B. Notificación de Licencia

Un empleado con licencia de una agencia específica del gobierno nacional, para participar en cualquier negocio, profesión, oficio u ocupación en particular deberá divulgar esa información en el formulario del Departamento que, por ley, debe enviarse a la Comisión Ejecutiva de Normas Éticas de la Agencia Nacional de Tránsito para su revisión. Dichas licencias incluirán, entre otras, las de contadores, arquitectos, abogados, electricistas, corredores de seguros, agrimensores, plomeros, ingenieros profesionales, planificadores profesionales, agentes y corredores de bienes raíces, etc.

#### C. Circulación de currículos de los empleados

Los empleados de la Agencia Nacional de Tránsito que tengan contacto directo y sustancial con cualquier proveedor que haga negocios con la la agencia deben abstenerse de circular currículos o buscar empleo de cualquier manera con ese proveedor hasta que cese dicho contacto. Si un empleado es solicitado para un empleo potencial por un proveedor con el que tiene un contacto directo y

sustancial, dicha solicitud debe divulgarse de inmediato a la gerencia del empleado y al Oficial de Enlace de Ética de la Agencia Nacional de Tránsito para evitar la violación de la ley.

#### D. Conflictos de Interés.

Contacto directo y sustancial significa:

- i. Participación en la selección, negociación o determinación del alcance de un contrato con un proveedor, incluidas las órdenes de cambio.
- ii. Responsabilidad de monitorear y aprobar el trabajo de un proveedor contratado.

No se prohíbe a los empleados solicitar empleo (circular currículos, participar en discusiones formales que involucren una oferta, etc.) con proveedores cuando no tienen contacto como se describe anteriormente. Sin embargo, se advierte a los empleados que las discusiones, entrevistas y negociaciones no se llevarán a cabo en horario nacional. Si algún empleado tiene alguna pregunta sobre la conveniencia de solicitar o discutir un empleo con un proveedor en particular, debe comunicarse con el funcionario de enlace de ética de la Agencia Nacional de Tránsito antes de continuar.

#### **3.7.2.9. Restricciones posteriores al empleo**

- A. Un empleado, y funcionario especial del Departamento está sujeto a la disposición del Estatuto de Conflictos de Interés la Agencia Nacional de Tránsito, que establece:
- B. Ningún funcionario o empleado nacional o funcionario o empleado nacional especial, después de la terminación de su cargo o empleo en cualquier agencia nacional, deberá representar, comparecer o negociar en nombre de la ANT.
- C. Proporcionar información que generalmente no esté disponible para los miembros del público o servicios para, ya sea por sí mismo o a través de cualquier sociedad, firma o corporación en la que él o ella tenga una interés o a través de cualquier socio, funcionario o empleado del mismo, cualquier persona o parte que no sea el Estado en relación con cualquier causa, procedimiento, solicitud u otro asunto con respecto al cual dicho funcionario o empleado del Estado o funcionario o empleado especial del Estado haya hecho

cualquier investigación, dictado cualquier fallo, dado cualquier opinión o de otra manera involucrado sustancial y directamente en cualquier momento durante el curso de su cargo o empleo.

- D. Cualquier persona que deliberadamente viole las disposiciones de esta sección es una persona desordenada y estará sujeta a una multa que no exceda los \$500 o encarcelamiento según el Código Orgánico Integral Penal (COIP).

Como ejemplo, según la sección estatutaria anterior, un ex gerente de proyecto de la agencia no podría representar, comparecer ni negociar para un nuevo empleador, por ejemplo, un consultor, ante la agencia, en un proyecto que administró mientras trabajaba para el Departamento. Sin embargo, el ex empleado podría trabajar en un nuevo proyecto que haya surgido desde que dejó el Estado, o en un proyecto en el que no haya tenido una participación directa o sustancial mientras estuvo empleado en la agencia.

La participación directa y sustancial, como se establece en este estatuto, puede excluir a las personas que han estado involucradas en una causa, problema o proyecto de forma rutinaria, sin tomar decisiones. Las preguntas relacionadas con posibles conflictos posteriores al empleo deben dirigirse al Oficial de Enlace de Ética de la Agencia Nacional de Tránsito antes de la terminación del empleo.

