

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**

**Escuela Profesional de Administración de Empresas**



**FACTORES DE LA CORRUPCIÓN EN LA GERENCIA REGIONAL DE  
TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE AREQUIPA: IMPACTO  
SOCIO -CULTURAL EN LOS USUARIOS - AREQUIPA 2019**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Hincho Fernández, Fernanda Rebeca**

para optar el Título Profesional de

**Licenciada en Administración de Empresas**

**Asesor:**

**Mg. Lewis Zúñiga, Patricio Federico**

**Arequipa- Perú**

**2019**

## DEDICATORIA

*Al creador de todas las cosas y dador de nuevas oportunidades por hacer posible la realización de este proyecto, por su infinito amor y fidelidad.*

*A mamá, quien con mucho ahínco me alentó a no perder de vista los objetivos trazados, por ser mi más grande soporte y mayor fuente de inspiración.*

*A mi familia y amigos por permanecer a mi lado en esta ingente tarea. A ustedes seres que ofrecen amor, ventura y los finos deleites de la vida, todo mi cariño y gratitud.*

*“Lo que sucede, conviene”*

## RESUMEN

La presente investigación denominada “Factores de la Corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones: impacto socio-cultural en los usuarios Arequipa 2019” tiene por objetivo determinar cuál es el impacto socio-cultural en los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones producido por los factores de corrupción en dicha entidad. Alineada al método científico la investigación es de tipo exploratoria, descriptiva y explicativa. La población está compuesta por los usuarios de los servicios que se brindan en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, aplicando la fórmula del muestreo aleatorio simple se obtuvo el valor de la muestra siendo este representativo y trabajando con un nivel de confianza del 95%. En la recolección de datos para ambas variables se aplicó una encuesta dirigida a los usuarios y la evaluación de información documental y a través del método estadístico del Alpha de Cronbach se validó el instrumento. Como resultado final y comprobando la hipótesis podemos concluir que los factores que originan corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones impactan negativamente en los usuarios de la entidad.

**Palabras clave:** Factores de la corrupción, impacto socio-cultural, Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones

## ABSTRACT

The present research called “Corruption factors in the Regional Transport and Communications Management: sociocultural impact on users Arequipa 2019” aims to determine what is the sociocultural impact on users of the Regional Transport and Communications Management produced by the factors of corruption in said entity. Aligned to the scientific method, the research is exploratory, descriptive and explanatory. The population is made up of the users of the services provided in the Regional Department of Transportation and Communications, applying the simple random sampling formula, the sample value is obtained by being representative and working with a 95% confidence level. In the data collection for both variables, a user-directed survey and the evaluation of documentary information were applied and the instrument was validated through the statistical method of the Cronbach Alpha. As a result and checking the hypothesis, we can conclude that the factors that cause corruption in the Regional Transport and Communications Management have a negative impact on the users of the entity.

**Keywords:** Corruption factors, sociocultural impact, Regional Transport and Communications Management.

## INTRODUCCIÓN

Es la corrupción un mal que parece haber echado raíces en la sociedad llegando a normalizar las prácticas irregulares con el fin de obtener un beneficio propio. América Latina se ve sumergida en el fenómeno antes descrito al evidenciarse sobornos y redes criminales donde se encuentran implicados los más altos funcionarios del gobierno. El Perú no es ajeno a esta realidad, en las últimas décadas hemos visto el desarrollo y caída de diferentes mafias que aprovecharon su periodo en el poder para su beneficio personal. Arequipa, la segunda ciudad más importante del país, sufre también de este flagelo de la sociedad arraigado en sus principales instituciones públicas, en las que se acostumbra pagar por la obtención de un servicio. En la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa a lo largo de los años la corrupción era un secreto a voces y ofrecer dadas o hacer pagos era de carácter obligatorio. La presente investigación busca identificar los factores que producen corrupción en esta entidad para luego analizar el impacto socio cultural que produce en los usuarios. En esta investigación se han desarrollado cuatro capítulos, siendo el primero destinado a establecer los fundamentos teóricos con el fin de poder sentar las bases y comprender los conceptos relacionados al tema de investigación; el segundo detalla los aspectos metodológicos para llevar a cabo esta investigación y las estrategias para la recolección de datos; el tercer capítulo expone los resultados de esta investigación y compara estos resultados con los de investigaciones similares para una mejor perspectiva y finalmente en el cuarto y último capítulo se desarrolla una propuesta de mejora para la reducción de índices de corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa

## ÍNDICE DE CONTENIDO

<b>DEDICATORIA</b> .....	ii
<b>RESUMEN</b> .....	iii
<b>ABSTRACT</b> .....	iv
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	v
<b>ÍNDICE DE CONTENIDO</b> .....	vi
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b> .....	viii
<b>INDICE DE ILUSTRACIONES</b> .....	ix
<b>CAPITULO I</b> .....	11
<b>1. Fundamentos Teóricos</b> .....	11
<b>1.1 Problema</b> .....	11
<b>1.2 Descripción</b> .....	11
<b>1.2.1 Campo, Área y Línea:</b> .....	13
<b>1.2.2. Tipo de problema</b> .....	13
<b>1.2.3 Variables</b> .....	14
<b>a) Análisis de variables</b> .....	14
<b>b) Operacionalización de Variables</b> .....	14
<b>1.2.3 Interrogantes Básicas</b> .....	16
<b>1.2.4.1 Interrogante General</b> .....	16
<b>1.3 Justificación</b> .....	17
<b>1.3.1 Justificación General</b> .....	17
<b>1.3.2 Justificación Social</b> .....	17
<b>1.3.3 Justificación Económico- Empresarial</b> .....	17
<b>1.4 Objetivos</b> .....	18
<b>1.4.1 Objetivo General</b> .....	18
<b>1.4.2 Objetivos Específicos</b> .....	18
<b>1.5 Marco Teórico</b> .....	19
<b>1.5.1 Marco Conceptual</b> .....	19
<b>1.5.2 Antecedentes</b> .....	31
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	33
<b>CAPÍTULO II</b> .....	34
<b>2. Aspectos Metodológicos</b> .....	34

