

La influencia de la ética en los procesos de licenciamiento en Guayaquil

The influence of ethics in the licensing processes in Guayaquil

Daniel Antonio Merchán Rivera¹dmerchan@uteg.com<https://orcid.org/0009-0006-9661-6855>

Recibido: 15/11/2023; Aceptado: 05/03/2024

RESUMEN

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 el proceso de emisión de licencias. Según las denuncias presentadas en Fiscalía han existido procesos irregulares de matrículas, licencias, aumentar puntos, sacar placas, bloqueos, desbloques y cambio de propietarios, por ello, este estudio tuvo como objetivo analizar el impacto de la ética y la calidad del servicio en la concesión de licencias en la Autoridad Nacional de Transporte (ANT) en la agencia de Samborondón, Ecuador, con enfoque en la eficiencia y la satisfacción del cliente. El estudio de métodos mixtos realizado en este artículo se realizó a través de entrevistas con el personal y encuestas a los usuarios, esto han demostrado que la ética y la calidad del servicio desempeñan un papel importante en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño de la agencia. Este estudio recomendó implementar un código de ética y lineamientos de calidad de servicio como estrategia para mejorar la capacitación y evaluación del personal, mejorando así la calidad de los servicios brindados a los usuarios, teniendo un alcance de aproximadamente 300 personas involucradas en el ecosistema. La implementación de estas directrices debe ser un proceso continuo e integral que involucre a todas las partes interesadas, incluidos empleados, usuarios y otras partes interesadas para que los resultados sobre la mejora de la ética y servicio sean efectivos y eficaces.

Palabras clave: licencias, tránsito, Guayaquil, ética, calidad, procesos, servicio público

ABSTRACT

The main problem addressed by this study is the poor perception of ethics, efficiency, and service quality that users have regarding public institutions in Guayas during the licensing process. According to complaints filed with the Prosecutor's Office, there have been irregular processes involving registration, licensing, point increases, plate issuance, blockages, unblocking, and owner changes. Therefore, this study aimed to analyze the impact of ethics

¹ Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, Ecuador

and service quality on license issuance at the National Transit Authority (ANT) in the Samborondón agency, Ecuador, focusing on efficiency and customer satisfaction. The mixed methods study conducted in this article involved interviews with staff and surveys of users, which demonstrated that ethics and service quality play an important role in users' perceptions of the agency's performance. This study recommended implementing a code of ethics and service quality guidelines as a strategy to improve staff training and evaluation, thereby enhancing the quality of services provided to users, with an estimated scope of around 300 people involved in the ecosystem. The implementation of these guidelines should be a continuous and comprehensive process involving all stakeholders, including employees, users, and other interested parties, to ensure that improvements in ethics and service are effective and efficient.

Keywords: Licenses, transit, Guayaquil, ethics, quality, processes, public service

Introducción

Este estudio aborda el impacto de la ética institucional en la eficiencia y calidad de los servicios que brinda la Autoridad Nacional del Transporte (ANT) en Samborondón, especialmente en el proceso de otorgamiento de licencias de conducir. Esta investigación aplicada examina la cuestión de la ética y su impacto en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio y la eficacia organizacional en el proceso de concesión de licencias. En este contexto, se consideran factores teóricos que reflejan el impacto de las malas prácticas éticas en la percepción de calidad y eficiencia de las organizaciones analizadas.

Se realizó un estudio para analizar la relación entre la mala ética institucional y la calidad del servicio percibida por los usuarios en la Agencia Nacional de Transporte de Samborondón y en base a los resultados obtenidos, se desarrolló una propuesta de mejora de procesos.

El control y regulación vehicular se ha definido de la siguiente forma: "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" (Agencia Nacional de Transporte, 2022). Gracias a esta definición se analizarán las competencias principales dentro de la gestión administrativa que se gestiona en la Agencia Nacional de Transporte. Las actividades que abarcan la ANT incluyen diversos parámetros como "la activación de bloqueo de reserva de dominio de vehículos,

actualizaciones de cambios en el color y número de placa, registro y actualización de infracciones de tránsito, emisión de licencias de conducir, y certificación de documentos habilitantes, entre otros” (GOB.EC, 2022).

El propósito de este estudio es comprender y analizar el impacto de dichas percepciones en la ética institucional y en definitiva en la eficiencia y calidad de los servicios que brinda la Agencia Nacional de Transporte (ANT) emitidos durante el proceso de emisión de licencias de conducir en Guayas, ya que, según se señala en las denuncias presentadas ante la Fiscalía, se registraron irregularidades en diversos trámites, como: “...matriculación de vehículos, expedición de licencias de conducir, asignación de puntos, expedición de placas, gestión de cierre y desbloqueo y cambio de titularidad” (Zambrano, 2021).