#### **3.7.2.10. Violaciones y Sanciones**

Cualquier empleado de la Agencia Nacional de Tránsito declarado culpable por la Comisión Ejecutiva de Normas Éticas de una violación de cualquier disposición de la ley de Conflictos de Interés será multado no menos de \$ 100 ni más de \$ 500, la cual sanción podrá cobrarse en un procedimiento sumario de conformidad con el COIP y puede ser suspendido de su cargo o empleo por orden de la Comisión por un período no superior a un año. Si la Comisión determina que la conducta del empleado constituye un incumplimiento deliberado y continuo de las disposiciones de la ley o de un código de ética promulgado de conformidad con las disposiciones de esta ley, podrá ordenar la remoción de dicha persona de su cargo o empleo y puede además prohibir que dicha persona ocupe cualquier cargo o empleo público en este Estado en cualquier capacidad por un período que no exceda los cinco años a partir de la fecha en que la Comisión lo declaró culpable. Estas penas pueden ser adicionales a cualquier otra pena prevista por la ley.

Además de lo anterior, los empleados de la Agencia Nacional de Tránsito que violen este Código de Ética están sujetos a medidas disciplinarias por parte de la Agencia, como se detalla en las Pautas Disciplinarias de la agencia.

NOTA: Cada vez que haya una violación del Código de Ética de la Agencia Nacional de Tránsito, y se deba considerar la disciplina, primero se debe obtener la aprobación de la Comisión Ejecutiva de Normas Éticas de la Agencia Nacional de Tránsito. Los empleados sindicalizados que son objeto de una investigación de ética tienen derecho, previa solicitud, a representación sindical en cualquier entrevista o reunión de investigación.

#### **3.7.2.11. Presentación de quejas sobre supuestas infracciones**

Los empleados que deseen presentar una queja sobre una supuesta violación deben preparar un memorando/carta que describa los incidentes y enviarlo al funcionario de enlace de ética de la Agencia Nacional de Tránsito.

NOTA: En virtud a lo establecido en el COIP, es ilegal que un gerente o supervisor la Agencia tome una acción laboral adversa contra un empleado que divulgue, objete o se niegue a participar en ciertas actividades que el empleado cree razonablemente que son ilegales o violan una política pública clara.

#### **3.7.2.12. Depuración y control**

Esta sección se refiere a la revisión y análisis exhaustivo de los sistemas y procesos para detectar y corregir errores, fallas y problemas. Es fundamental para garantizar que la plataforma digital funcione de manera óptima y brinde una experiencia satisfactoria a los usuarios. Esto puede incluir la implementación de pruebas de rendimiento, monitoreo constante de la plataforma y la resolución rápida de problemas técnicos. se enfoca en revisar y mejorar los procesos y sistemas existentes para asegurarse de que estén funcionando de manera óptima y cumpliendo con los estándares de calidad y eficiencia deseados. Esto puede incluir la identificación y resolución de errores, la eliminación de redundancias y la automatización de tareas para mejorar la eficiencia.

### **3.7.2.13. Mejoramiento de plataforma digital (Security Data)**

En esta sección se busca fortalecer la seguridad de la plataforma digital, protegiendo los datos sensibles de los usuarios y evitando posibles hackeos o filtraciones de información. Para ello se pueden utilizar diferentes herramientas y técnicas, como la encriptación de datos, la autenticación de usuarios, la implementación de firewalls, entre otras. Esto puede incluir la implementación de medidas de seguridad cibernética, como la autenticación de dos factores, la encriptación de datos, y la capacitación del personal en prácticas seguras de seguridad de la información. De esta forma se evitarán accesos de personas no autorizadas que ingresen con la finalidad de emitir licencias falsas.

### **3.7.2.14. Rediseños de sistemas y controles**

En esta sección se buscan mejorar los sistemas y procesos existentes, a través de la identificación de áreas de mejora y la implementación de cambios significativos en la plataforma digital. Esto puede incluir el rediseño de interfaces de usuario, la actualización de los sistemas operativos, la integración de nuevas tecnologías y la optimización de los procesos de atención al usuario. Se enfoca en rediseñar y actualizar los sistemas y controles existentes para asegurarse de que estén en línea con las necesidades actuales y futuras de la empresa. Esto puede incluir la implementación de nuevos sistemas de gestión de la información, la optimización de procesos y la actualización de políticas y procedimientos.

### **3.7.2.15. Auditorías permanentes**

Esta sección se refiere a la revisión constante y sistemática de los sistemas y procesos de la plataforma digital, para identificar posibles riesgos o áreas de mejora y tomar acciones oportunas para evitar problemas mayores. Es fundamental para garantizar que la plataforma digital funcione de manera eficiente y se mantenga actualizada y segura en todo momento. Se enfoca en realizar auditorías periódicas para evaluar y mejorar el desempeño de la empresa en áreas clave, como la seguridad de la información, el cumplimiento normativo y la eficiencia operativa. Las auditorías permanentes ayudan a identificar oportunidades de mejora y a prevenir problemas antes de que ocurran.





## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

La investigación mixta aplicada en esta investigación permitió obtener información relevante sobre la percepción de los usuarios de la Agencia Nacional de Tránsito y su relación con la ética y calidad de los funcionarios. Los resultados obtenidos a través de entrevistas a los funcionarios permitieron identificar factores culturales, incentivos y sanciones que influyen en su desempeño. Mientras tanto, la encuesta a los usuarios proporcionó datos concretos sobre la percepción de los servicios ofrecidos por la institución.

En este sentido, los datos obtenidos a través de la investigación demostraron que la ética y la calidad de servicio de los funcionarios tienen una incidencia significativa en la percepción de eficiencia de la ANT por parte de los usuarios. Esto sugiere que la institución debe enfocar sus esfuerzos en mejorar estos aspectos y así mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios que ofrece.

Cabe destacar que la elaboración de un código de ética y calidad para la institución es una de las recomendaciones que surgieron a partir de los resultados de la investigación. La implementación de este código podría contribuir significativamente a la formación y evaluación de los funcionarios, lo que podría repercutir positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos y en la percepción de los usuarios sobre la eficiencia de la ANT. En resumen, la investigación aportó información relevante que puede ser de utilidad para la toma de decisiones y la mejora continua de la Agencia Nacional de Tránsito.

Es importante destacar que la investigación también encontró diferencias significativas en la percepción de ética, calidad y eficiencia según el género de los usuarios. Si bien la edad no fue un factor relevante, se observó que los usuarios del género femenino tienden a tener una percepción ligeramente más baja que los usuarios del género masculino. Esto sugiere que la institución también debe prestar atención a posibles sesgos de género en su desempeño y trabajar en la igualdad de género en todos los ámbitos de la institución.

Por otro lado, la implementación del código de ética y calidad para la institución debe ser un proceso continuo y dinámico que involucre a todos los actores

implicados. Esto incluye no solo a los funcionarios, sino también a los usuarios y otros *stakeholders* relevantes. Es importante que la institución promueva una cultura organizacional que valore la ética y la calidad de servicio, y que brinde oportunidades de capacitación y formación para los funcionarios en estos aspectos. De esta manera, se puede garantizar una mejora continua en la calidad de los servicios ofrecidos por la Agencia Nacional de Tránsito y una percepción más positiva por parte de los usuarios.

## **Recomendaciones**

Sobre la base de las conclusiones obtenidas en la investigación, se proponen algunas recomendaciones para la Agencia Nacional de Tránsito:

- Implementar un programa de capacitación y formación para los funcionarios que se centre en la ética y la calidad de servicio. Este programa debe ser continuo y estar en constante revisión para asegurar su eficacia.
- Promover una cultura organizacional que fomente la ética y la calidad de servicio. Esto puede lograrse a través de la comunicación efectiva, el establecimiento de incentivos y sanciones adecuados, y la participación activa de todos los actores implicados.
- Fortalecer los mecanismos de evaluación y seguimiento de la calidad de los servicios ofrecidos por la institución. Esto incluye la implementación de encuestas periódicas a los usuarios y la revisión constante de los procesos y procedimientos internos.
- Prestar atención a posibles sesgos de género en el desempeño de la institución y trabajar en la igualdad de género en todos los ámbitos de la organización.
- Implementar el código de ética y calidad elaborado en la investigación y asegurar su cumplimiento efectivo en todos los niveles de la institución.

Como recomendaciones para futuras investigaciones sobre el tema de la ética y calidad de servicio en la Agencia Nacional de Tránsito, se sugieren las siguientes:

- Investigar en profundidad los factores culturales que influyen en la ética y calidad de servicio de los funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito. Esto puede incluir un análisis de la cultura organizacional y de la sociedad en

general, así como de la influencia de factores externos como la política y la economía.