2.1 Técnicas e Instrumentos.....	34
2.2 Campo de Verificación.....	35
2.2.1 Ámbito.....	35
2.2.2 Temporalidad .....	35
2.3 Estrategia de recolección de Datos.....	37
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>40</b>
<b>3. RESULTADOS.....</b>	<b>40</b>
3.1 Análisis e Interpretación de los resultados.....	40
3.2 Portal de Transparencia Institucional.....	70
3.3 Discusión de resultados .....	72
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>73</b>
<b>4. PROPUESTA.....</b>	<b>73</b>
4.1 Datos Informativos.....	73
4.2 Objetivos de la Propuesta.....	73
4.3 Justificación de la Propuesta.....	73
4.4 Descripción de la propuesta .....	74
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>82</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>87</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	15
Tabla 2: Matriz de técnicas e instrumentos .....	34
Tabla 3: Recursos necesarios.....	39
Tabla 4: Considera usted corrupta la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.....	40
Tabla 5: Qué tan corrupta considera a la institución .....	42
Tabla 6: Dio usted alguna dádiva o pago adicional a algún miembro de esta institución o al algún intermediario.....	44
Tabla 7: Servicio que necesitaba la última vez que tuvo que hacer un pago adicional o dar una dádiva.....	46
Tabla 8:Que entrego como pago adicional o dar una dádiva .....	48
Tabla 9:Cómo cuantificaría aproximadamente el costo económico de este pago/dádiva ....	50
Tabla 10:Cuál fue el propósito de pagar dinero extra .....	52
Tabla 11:Cómo entendió que tenía que realizar dicho pago o dádiva.....	54
Tabla 12:En qué momento de todo el proceso dio usted la dádiva .....	56
Tabla 13:Recibió usted el servicio para el que fue destinado el soborno.....	58
Tabla 14:Denunció usted el acto a alguna entidad o autoridad .....	60
Tabla 15:Ante qué autoridad denunció el hecho .....	62
Tabla 16:Qué paso después de haber efectuado su denuncia .....	64
Tabla 17:Estuvo satisfecho con el trabajo realizado por la autoridad .....	66
Tabla 18:Motivo por el cual no denunció el hecho .....	68

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: CONSIDERA USTED CORRUPTA LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE AREQUIPA .....	41
Ilustración 2: QUÉ TAN CORRUPTA CONSIDERA A LA INSTITUCIÓN.....	43
Ilustración 3: DIO USTED ALGUNA DADIVA O PAGO ADICIONAL A ALGÚN MIEMBRO DE ESTA INSTITUCIÓN O AL ALGÚN INTERMEDIARIO .....	45
Ilustración 4: SERVICIO QUE NECESITABA LA ÚLTIMA VEZ QUE TUVO QUE HACER UN PAGO ADICIONAL O DAR UNA DADIVA .....	47
Ilustración 5: QUE ENTREGO COMO PAGO ADICIONAL O DAR UNA DADIVA .....	49
Ilustración 6: CÓMO CUANTIFICARÍA APROXIMADAMENTE EL COSTO ECONÓMICO DE ESTE PAGO/DADIVA .....	51
Ilustración 7: CUÁL FUE EL PROPÓSITO DE PAGAR DINERO EXTRA .....	53
Ilustración 8: CÓMO ENTENDIÓ QUE TENÍA QUE REALIZAR DICHO PAGO O DÁDIVA .	55
Ilustración 9: EN QUÉ MOMENTO DE TODO EL PROCESO DIO USTED LA DÁDIVA .....	57
Ilustración 10: RECIBIÓ USTED EL SERVICIO PARA EL QUE FUE DESTINADO EL SOBORNO.....	59
Ilustración 11: DENUNCIÓ USTED EL ACTO A ALGUNA ENTIDAD O AUTORIDAD .....	61
Ilustración 12: A QUÉ AUTORIDAD DENUNCIÓ EL HECHO .....	63
Ilustración 13: QUÉ PASO DESPUÉS DE HABER EFECTUADO SU DENUNCIA .....	65
Ilustración 14: ESTUVO SATISFECHO CON EL TRABAJO REALIZADO POR LA AUTORIDAD .....	67
Ilustración 15: MOTIVO POR EL CUAL NO DENUNCIÓ EL HECHO .....	69
Ilustración 16: Flujograma ISO 37001.....	77
Ilustración 17: Etapas del ISO 37001.....	77
Ilustración 18: Medidas del ISO 37001.....	79

## CAPITULO I

### 1. Fundamentos Teóricos

#### 1.1 Problema

Factores de la corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones: Impacto socio cultural en los usuarios - Arequipa 2019.

#### 1.2 Descripción

La corrupción es en la actualidad uno de los temas más importantes en nuestro país, y que merece de urgente atención, por las dimensiones que este fenómeno ha alcanzado.

Este acto, que puede definirse como el uso del poder público en provecho propio, tiene larga data en la historia del Perú.

En 1826 Don Simón Bolívar decretó que todo aquel que se apropie de bienes nacionales sería sentenciado a pena de muerte, la misma que aplicaba a los jueces que no cumplieran con dicho mandato. En 1930 cayó el presidente del oncenio Augusto B. Leguía por enriquecimiento ilícito. Durante los gobiernos de Don Fernando Belaunde Terry el país ya se veía envuelto en un entorno contaminado de hechos de corrupción, producto de ello se empezó a manifestar la inflación, acompañada del descontento del pueblo y la falta de empleo, factores que fueron cimientos para el desarrollo de Sendero Luminoso. Alan García llega al poder por primera vez en 1985, dejando al pueblo con hambre, desolación y vulnerable frente a la organización terrorista más violenta en la historia del Perú. Los actos

cometidos en gobiernos posteriores del hoy preso Alberto Fujimori, Alejandro Toledo, Alan García y Ollanta Humala, nos hacen comprender que la corrupción siempre ha existido y que los que la practican solo esperan su oportunidad. “Todo hombre tiene su precio, lo que hace falta es saber cuál es”.