Las posibles causas de este problema son varias, especialmente debido a la cultura arraigada de los usuarios que han desarrollado el hábito de realizar pagos no autorizados para evitar castigos. Otro factor preocupante es la intrusión de entidades externas que prestan servicios en nombre de las organizaciones de transporte, especialmente en el proceso de concesión de licencias de conducir. Según el director de la Autoridad Nacional de Transporte de Guayaquil, Miguel Vázquez, "se trata de personas vinculadas a la mafia que, a través de amenazas, obstaculizaron los esfuerzos para erradicar la corrupción" (Wawrosz, 2022).

Metodología

Este estudio adopta un enfoque metodológico mixto, lo que implica que las conclusiones se derivarán de un análisis que combina tanto métodos cuantitativos como cualitativos (Hernández-Sampieri et al., 2014). El enfoque cuantitativo se implementará mediante la administración de encuestas a los usuarios de los servicios de emisión de licencias en la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) de Samborondón. Simultáneamente, se empleará un enfoque cualitativo a través de entrevistas realizadas a funcionarios y autoridades de la

misma agencia anteriormente. Los resultados obtenidos de ambas fuentes de datos se cotejarán y analizarán en conjunto para llegar a las conclusiones pertinentes. Este enfoque integral permitirá una comprensión más profunda y completa de la problemática abordada en este estudio.

1.1 El foco de análisis se centra en la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) de Samborondón. La ANT es una entidad pública encargada de regular el tránsito a nivel nacional y de emitir licencias a los ciudadanos, así como de gestionar la asignación de placas vehiculares (véase Anexo A).

En relación con la población de estudio, de acuerdo a los datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC, 2019), se estima que el parque automotor en Samborondón en el año 2018 comprendía un total de 2.4 millones de unidades. Dado que cada una de estas unidades generalmente cuenta con al menos un conductor, se estima que la población objetivo de este estudio, es decir, las personas que han obtenido o están en proceso de obtener una licencia de conducir, asciende a aproximadamente 2.4 millones de individuos, los cuales serán sujetos a encuestas.

Dado que la población de estudio es considerable, se aplicará una técnica de muestreo estratificado homogéneo por conveniencia, limitando la muestra a un tamaño que no exceda los 100,000 individuos, siguiendo la recomendación de Otzen y Manterola (2017). A partir de esta muestra estratificada, se identificará la muestra probabilística utilizada para la investigación, aplicando la fórmula diseñada para poblaciones potencialmente infinitas, como se describe en el trabajo de 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 acuerdo a los resultados obtenidos, se ha conformado una muestra probabilística compuesta por 384 personas, a quienes se aplicarán diversas técnicas para la recolección de datos. Por otro lado, en el ámbito de la investigación cualitativa, el proceso de selección de la muestra adquiere una importancia crucial para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados obtenidos.

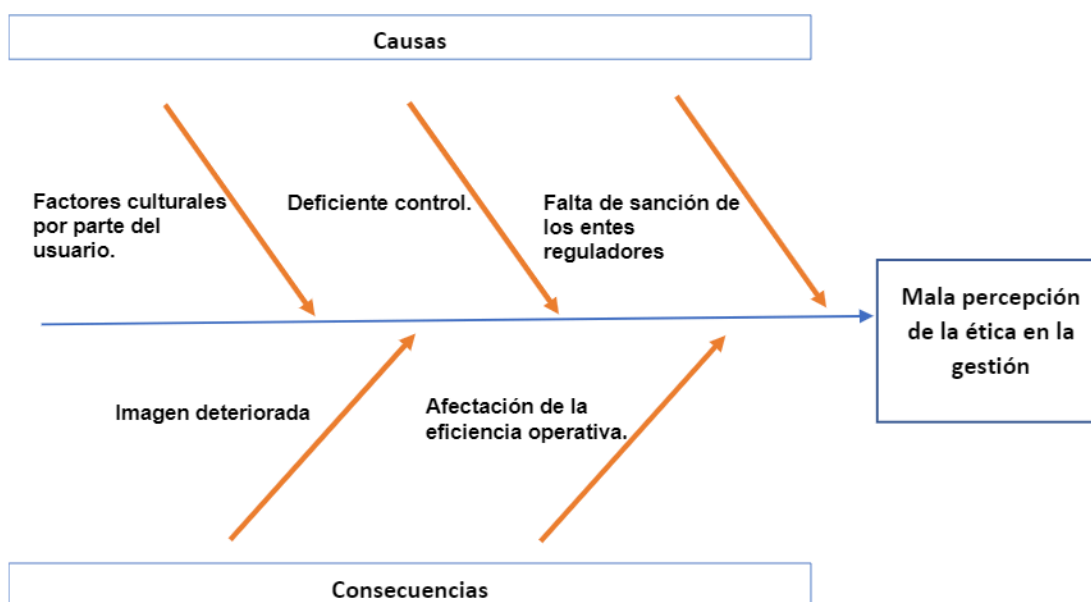
En el caso específico de la investigación cualitativa, se optó por constituir una muestra compuesta por cinco funcionarios de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) de Samborombón que estuvieran directamente vinculados al proceso objeto de estudio. La elección de los participantes se llevó a cabo de manera intencional y no aleatoria, lo que implica que se seleccionaron aquellos individuos que se consideraban más pertinentes para la investigación y que podían brindar información valiosa sobre el tema en cuestión.