- Realizar estudios comparativos entre diferentes instituciones públicas o privadas del mismo sector para identificar las mejores prácticas en términos de ética y calidad de servicio. Esto permitiría a la Agencia Nacional de Tránsito compararse con sus pares y adoptar medidas para mejorar su desempeño.
- Investigar cómo la tecnología puede utilizarse para mejorar la ética y la calidad de servicio en la Agencia Nacional de Tránsito. Por ejemplo, podrían utilizarse aplicaciones móviles o sistemas de monitoreo en tiempo real para mejorar la eficiencia y la transparencia en la prestación de servicios.
- Realizar estudios longitudinales para evaluar el impacto a largo plazo de las medidas adoptadas para mejorar la ética y la calidad de servicio en la Agencia Nacional de Tránsito. Esto permitiría evaluar la efectividad de las medidas adoptadas y hacer ajustes si es necesario.
- Investigar cómo los usuarios perciben la calidad de servicio en términos de accesibilidad y atención al cliente. Esto permitiría a la Agencia Nacional de Tránsito identificar áreas de mejora y adoptar medidas para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

## Referencias

ANT. (2022). Filosofía organizacional. *Agencia Nacional de Tránsito*. Obtenido de <https://www.ant.gob.ec/la-institucion-2/filosofia-organizacional/>

Ariyanto et al. (2020). Influence of justice, culture and love of money towards ethical perception on tax evasion with gender as moderating variable. *Journal of Money Laundering Control*, 23(1), 245-266. doi:<https://doi.org/10.1108/JMLC-06-2019-0047>

Barranco et al. (2012). Cuestionario SERVQUAL. doi:<https://cbarra.webs.ull.es/GRADO/1006/SERVQUAL%20Y%20OTROS%20CENTROS%20OCUPACIONALES%20TENERIFE.pdf>

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Bogotá: Pearson Education.

Carrasco, M. (20 de 07 de 2021). Un millón de dólares al mes se pierden por corrupción en matriculación vehicular en tres cantones del Guayas. El Universo. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/ecuador/ant-denuncia-corrupcion-por-matriculacion-vehicular-en-guayas-nota/>

Chorafas, D. (2015). Ethics and Efficiency in Public Administration. En *Business Efficiency and Ethics* (págs. 69-85). New York: Palgrave Macmillan. doi:[https://doi.org/10.1057/9781137484253\\_4](https://doi.org/10.1057/9781137484253_4)

Código Orgánico de Organización Territorial y Descentralización, Registro Oficial (COOTAD) Suplemento 303 de 19-oct-2010 (Asamblea Nacional 19 de Oct de 2010).

Código Integral Penal (COIP). (24 de 12 de 2019). *Código Orgánico Integral Penal*.

Constitución de la República del Ecuador, Registro Oficial 449 (20 de Oct de 2008).

Cooper, L. (2001). The Emergence of Administrative Ethics as a Field of Study in the United States. *Handbook of Administrative Ethics*, 1-36.

Dragomir, C. (2019). Quality of Public Services and Promotion of Quality Management in Public Institutions in EU Member States. *Review of General Management*, 30(2).

GOB.EC. (2022). Trámites y servicios institucionales. *Agencia Nacional de Tránsito*. Obtenido de <https://www.gob.ec/ant?page=4>

Guerra et al. (2022). Sustainable development goals and ethics: building “the future we want. *Environment, Development and Sustainability*, 24, 9407–9428. doi:<https://doi.org/10.1007/s10668-021-01831-0>

Gurthrie et al. (2014). Public Value Management, Measurement and Reporting. Public Value Theory in the Context of Public Sector Modernization. En G. Marcon, *Studies in Public and Non-Profit Governance* (Vol. 3, págs. 323-351).

Hallunovi, A., Osmani, E., & Bashi, E. (2014). Ethics in Public Administration . *Iliria International Review*, 201 - 215.

Hammons, C., & Maddux, G. (1990). Total quality management in the public sector. *Management Decision*, 28(4), 15-19.