Resulta importante hacer memoria de todos estos actos, puesto que en los últimos 40 años el Congreso de la República ha investigado más de 200 casos de corrupción en los cuales se ven involucradas diferentes entidades públicas tales como el Poder Judicial, el Ministerio Público, La Contraloría, el desaparecido Consejo Nacional de la Magistratura, etc.

Alfonso Quiroz en su libro “Historia de la corrupción en el Perú”, detalla que el coste de la corrupción al país es de un promedio anual de 4% del PBI.

El Instituto Nacional de Informática (2017) informó que la corrupción ha desplazado a la delincuencia y se ha convertido en el principal problema que afecta al país.

Según la Contraloría General de La República, el Perú pierde aproximadamente US\$3,000 millones al año por corrupción estatal. Y detalla la Defensoría del Pueblo que se han contabilizado 32,925 casos de personas procesadas por corrupción, dando cuenta que este fenómeno está extendido por todo el territorio peruano.

La corrupción se ha arraigado en la sociedad peruana invadiendo todos sus sistemas, violando los derechos humanos, empobreciendo y matando a la población siendo los más afectados los sectores desprotegidos.

Arequipa es la segunda ciudad más importante del Perú sin embargo los arequipeños viven con la sensación de que sus principales instituciones públicas

tales como el Gobierno Regional y el Municipio Provincial de Arequipa están corrompidas. Según la encuestadora DATUM Internacional el 71,5% de la población indica que existe mucha corrupción en el Gobierno Regional. Desde enero del 2019 se han recibido 150 denuncias de corrupción, que están siendo revisadas por la Fiscalía Especializada en Corrupción de Funcionarios. Estas en su mayoría, son cometidas por funcionarios del Gobierno Regional de Arequipa.

Es la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa una de las entidades en las que la corrupción era un secreto a voces y era inevitable ser víctima de ella cuando se trataba de obtener alguno de sus servicios. Esta problemática es la que motiva a realizar este proyecto, para poder detectar las causas de este fenómeno que ha carcomido a esta institución y analizar el impacto que ha tenido en los usuarios de la ciudad de Arequipa.

### 1.2.1 **Campo, Área y Línea:**

- a. **Campo** : Ciencias Económicas Administrativas.
- b. **Área** : Administración de Empresas.
- c. **Línea** : Gestión Pública.

### 1.2.2. **Tipo de problema**

**Exploratoria:** Este tipo de investigación nos permitirá entrar en contacto con el tema y tener una perspectiva general de la problemática. Con la finalidad de obtener la información necesaria se tendrán en cuenta fuentes primarias y secundarias.

**Descriptiva:** El uso de esta investigación permitirá especificar las características de la corrupción, y con la información analizada poder formular las interrogantes para la obtención de datos.

**Explicativa:** Mediante esta investigación trataremos de explicar por qué hay corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa, buscando exponer la naturaleza del problema.

### 1.2.3 Variables

#### a) Análisis de variables

**Independiente:** Factores de la Corrupción.

**Dependiente:** Impacto socio-cultural en los usuarios.

#### b) Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Sub indicadores
<b>Independiente:</b> <b>Factores de la</b> <b>Corrupción</b>	<b>Factores Formales</b>	Formas de corrupción.	Cohecho.
			Tráfico de Influencias.
			Extorsión.
	<b>Factores Materiales</b>	Pagos establecidos en el TUPA	Pago real por el servicio.

		Denuncia de la corrupción.
		Trámites burocráticos.
	<b>Factores Culturales</b>	Tolerancia Social
		Falta de confianza en el sistema.
		Acceso deficiente a la información pública
	<b>Factores Afectivos</b>	Desconocimiento de la normatividad vigente
<b>Dependiente: Impacto socio- cultural en los usuarios</b>	<b>Impacto Social</b>	Institucionalidad Débil
		Percepción de la corrupción
		Involucrados en el acto corrupto
		Organismos receptores de denuncias
	<b>Impacto Cultural</b>	Conflicto de Intereses
		Impunidad
		Normalización de pago por servicios.
		Herencia ética cultural

**Tabla 1: Operacionalización de Variables**

Fuente: Elaboración Propia

### 1.2.3 Interrogantes Básicas

#### 1.2.4.1 Interrogante General

¿Cuál es el impacto socio-cultural en los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa producido por los factores de la corrupción en dicha entidad?

#### 1.2.4.2 Interrogantes Específicas

- ¿Cómo se concreta el factor material de la corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones?
- ¿Cuál es la tolerancia de los usuarios frente a los factores culturales de la corrupción de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa?
- ¿Hay existencia de factores afectivos de la corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa?
- ¿Qué nivel de impacto social tiene la corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones?
- ¿Cuál es el impacto cultural de la corrupción en los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa?

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación General**

El presente trabajo de investigación pretende determinar el impacto socio-cultural de la corrupción en los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.

Con la realización de este proyecto se beneficiará a la entidad en mención, al darles a conocer el efecto de prácticas catalogadas como corruptas sobre indicadores sociales y culturales, con el fin de aplicar medidas correctivas y facilitar la reestructuración que ya se encuentra en marcha de esta entidad; siendo este estudio un punto de partida para futuras investigaciones en gestión pública a nivel regional.

### **1.3.2 Justificación Social**

Tanto la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones como sus usuarios deben concientizarse y sumarse a la solución de disminuir la corrupción, evitando tener que recurrir a esta como medio para facilitar o agilizar los trámites administrativos, reduciendo sustancialmente la percepción negativa de esta institución.

### **1.3.3 Justificación Económico- Empresarial**

Medir el impacto de la corrupción en esta entidad permitirá establecer las bases necesarias para nuevas políticas que permitan eliminar la

burocracia y transparentar los procesos, logrando que la institución sea eficiente.

## 1.4 Objetivos

### 1.4.1 Objetivo General

Determinar el impacto socio cultural en los usuarios de la Gerencia Regional de transportes y Comunicaciones producido por los factores de la corrupción en dicha entidad.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar cómo se concreta el factor material de la Corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.
- Conocer la tolerancia de los usuarios frente a los factores culturales de la corrupción de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.
- Determinar la existencia de los factores afectivos de la corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.
- Especificar el nivel de impacto social que tiene la corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.
- Describir cuál es el impacto cultural de la corrupción en los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.