Resultados y discusión

1.2 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.

El uso del diagrama Ishikawa, también conocido como diagrama de espina de pescado, se empleó para visualizar de manera clara las diversas raíces y ramificaciones del problema central identificado. Este diagrama facilitó la agrupación de las distintas causas en categorías como factores culturales y controles deficientes, lo que contribuyó a una mejor comprensión del problema y su complejidad.

Análisis de la problemática mediante el método Ishikawa



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

Después de llevar a cabo el análisis Ishikawa en relación con la emisión de licencias de conducir en Guayas, se ha logrado identificar el problema central que reside en la percepción negativa de la ética en este proceso. Esta problemática se origina a partir de diversas causas que involucran tanto a los usuarios como a las entidades responsables de supervisar y sancionar cualquier actividad ilícita.

Por otro lado, se ha constatado que los organismos encargados de la regulación del tránsito y la emisión de licencias de conducir no llevan a cabo un control eficiente, lo que facilita estas prácticas corruptas. También existe carencia de sanciones ejemplares para quienes participan en actividades ilícitas permite que estas conductas continúen siendo recurrentes.

A raíz del análisis de las entrevistas, se identifican aspectos que influyen positivamente en la ética de los funcionarios, tales como el uso de incentivos, ya sea mediante reconocimientos o beneficios. Sin embargo, factores que inciden negativamente incluyen la falta de control y preparación dentro de la institución. Algunos funcionarios entrevistados abogan por la corrección de conductas inapropiadas, incluso mediante el empleo de sanciones. En relación con la calidad del servicio, subrayan tres aspectos fundamentales: la capacitación del personal, la contratación eficiente de personal (haciendo referencia a la cantidad), y la utilización de incentivos. Conductas deshonestas que desembocan en un deficiente servicio pueden ser provocadas por incentivos externos, como los sobornos.

En lo que respecta a los aspectos culturales positivos, los entrevistados reconocen la influencia de la cultura del usuario en la ética de los funcionarios, ya sea de manera positiva o negativa. Sin embargo, sus opiniones divergen en cuanto a si los aspectos culturales influyen de manera negativa, ya que uno de los entrevistados considera que esta influencia surge de la necesidad del usuario de obtener su licencia con rapidez, mientras que otros funcionarios prefirieron no responder a esta pregunta. En lo que respecta al control de la ética, sus respuestas varían, ya que uno supone que debe ser atendido por los directores de la ANT y el otro propone que debiese regularse mediante la implementación de un reglamento.

En términos de sanciones por violaciones éticas, se mencionan posibles llamados de atención o sanciones estipuladas en la LOSEP. Por último, los entrevistados coinciden en que la ética

se enfrenta a desafíos debido a la sobrecarga de trabajo y los favores a políticos. En gran medida, los problemas que afectan la calidad del servicio se deben a la falta de personal. Los resultados de las entrevistas confirman las observaciones esquematizadas en el análisis de Ishikawa, y además de esto, añaden como conclusiones la falta de recursos, como material para la emisión de licencias, y la carencia de capacitación y motivación para los funcionarios.

1.3 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.

En lo que respecta a las características demográficas examinadas, las categorías de edad en combinación con los valores de género. Se observa que la categoría de mayor frecuencia está compuesta principalmente por mujeres de entre 18 y 40 años, con una frecuencia acumulada del 39.16%.

A continuación, revisaremos el estudio realizado:

Tabla 1 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	0,6689	0,7673
(sig)	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Dispuestos a ayudar (c)	0,773	0,8232		0,864	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	0,864		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	0,6689	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 1 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 2 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.