- Hernández Sampieri, R. F. (2020). *Metodología de la investigación* (7ma ed.). McGraw-Hill Education.
- Hernández-Sampieri et al. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Hsiao, C., & Shin, I. (2008). A Study of Service Quality in Public Sector. *International Journal of Electronic Business Management*, 6(1), 29-37.
- Jahiri, L., & Hetemi, D. (2020). Role of Ethics in better performance of Public Administration. *KNOWLEDGE International Journal*, 43(5).
- Jonathon et al. . (2020). Show Me, Tell Me, Encourage Me: The Effect of Different Forms of Feedback on Resistance Training Performance. *Journal of Strength and Conditioning Research*, 34(11), 3157-3163. doi:10.1519/JSC.0000000000002887
- Kasdan, O. (2018). Toward a theory of behavioral public administration. *International Review of Administrative Sciences*, 86(4), 1-17. doi:https://doi.org/10.1177/0020852318801506
- Katsamunskaja, P. (2012). Classical and Modern Approaches to Public Administration. *Economic Alternatives*, 74 - 81.
- Kaufmann, D., Mehrez, G., & Gurgur, T. (2019). Voice or public sector management? An empirical investigation of determinants of public sector performance based on a survey of public officials. *Journal of Applied Economics*, 22(1), 321-348. doi:https://doi.org/10.1080/15140326.2019.1627718
- Lynn, L. (2001). Public Management. En *Handbook of Public Administration*. Chicago: Sage Publications, Inc.
- Marina et al. (2016). Modernization of Management: Social and Socio-Cultural Aspects. *International Journal of Environmental & Science Education*, 11(15), 7847-7856.
- Mokhlis, S. (2021). The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison. *Public Administration Research*, 103 - 112.
- Pliscoff, C. (2019). Ethics and Public Administration in Latin America. En A. FARAZMAND (Ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration Public Policy, and Governance*. Springer, Cham.
- Radhika. (2012). Ethics in Public Administration. *Journal of Public Administration and Policy Research*, 4(2), 23-31. doi:10.5897/JPAPR11.049

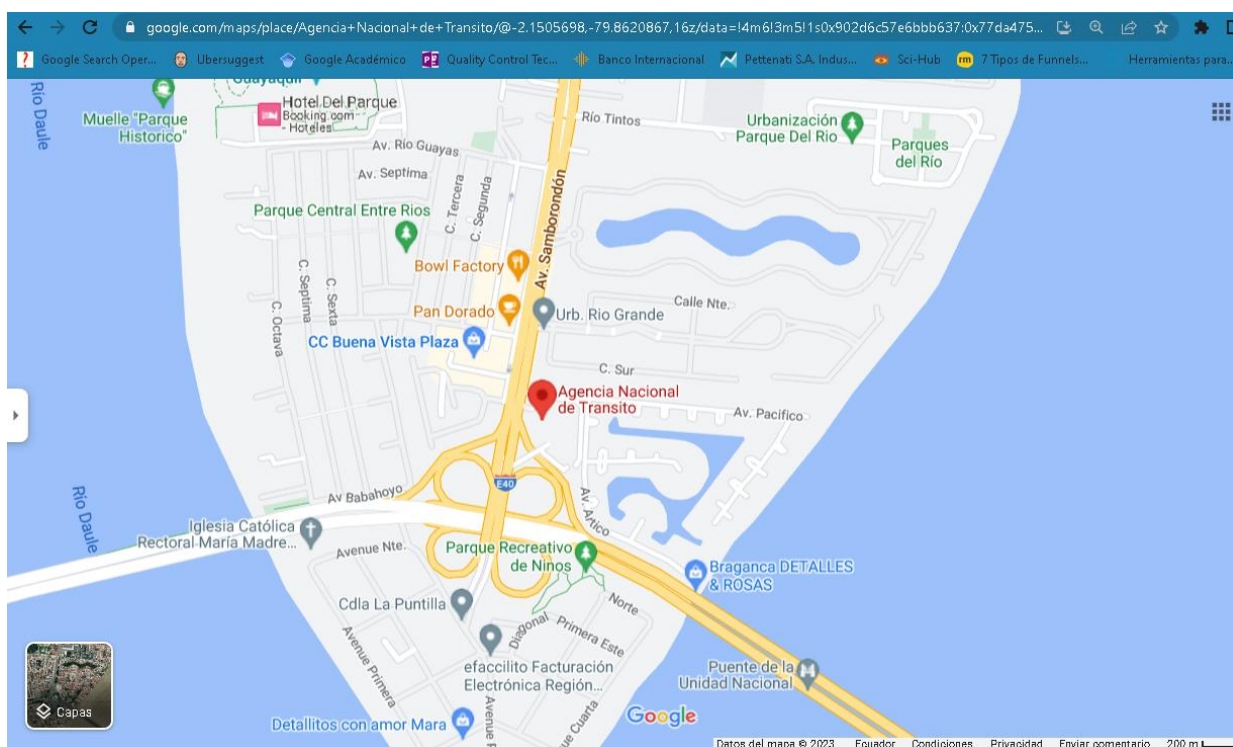
- Ramakrishnan, T. (2017). *Theories and Concepts of Public Administration*. Calicut: University of Calicut.
- Ramos, C., & Milanesi, A. (2017). Public Management Models, Latin America. En A. FARAZMAND (Ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*. Springer International Publishing. doi:10.1007/978-3-319-31816-5\_2692-1
- Redman, T., Mathews, B., & Wilkinson, A. (1995). Quality management in services: is the public sector keeping pace? *International Journal of Public Sector Management*, 8(7), 21 - 34.
- Sharma et al. (2021). Gender and age as moderators in the service evaluation process. *Journal of Services Marketing*, 26(2), 102-114.
- Srivastava, S. (2021). Importance and role of public administration in modern State. *Academia*.
- Sumra, K. (2019). Public Service Ethics in Public Administration: An Empirical Investigation. *International Journal of Law and Political Sciences*, 13(10), 1338 - 1348.
- van der Wald. (2013). Public Administration and Management as Study Domain: The Relevance Debate. *African Journal of Public Affairs*, 6(4), 72-85.
- Zambrano, L. (07 de 08 de 2021). "La imagen de la ANT está en el piso por la corrupción". El Expreso. Obtenido de <https://www.expreso.ec/guayaquil/imagen-ant-piso-corrupcion-109661.html>