## 1.5 Marco Teórico

### 1.5.1 Marco Conceptual

#### a) Corrupción:

Siendo la corrupción un fenómeno complejo de diversas causas y efectos, definirlo no es una tarea sencilla. A lo largo de la historia tanto los académicos como los especialistas han intentado definirla sin llegar a un consenso.

La Real Academia Española (2019) señala como “Acción y efecto de corromperse “detallando “En las organizaciones, especialmente en las públicas, practica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellos en provecho económico o de otra índole de sus gestores.

Según Leff (1964) “la corrupción es un conglomerado de normas y prácticas extralegales, usadas con frecuencia por individuos y grupos para ganar las acciones de la burocracia” (p8).

Para Transparencia Internacional (2018) “corrupción es sinónimo de abuso del poder encomendado para la obtención de beneficios privados, que dependiendo del sector donde se produce y la cantidad de dinero perdido puede clasificarse en grande, mezquina y política”

Desglosando esta definición en la que se hace referencia al abuso del poder, la acción es desarrollada por una persona que está facultada para administrar determinados recursos, sin embargo, es preciso reconocer que en este acto puede haber varios implicados. Como resultado de esta acción los implicados obtendrán beneficios privados indebidos producto del abuso de las atribuciones confiadas.

Con el fin de analizar con mayor profundidad este problema endémico es necesario distinguir los tipos o modalidades de corrupción existentes.

Carbonell (2008) Existe una tipología mínima o básica de la corrupción debería comprender los siguientes nueve subtipos.

1. Soborno: Consiste en una recompensa irregular para influir sobre la conducta de un agente público en relación de una decisión que es gratuita o que debe ser tomada objetiva e imparcialmente, pero que en virtud de la recompensa se modifica en algún sentido.
2. Extorsión: Consiste en la amenaza por parte del agente público hacia un particular, de una medida lesiva si no realiza una contraprestación irregular en beneficio del agente público hacia un particular, de una medida lesiva si no realiza una contraprestación irregular en beneficio del agente.
3. Arreglos: En este caso el agente público y el particular establecen un pacto de beneficios recíproco en perjuicio del público, de manera que una decisión oficial es tomada en beneficio del particular a cambio de una recompensa o contraprestación. (Por ejemplo; arreglo de las bases de licitación a fin de restringir la competencia).
4. Alteraciones del mercado.: El agente publico regula el mercado de tal manera que se favorezca a un particular; a sí mismo(auto corrupción) o perjudica a un tercero; a través de la negativa a que un producto entre un determinado

mercado a través de la modificación del valor o del precio de ciertos bienes (por ejemplo, cambio de uso de suelo, restricción a importaciones, trazado de carreteras)-Este tipo de prácticas también puede darse por medio de un arreglo entre empresas, de modo que restrinjan la presencia de competidores.

5. Malversaciones y fraudes: Se utilizan recursos públicos para objetivos distintos a los previstos en las normas que regulan su funcionamiento. Pueden ser contrataciones indebidas, utilización particular de bienes muebles o inmuebles, o prestación de servicios personales para fines particulares.
6. Especulación financiera con fondos públicos: Inversiones de fondos públicos en el mercado financiero con objeto de obtener beneficios irregulares o no contabilizados (a través de su depósito en cuentas clandestinas)
7. Parcialidad: Discriminación en la toma de decisiones para favorecer a un determinado agente, se puede dar por ejemplo en la formulación y aplicación de normas en la administración de servicios (favoritismo y clientelismo) o en la designación de cargos públicos (pagos por ocupar cargos).
8. Colusión privada: Cuando dos o más empresas se ponen de acuerdo para elevar artificialmente los precios de

determinados productos y controlar de esa manera la compra de bienes o servicios por parte de la administración pública.

9. Uso de información privilegiada: Que se utiliza para tomar decisiones económicas, sociales o políticas con beneficio para un agente en detrimento del interés general. (p.6-8)

Como hemos visto existen abundantes tipos de corrupción que pueden clasificarse según el tamaño, los involucrados y el impacto que causa en la organización en la que se desarrolla.

Según Ramón Ruffner de Vega (2014) la literatura jurídica los clasifica en orden a los ámbitos en los que se presenta.

- A. Corrupción política: La corrupción que más se expone en los medios a través del mundo es la naturaleza política. Se origina y crece dentro del seno del poder del Estado. El estado es el que organiza un sistema de corrupción de carácter nacional. Esta corrupción se alimenta del debilitamiento de las instituciones sociales y a su vez aporta a ese mismo debilitamiento. La corrupción política implica una estructura organizativa del y desde el Estado. En este tipo de corrupción, el Estado es capturado por funcionarios de alto nivel. Las leyes, reglamentaciones y la política pública se determinan a base de influencias indebidas, pagos o regalías.
- B. Corrupción administrativa: Esta altera la implantación de reglamentaciones, leyes y políticas para el beneficio de alguien o

de algunos y es realizada por personas actuando en su carácter particular.

C. Corrupción mayor o “petty corruption”: La corrupción también se ha catalogado de acuerdo al tamaño del dinero involucrado y/o si es practicada por altos o bajos funcionarios. Este tipo de corrupción puede ser administrativa o política. Dependiendo de cuan común sea, la corrupción mayor puede resultar en la captura del estado por parte de los intereses privados. La corrupción menor (petty corruption) es corrupción de funcionarios públicos a menor nivel y generalmente involucra cantidades pequeñas de dinero, favores o regalos. (p.66)

Este es el tipo de corrupción al que nos vemos expuestos como ciudadanos, al momento de realizar trámites para recibir servicios del gobierno.

En términos generales, es posible la identificación de cuatro factores que contribuyen al desarrollo de la corrupción.