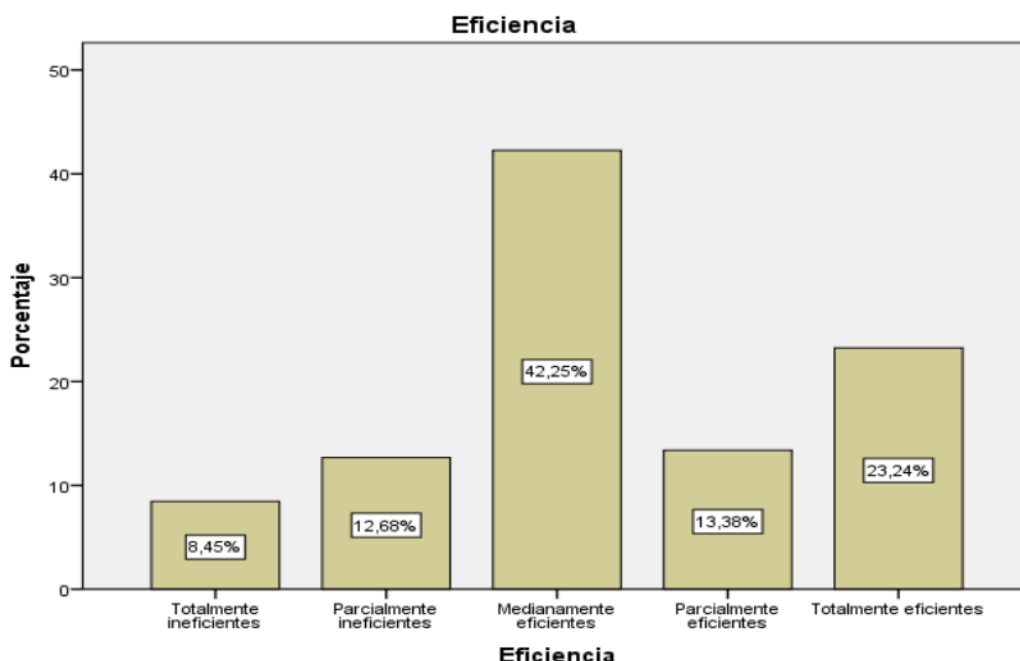


Figura 1. Percepción de eficiencia del usuario sobre la ATM en proceso de emisión de licencias

La Figura 1 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. Ahora profundizaremos el conocimiento de este resultado y su discusión empezando por la participación mayoritaria de mujeres en el rango de edades entre 18 y 40 años, representando un 39.16% de la muestra, y no se observaron diferencias significativas entre las respuestas de hombres y mujeres. Estos hallazgos discrepan de las afirmaciones de Ariyanto y otros (2020), quienes sugieren que el género podría actuar como una variable moderadora influyente en la relación entre la justicia, la cultura, el amor al dinero y la percepción ética. Por otro lado, no se encontraron diferencias notables en las evaluaciones de calidad entre hombres y mujeres, lo que difiere de los resultados obtenidos por Mokhlis (2021), quien respalda la hipótesis de que el género puede afectar las percepciones de la calidad del servicio, así como de Sharma y otros (2021), quienes indican que las mujeres tienden a tener una percepción más elevada del servicio.

De acuerdo con el análisis de regresión, se evidencia que la percepción de la ética constituye uno de los componentes clave de la calidad, lo cual coincide con lo mencionado por Gurthrie et al. (2014) y Srivastava (2021). Asimismo, se constata que la percepción de la ética y la calidad de los funcionarios son variables influyentes en la eficiencia de la institución, respaldando lo expuesto por Gurthrie et al. (2014), Marina et al. (2016), y Sumra (2019).

Por lo tanto, resulta pertinente diseñar una solución que incorpore los aspectos identificados en el estudio, con el propósito de mejorar la ética, la calidad y la eficiencia en los procesos de emisión de licencias. Dicha solución podría incluir la implementación de directrices claras y responsabilidades bien definidas, la formación y sensibilización de los funcionarios en asuntos éticos, así como la instauración de mecanismos de control y supervisión que prevengan y sancionen conductas indebidas.

1.4 Conclusiones

Luego del análisis exhaustivo de los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas, se propone las siguientes conclusiones:

Los datos recopilados en la investigación evidenciaron que tanto la ética como la calidad del servicio de los funcionarios tienen un impacto significativo en la percepción de eficiencia de la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) de Samborondón que puede generar una idea o reputación para todos los usuarios que hacen uso del servicio.

Por otro lado, la propuesta de la implementación del código de ética y calidad en la institución asegurará a promover una cultura organizacional que valore la ética y la calidad del servicio si se lo aplica correctamente y tenga continuidad.

Y por último, al mejorar el servicio y potenciar la ética organizacional, la Agencia Nacional de Tránsito creará una imagen confiable, esto actualmente es considerado una victoria ya que las entidades públicas en Ecuador no logran impactar a la ciudadanía como entes de regulación confiables.

Referencias bibliográficas

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

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

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

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

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: McGraw Hill.

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.

OTZEN, Tamara y MANTEROLA, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol*, vol.35, n.1, pp.227-232.

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.

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>