## ANEXOS

### Anexo 1. Localización Geográfica de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) de Guayaquil.

#### Figura A1

*Imagen georreferenciada de la localización de la Agencia Nacional de Tránsito en Guayaquil (ANT)*



Fuente: Google Maps

### Anexo A. Formato de cuestionario para la evaluación de la ética de los funcionarios.

Estimado encuestado. Usted ha sido seleccionado para realizar una encuesta en el marco de la investigación con el tema:

1. Indique su género por favor

- Hombre
- Mujer
- No binario

2. Señale en qué rango se encuentra su edad.

- Entre 18 y 30 años
- Entre 31 y 40 años
- Entre 41 y 50 años
- Entre 51 y 60 años
- Más de 60 años

3. Considero que los funcionarios de la ANT mantienen la confidencialidad adecuada de la información en la emisión de licencias

Totalmente en desacuerdo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente de acuerdo

4. Considero que los funcionarios de la ANT dicen “no” a las solicitudes inapropiadas en los procesos de emisión de licencias.

Totalmente en desacuerdo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente de acuerdo

5. Considero que los funcionarios de la ANT utilizan la autoridad apropiadamente en los procesos de emisión de licencias.

Totalmente en desacuerdo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente de acuerdo

6. Considero que los funcionarios de la ANT NO tienen favoritismos en los procesos de emisión de licencias.

Totalmente en desacuerdo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente de acuerdo



7. En general considero que los funcionarios de la ANT actúan éticamente en los procesos de emisión de licencias.

Totalmente en desacuerdo 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Totalmente de acuerdo

**Anexo B.** Cuestionario para la evaluación de la calidad de los funcionarios y eficiencia de la ANT

1. Cuando un usuario tiene un problema en los procesos de emisión de licencias, los funcionarios de la ANT muestran interés en resolverlo.

Totalmente en desacuerdo 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Totalmente de acuerdo

2. En los procesos de emisión de licencias, los funcionarios de la ANT ofrecen un servicio rápido a los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Totalmente de acuerdo

3. En los procesos de emisión de licencias, los funcionarios de la ANT están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Totalmente de acuerdo

4. En los procesos de emisión de licencias, los funcionarios de la ANT transmiten confianza a los usuarios

Totalmente en desacuerdo 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Totalmente de acuerdo

5. En los procesos de emisión de licencias, los funcionarios de la ANT son siempre amables con los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Totalmente de acuerdo

6. En los procesos de emisión de licencias, los funcionarios de la ANT saben responder a las preguntas de los usuarios.

Totalmente en desacuerdo 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Totalmente de acuerdo

7. En general considero que la calidad de servicio que ofrecen los funcionarios de la ANT es buena.

Totalmente en desacuerdo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente de acuerdo

8. En general considero que los funcionarios de la ANT son eficientes en la emisión de licencias.

Totalmente en desacuerdo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Totalmente de acuerdo

### **Anexo C.** Cuestionario para las entrevistas a funcionarios de la ANT

1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la Agencia Nacional de Tránsito y como considera ha venido desempeñando sus actividades?
2. ¿Qué opinión tiene usted respecto a la ética como funcionario público?
3. ¿Qué aspectos culturales del usuario considera usted inciden positivamente en la ética de los funcionarios en el proceso de emisión de licencias de conducir?
4. ¿Qué aspectos culturales del usuario considera usted inciden negativamente en la ética de los funcionarios en el proceso de emisión de licencias de conducir?
5. ¿De qué forma la Agencia Nacional de Tránsito controla la ética de sus funcionarios?
6. Fuera de los aspectos culturales, ¿qué otros factores, considera usted, que inciden positivamente en la ética de los funcionarios?
7. Fuera de los aspectos culturales, ¿qué otros factores, considera usted, que inciden negativamente en la ética de los funcionarios?
8. ¿Qué haría si viera a un compañero de trabajo incumpliendo las reglas a seguir para la emisión de licencias de conducir?
9. ¿Cómo se garantiza la calidad del servicio en el proceso de emisión de licencias?
10. Generalmente, ¿cuáles son los factores que impiden a los funcionarios entregar un servicio de calidad?
11. ¿Cómo evalúa la institución la calidad del servicio que ofrecen los funcionarios a los usuarios?