- Causas afectivas: “La causa primera de la que a su vez se derivan los deseos y pasiones para realizar actos de corrupción es la ignorancia” (Ramón Ruffner de Vega, 2014, p.67). Aclarando que no se refiere a falta de conocimientos si no que es la ausencia de entendimiento para alcanzar la excelencia. Si bien en este ámbito influye mucho el carácter moral, también puede hacer alusión al desconocimiento del alcance de alguna ley.

“La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal” (Programa de Transparencia de la Gestión Pública, 2003, p.6).

- Causas formales: Rowland (1998) señala que:

Las causas formales se desprenden de la delimitación del término y son: La falta de una clara delimitación entre lo público y lo privado. La existencia de un ordenamiento jurídico inadecuado a la realidad nacional y la inoperancia práctica de las instituciones públicas.

La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales; por ejemplo, a pesar que existe una resolución que prohíbe a los ciudadanos y ciudadanas ocupar más de un puesto remunerado en el gobierno, éstos se las ingenian para acceder a los fondos públicos por diferentes vías como son ayudas, contrataciones puntuales, etcétera. (Programa de Transparencia de la Gestión Pública, 2003, p.6)

- Causas materiales: Se refieren a situaciones concretas que dan lugar a prácticas corruptas, En este caso son las distintas brechas existentes entre el orden jurídico y el orden social vigente, tales como: La brecha existente entre las necesidades reales de control

político y las condiciones formales de ejercicio del poder; La brecha existente entre la dinámica del mercado y la intervención pública; La brecha existente entre el poder social efectivo y el acceso formal a la influencia política. y; La brecha existente entre los recursos de la administración pública y la dinámica social. (Ramón Ruffner de Vega ,2014, p.67)

- Causas culturales: “Hace referencia a la cultura política de un país, es decir al conjunto de actitudes, normas y creencias compartidas por los ciudadanos y que tienen como objeto un fenómeno político” (Ramón Ruffner de Vega,2014, p.67), de esta manera será posible delimitar las prácticas corruptas, la probabilidad de ocurrencia y el grado de tolerancia social.

Para la Cámara de Comercio de Costa Rica (2012) entre las causas que originan o propician la corrupción se encuentran:

- Exceso de trámites y requisitos.
- Exceso de regulaciones para desarrollar actividades productivas.
- Discrecionalidad en la aplicación de las normas, procedimientos o requisitos.
- Sueldos bajos del personal público.
- Legislación de responsabilidades de los servidores públicos débil y poco aplicada.

- Falta de arraigo de valores éticos entre algunos servidores públicos y ciudadanos.
- Ausencia de un registro nacional de servidores públicos inhabilitados por incurrir en actos de corrupción.
- Insuficiente participación ciudadana en actividades de control y evaluación de la gestión pública (p.3).

Existen cuatro métodos científicos usados en el campo de la estimación de la corrupción:

- a) Medir la percepción general o de grupos focalizados sobre corrupción.
- b) Medir la incidencia de actividades de corrupción.
- c) Usar estimaciones de expertos sobre el nivel de corrupción.
- d) Indicadores objetivos (Del Castillo,2003).

Indudablemente el fenómeno de la corrupción ataca a todos los países dejando en cada uno de ellos estragos diferentes, siendo los países en vías de desarrollo los más afectados. Comparar el impacto de la misma entre países requiere el análisis de factores sociales, políticos entre otros.

Según Montoya (2007) son tres los aspectos que influyen para que la corrupción se vuelva nociva. El primero es la relación que existe entre el crimen organizado y la administración pública; el segundo es el desarrollo de nuevas tecnologías que permiten encubrir las nuevas formas de corrupción; y finalmente el tercer aspecto señala que la globalización

permite que las organizaciones criminales sean internacionales y de esta manera se articule toda una red en diferentes países.

**b) Gerencia Regional de Transportes Comunicaciones de Arequipa:**

La gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones es un órgano de línea del Gobierno Regional de Arequipa que tiene competencias en materia de transporte, infraestructura de carreteras, Operaciones y Comunicaciones debiendo formular políticas y planes de desarrollo emanadas por el Gobierno Regional de Arequipa y políticas técnico-normativas del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Tiene por objetivo ayudar al desarrollo regional en concordancia con los lineamientos del desarrollo regional y nacional, promoviendo y dinamizando el desarrollo de los sectores de camino y circulación terrestre, mediante una adecuada administración de los recursos asignados.

Su función general es la de planificar, administrar y ejecutar el desarrollo de la infraestructura vial regional, no comprendida en la Red Nacional o rural, debidamente priorizada dentro de los planes de desarrollo regional. Así mismo promover la inversión privada, nacional y extranjera en proyectos de infraestructura de transporte.

La misión de la Gerencia regional de transportes y Comunicaciones es ser responsable de la prestación de servicios

públicos inherentes a las actividades de transportes y comunicaciones en el ámbito de la Región de Arequipa, que es organizar y conducir la gestión pública regional de acuerdo a sus competencias exclusivas compartidas, delegadas en el marco de las políticas nacionales y sectoriales, para contribuir al desarrollo integral y sostenible de la región.

Tiene como visión que la región Arequipa en contexto de la Macro Región Sur del país tenga un adecuado acondicionamiento territorial contando con una moderna infraestructura vial, portuaria, aeroportuaria y de comunicaciones. (Gobierno Regional de Arequipa, 2006, p.4,5)

### c) **Impacto**

Según la Real Academia Española (2019) “impacto es el efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe, etc”.

De esta manera el término antes mencionado comenzó a utilizarse en investigaciones y otros trabajos relacionados a medir el impacto del medio ambiente. Sin embargo, evaluar el impacto parece constituir una gran dificultad en la realización de muchos proyectos.

Evaluar el impacto tiene como objetivo poder determinar si el programa ha producido el efecto esperado en las personas, hogares, etc. Además,

permite examinar consecuencias en los partícipes, ya sean positivas o negativas.

La medición del impacto permitirá saber que tanto se ha avanzado hacia la meta trazada y permitirá identificar si la dirección tomada es la correcta.

Para medir el impacto social, es necesario entender en profundidad el (los) problema(s) que un emprendimiento pretende resolver, la forma como pretende resolverlos, las hipótesis subyacentes al modelo y los resultados esperados de esa acción. Ello configura la teoría del cambio de un emprendimiento social. La teoría del cambio identifica el alcance y el límite del cambio social que propone lograr el emprendedor con su emprendimiento. (Robin,2012, p.5)

Para Ramón Ruffner de Vega (2014) el impacto socio-cultural de la corrupción:

Acentúa las diferencias sociales al limitar el papel del Estado como mediador de las demandas de los distintos grupos sociales. Las clases populares o marginales se ven sometidas a un proceso de exclusión social y político ya que la corrupción la aleja del sistema formal y los obliga a acceder de manera informal a sus medios de subsistencia. (p.68)

#### d) **Caso Correcaminos del Sur**

La fiscalía de crimen organizado, se encuentra investigando a la presenta organización criminal, “Los correcaminos del sur”, proceso que

mantiene con mandato de prisión preventiva de 36 meses a altos funcionarios de la gerencia Regional de Transportes, quienes estarían involucrados en la presunta organización criminal denominada, “Los correcaminos del sur”; investigados por cobrar cupos a las empresas de transporte interprovincial que no cuentan con licencias de funcionamiento. En este caso, el juez de Investigación preparatoria para casos de Corrupción de Funcionarios, Juan Carlos Churata Quispe, será el responsable de resolver este caso cuyo expediente es el 10082-2018.

Asimismo, una investigación complementaria, puso al descubierto a nuevos involucrados en esta presunta red de corrupción de funcionarios. En el expediente judicial 11551-2019, se está investigando a otros 16 implicados, entre ellos funcionarios de mando medio del Gobierno Regional de Arequipa y el jefe de Inspectoría de la Policía Nacional. Este caso de presunta organización criminal, ha sido denominada, “Los correcaminos del sur 2”. Esta investigación se está poniendo al descubierto por declaraciones de testigos protegidos y colaboradores eficaces, quienes, con la intención de lograr la reducción de sus sentencias, están colaborando y dando fe de los actos de presunta corrupción que se habrían cometido en esta dependencia gubernamental.

### 1.5.2 Antecedentes

#### a) Antecedentes Nacionales

El estudio realizado por Melgar (2018) titulado: La red de la Bestia, la construcción de las redes de corrupción dentro del gobierno: el caso de la región Ancash durante la gestión de César Álvarez, señala que el Presidente Regional formó una organización de corrupción conformada por presuntamente empresarios, funcionarios públicos, entre otros. La investigación tiene como objetivo determinar cómo es que puede surgir una red de corrupción con altos niveles de organización desde dentro del gobierno.

Para dicha investigación se recabó información de informes y periódicos además de la realización de 49 entrevistas a actores claves. Para contrastar resultados se incluyó el análisis de otras tres regiones (Loreto, Tumbes y Cusco) donde la corrupción se desarrolló de forma diferente.

Se concluye que hay tres variables que explican la creación de una red de corrupción a nivel regional: i) la importancia de la administración de cuantiosos recursos económicos por parte del Presidente Regional; ii) las alianzas con instituciones fiscalizadoras con el fin de controlar las actividades ilícitas.; iii) Posibles vínculos con el sicariato que genera la neutralización de acciones mediante amenazas.

### **b) Antecedentes Internacionales**

En el estudio de Piraban, Vargas y Romero (2014) titulado: Corrupción en el Sector Público y su impacto en los indicadores sociales (2000-2010) en la Provincia de Sugamuxi (Bocayá) aborda el fenómeno de la corrupción desde la perspectiva de la administración y la gestión pública y su impacto en los indicadores sociales de salud y educación en la provincia de Sugamuxi bajo el modelo de panel dinámico desarrollado por Arellano y Bond (2001).

Esta investigación es de tipo metodológica estadística, con construcción de una matriz de correlación de variables con el propósito de establecer desde el punto de vista estadístico el impacto de la corrupción en las variables sociales, teniendo un universo poblacional corresponde a 13 municipios que conforman la provincia de Sugamuxi. Con el cual se probó la hipótesis que a mayores índices de corrupción en la administración pública de los municipios objeto de estudio, mayor es el impacto negativo en los indicadores sociales de salud y educación.

## 1.6 Hipótesis

Dado que la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Arequipa se encuentra en emergencia al evidenciarse actos de corrupción.

Es probable que realizando el presente trabajo de investigación podamos determinar de qué manera los actos de corrupción están impactando socio-culturalmente en los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa 2019.



## CAPÍTULO II

### 2. Aspectos Metodológicos

#### 2.1 Técnicas e Instrumentos

**Tabla 2: Matriz de Técnicas e Instrumentos**

VARIABLE	DIMENSION	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Factores de la Corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa</b>	Impacto Social	Encuesta (aplicada a los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa)	Cuestionario
	Impacto Cultura	Encuesta (aplicada a los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa)	Cuestionario
	Factores Formales	Análisis Documental	Instrumentos documentales
	Factores Materiales	Análisis Documental	Instrumentos documentales
	Factores Culturales	Análisis Documental	Instrumentos documentales
	Factores Afectivos	Análisis Documental	Instrumentos documentales

Fuente: Elaboración Propia

## 2.2 Campo de Verificación

### 2.2.1 Ámbito

Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.

### 2.2.2 Temporalidad

Debido a la coyuntura del estudio, la investigación se realizará en los analizando los hechos del año 2019.

### 2.2.3 Unidades de Estudio (Universo y Muestra)

Dirigido a los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa-.

Se calculó bajo las siguientes premisas:

**a) Nivel de confianza:**

Grado de confiabilidad de 95% con un valor  $Z=1.96$

**b) Nivel de precisión:**

Se consideró un 5% de error de muestreo.

**c) Probabilidad de éxito y fracaso:**

Se ha utilizado el 90% de probabilidad de aceptación y 10% de probabilidad de rechazo, ya que se realizó una investigación exploratoria (encuesta piloto).

**d) Población finita:**

La población de usuarios de los servicios brindados por la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de la Ciudad de Arequipa 2019.