12. ¿De qué manera considera que la Agencia Nacional de Tránsito motiva a sus funcionarios dentro del cumplimiento eficaz de sus funciones de ética y calidad?
13. ¿Cuáles son las sanciones aplicadas al funcionario que desestime algún filtro de calidad en el cumplimiento de sus actividades?
14. ¿Puede generalizar sobre los problemas más comunes que enfrenta la ANT en relación a la ética?
15. ¿Puede generalizar sobre los problemas más comunes que enfrenta la ANT en relación a la calidad?

### Anexo D. Análisis de contenido de las entrevistas

Criterio	Entrevista 1	Entrevista 2	Entrevista 3	Entrevista 4
Cargo y desempeño en sus actividades	Analista de Soporte Técnico Provincial. Las actividades en el puesto que desempeño han sido desarrolladas con actitud de servicio y con calidad en la atención a los usuarios internos como externos priorizando los intereses de la institución.	Asistente financiero Administrativo Provincial; He actuado con rectitud y honradez en las funciones asignadas a mi puesto de trabajo.	Abogada se ha cumplido todas las actividades.	Analista de Gestión y Control del Transporte Terrestre Provincial; he desempeñado mis funciones cumpliendo y de acuerdo a las normativas establecidas por la Agencia Nacional. De Tránsito.
Opinión respecto a la ética	La ética debe ser aplicada en toda actividad que desarrollemos, no solo como funcionario público sino como persona. Las normas que nos dirigen forman parte de nuestra educación y de valores inculcados.	Creo que la ética es uno de los pilares fundamentales que debe tener un funcionario público para ejercer sus funciones con responsabilidad.	Debe tenerse como principios profesionales tanto con los usuarios como con el puesto que se desempeña.	En la actualidad este aspecto está decadente, toda vez que los aspectos corruptivos y deshonestos se desencadenan desde los cargos directivos y de gran poder político.
Aspectos culturales que considere que inciden positivamente en la ética	La percepción correcta del comportamiento durante los horarios de labores; normas reguladas de ética en la vestimenta y en la conducta; el respeto a creencias religiosas presentes en nuestra sociedad.	Pienso que nos desarrollamos en función de dónde vengamos, puede ser relevante para nosotros y nuestro desarrollo como consecuencia así se crea nuestra identidad.	Son importantes para la emisión de licencia la cultura del usuario.	Considero que en el país los aspectos culturales de los usuarios más bien inciden negativamente en el comportamiento de los funcionarios en la emisión de licencias; debido a que a las personas que necesitan de ese documento; no les gusta pasar tiempo, no quieren ser evaluados.
Aspectos culturales que considere que inciden negativamente en la ética	La falta de valores en la sociedad, que priorizan el beneficio propio antes que el del estado, dando paso al cometimiento de actos ilegales con ese fin. Costumbres erróneas Ejemplo La normalización de las coimas en el sistema. Lenguaje no apropiado para brindar el servicio.	La sociedad en la que vivimos desarrolla sus normas, que muchas veces no están alineadas a conductas aceptables como atrasos en horarios de atención, trato incorrecto al usuario etc.	Por la necesidad del usuario de obtener su licencia entrega coimas a los funcionarios.	No contestó.
Forma de control de la ética por parte de la ANT	El conocimiento de la Normativa legal vigente direcciona al personal para que conozcan la normativa y procesos legales que deben acatar. Evaluaciones a los ciudadanos sobre la calidad del servicio que reciben. Se incentiva a los ciudadanos a denunciar actos ilegales. Evaluaciones de desempeño semestrales.	Charlas de atención al cliente. Procesos para sancionar a funcionarios que actúen sin ética en su trabajo. Control por parte de las Jefaturas.	A través de los directores.	Los controla o los debe controlar con la implementación o aplicación de reglamentos al respecto, aunque esto ya depende también de los valores que tenga intrínseco el funcionario.