**e) Cálculo del tamaño de la muestra:**

La fórmula para el cálculo del tamaño de la muestra cuando se conoce el tamaño de la población, es la siguiente:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población = 36000 usuarios

Z = Nivel de confianza = 1.96 al 95%

p = Probabilidad de aciertos = 0.9

q = Probabilidad de fracaso = 0.1

d = Error = 0.05

n = Tamaño de la muestra

Reemplazando la fórmula:

$$n = \frac{36000 \times 1.96^2 \times 0.9 \times 0.1}{0.05^2 \times (1.96-1) + 1.96^2 \times 0.9 \times 0.1}$$

$$n = 376$$

Se requiere encuestar a 376 usuarios para poder tener una confiabilidad del 95%.

## 2.3 Estrategia de recolección de Datos

### 2.3.1 Preparación

En esta fase se recolectará toda la información producto de las fuentes secundarias, tales como publicaciones, libros y revistas sobre el tema de investigación.

### 2.3.2 Ejecución

Se aplicará una encuesta a los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones.

### Validación de los instrumentos

Para una mayor validez y confiabilidad de los resultados se realizó una encuesta piloto, seguidamente se insertaron los datos en el programa SPSS y se obtuvo los datos que se presentan como respuesta a las preguntas de la encuesta. Por lo que los instrumentos a utilizarse serán validados.

### Valor estadístico de la prueba

- Es el valor obtenido a partir de la información de muestreo que se utiliza para determinar si se rechaza la hipótesis nula.
- En las pruebas de hipótesis para la media ( $\mu$ ), el valor estadístico de prueba Z se determina a partir de:

$$z = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

Donde se rechaza la hipótesis al nivel de significancia del 0.05 si la Z obtenida se encuentra dentro del rango de -1.96 a 1.96. Lo que equivale a decir que el estadístico de muestreo observado es significativo al nivel de 0.05

### Evaluación

La información se analizará y se presentaran los resultados en el informe final.

### Recursos Necesarios

Los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para realización de esta investigación serán cubiertos íntegramente por la investigadora.

**Tabla 3: Recursos Necesarios**

EGRESOS EXPRESADOS EN S/.	
Honorarios profesionales de los encuestadores	300.00
Libros y papelería	150.00
Material Didáctico	100.00
Transporte	100.00
Otros gastos	200.00
<b>TOTAL</b>	<b>850.00</b>

Fuente: Elaboración Propia

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis e Interpretación de los resultados

**Tabla 4: CONSIDERA USTED CORRUPTA LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE AREQUIPA**

<b>Considera corrupta</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
<b>GRTC</b>		
Si	331	88,0
No	45	12,0
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

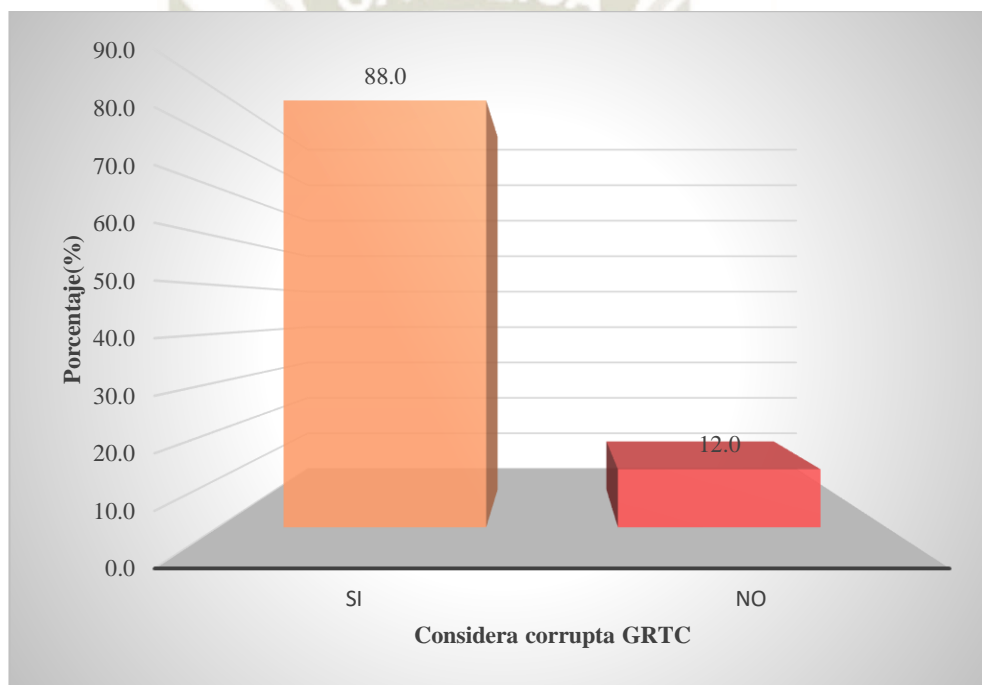
**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°.4 muestra que el 88.0% de la población encuestada consideran que la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa es corrupta, mientras que solo el 12.0% de la población encuestada consideran que la GRTC no es corrupta.

Esta pregunta nos ofrece un punto de partida en la investigación, puesto que refleja la realidad de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones. Y resulta importante saber cómo consideran los usuarios a la entidad en mención para cumplir con el objetivo de especificar el nivel de impacto social producido por los factores de la corrupción.

Tal y como señala la Real Academia Española (2019) el impacto “es el efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe, etc”.