<b>Criterio</b>	<b>Entrevista 1</b>	<b>Entrevista 2</b>	<b>Entrevista 3</b>	<b>Entrevista 4</b>
Otros factores que considere que inciden positivamente en la ética	Que los servidores públicos sean ubicados en espacios donde puedan desarrollar todas sus habilidades. Reconocimiento a su destacado desempeño. Capacitación constante que permita al empleado mejorar su desempeño y su perfil. Que se brinde a las unidades de trabajo las herramientas necesarias para alcanzar el máximo desempeño en sus labores.	Pienso que es muy importante que se perciba un salario acorde a sus funciones y responsabilidades. Se debe incluir beneficios para los buenos funcionarios y la importancia de cuidar su trabajo. Igualdad en las condiciones de trabajo	Los valores que mantiene cada funcionario.	Positivamente considero que incidiría, la mejora de las remuneraciones; son aproximadamente 15 años con la misma remuneración.
Otros factores que considere que inciden negativamente en la ética	Sueldos no acordes a sus responsabilidades. Falta de preparación en los funcionarios.	Falta de control en los procesos de la institución. Correcta selección de personal.	El control del poder.	Un aspecto que afecta negativamente en el funcionario es el ambiente laboral represivo e inflexible.
Acciones por incumplimiento de las reglas	Llamar su atención y reportarlo a su jefe inmediato para que pueda corregir esa conducta.	Creo que trataría de conversar con él para indicarle que corrija su comportamiento ya que no es una conducta aceptable.	Comunicaría al director.	No puedo cambiar las malas costumbres de ninguna persona; sin embargo, encontraría la mejor firma posible de indicarle que está efectuando un mal proceder.
Garantizar la calidad del servicio	Evaluaciones periódicas de la calidad del servicio. Control en los cuadros diarios. Cumplimiento de los horarios de atención al usuario. Capacitación al personal.	Generación de turnos; manual de usuario; participación directa del director buscando oportunidades de mejora constante	A través del control de jefe de Agencia.	Se daría un mejor servicio contratando más técnicos de emisión de licencia para reducir los tiempos de atención al usuario
Factores que impiden un servicio de calidad	Daños técnicos en los equipos de emisión de licencias; falta de personal; alta Rotación del personal; personal no capacitado.	Falta de personal y funcionarios sin actitud de servicio.	El exceso trabajo y la falta de personal.	La cantidad de usuarios que se atienden al día; en muchos casos y con toda razón usuarios que pierden la paciencia por el tiempo de espera.
Evaluación de la calidad del servicio	Cuestionarios de selección múltiple a los usuarios que han recibido un servicio.	Encuestas.	A través de la Dirección de Talento Humano.	No contestó
Motivación para el cumplimiento de la ética y calidad	Capacitación constante y eventos de integración.	Pagos a tiempo y capacitaciones.	No existe motivación alguna.	

<b>Criterio</b>	<b>Entrevista 1</b>	<b>Entrevista 2</b>	<b>Entrevista 3</b>	<b>Entrevista 4</b>
Sanciones	Se aplica el régimen disciplinario de la Unidad de Talento Humano y de la LOSEP de acuerdo con la falta (leve-grave).	Se aplican sanciones administrativas acordes a la falta.	Llamado de atención.	Específicamente no conozco; pero deduzco las estipulada en el reglamento Interno y la losep.
Problemas que enfrenta la ANT respecto a la ética	Incumplimiento de requisitos que son inobservados por ciertos funcionarios (Falta de responsabilidad y compromiso). El medio cultural de nuestra sociedad influye en algunos servidores que piensan que recibir algún beneficio a cambio del servicio que entregan es normal. (Deshonestidad)	Funcionarios que no validan correctamente los documentos habilitantes. Funcionarios que no actúan con ética, y muchas veces perciben un beneficio monetario a cambio de un servicio.	Si el exceso de trabajo y falta de personal se puede evidenciar en todas las áreas y Direcciones Provinciales.	Se escucha entre pasillos; las designaciones de autoridades para cumplir con favores políticos.
Problemas que enfrenta la ANT respecto a la calidad	Incumplimiento en el orden de turnos que afecta la calidad del servicio ya que altera los horarios programados. La falta de calidez que se refleja en la atención al usuario por parte de algunos funcionarios públicos.	La falta de material para entrega de documentos y la falta de preparación el personal para brindar el servicio.	Se puede evidenciar la falta de calidad del servicio por la falta de personal.	La falta de personal.