**Ilustración 1: CONSIDERA USTED CORRUPTA LA GERENCIA REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE AREQUIPA**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 5: QUÉ TAN CORRUPTA CONSIDERA A LA INSTITUCIÓN**

<b>Corrupción</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
No es corrupta	9	2,4
Poco corrupta	30	8,0
Neutral	66	17,6
Corrupta	125	33,2
Muy corrupta	146	38,8
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

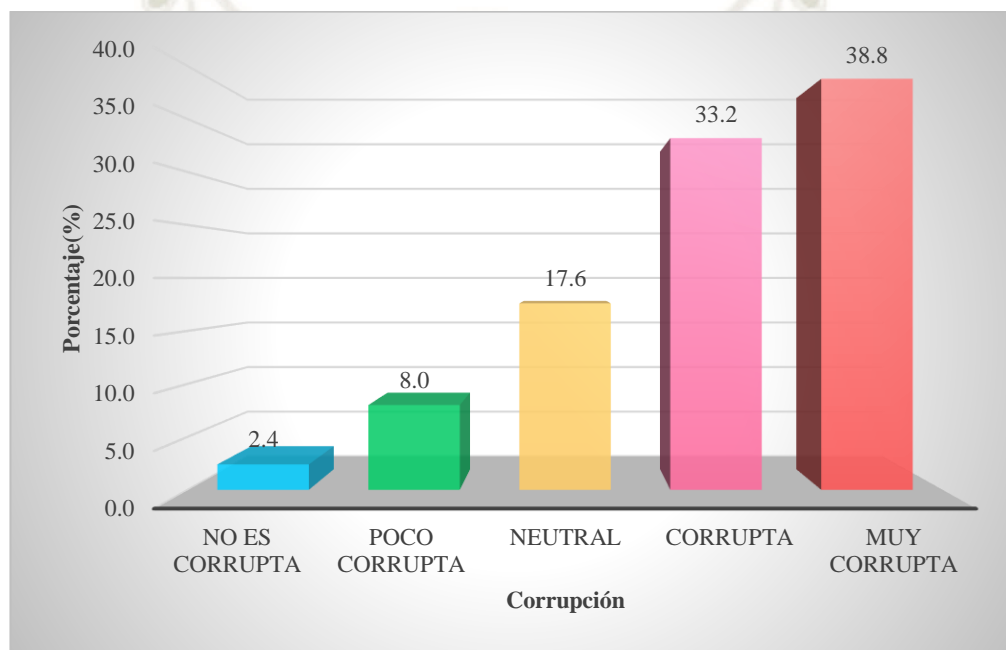
La Tabla N° 5 muestra que el 38.8% de la población encuestada consideran que la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa es muy corrupta, seguido del 33.2% que consideran que la GRTC es corrupta, el 17.6% creen que es neutral, mientras que el 8.0% y el 2.4% de la población encuestada consideran que la GRTC es poco corrupta y no es corrupta respectivamente.

En continuidad con la tabla anterior, esta pregunta refuerza lo antes mencionado, y ayuda a concretar el objetivo de especificar el nivel de impacto socio-cultural. A través de la escala de Likert se puede obtener la opinión y conocer la actitud del usuario frente a la entidad. El usuario encuestado logró responder en conformidad a su percepción.

Para Ramón Ruffner de Vega (2014) el impacto socio-cultural de la corrupción obliga a los usuarios a acceder de manera informal a los servicios solicitados, alejándolos del cumplimiento del sistema formal.

Podemos concluir que el impacto social producido por la corrupción en los usuarios es negativo por que como se detalla al inicio el 33.2% de los usuarios considera que la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones es muy corrupta.

**Ilustración 2: QUÉ TAN CORRUPTA CONSIDERA A LA INSTITUCIÓN**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 6: DIO USTED ALGUNA DADIVA O PAGO ADICIONAL A ALGÚN MIEMBRO DE ESTA INSTITUCIÓN O AL ALGÚN INTERMEDIARIO**

<b>Dio dadiva</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
Si	300	79,8
No	76	20,2
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

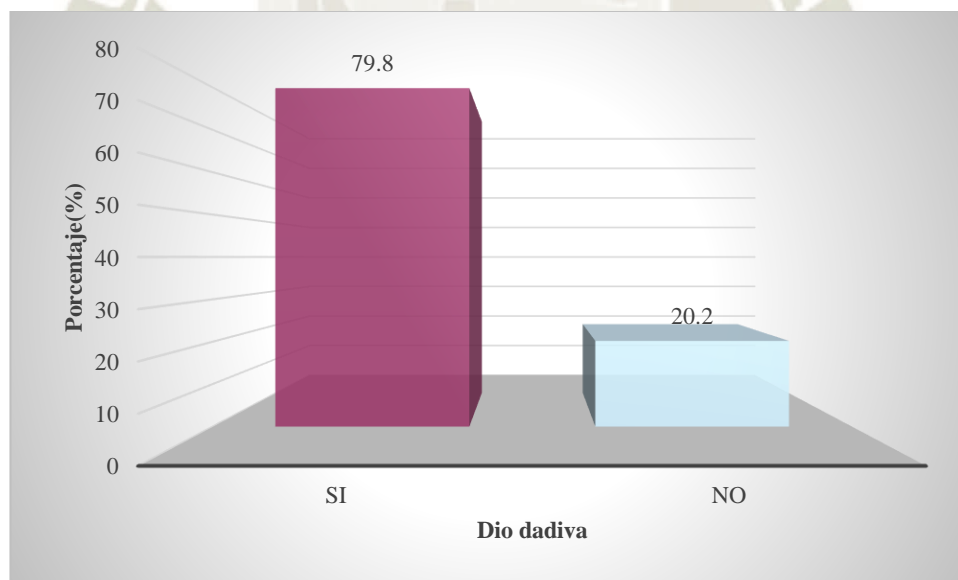
La Tabla N°. 6 muestra que el 79.8% de la población encuestada dio alguna dadiva o pago adicional a algún miembro de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa, mientras que solo el 20.2% de los encuestados no entregaron ningún pago adicional a nadie en la institución.

Estas cifras indican que el 79.8% de personas que indican que dieron dádivas o hicieron algún pago, a pesar de que no se le indica señalar a quién se le entregó el dinero, se conoce que existen tres entes primordiales de la recepción de los mismos. La presencia de tramitadores que interceptan a los usuarios en la fila de ingreso a la entidad y que ofrecen encargarse del engorroso trámite administrativo; los encargados de realizar los exámenes médicos a los usuarios, muchas de las clínicas que ofrecen estos servicios prometen emitir un informe valido sin importar el diagnostico que brinde el mismo al que se puede acceder realizando un pago adicional o lo que ya se encuentra establecido; y finalmente estas

dadivas o pagos son también recibidos por los funcionarios de la institución que se encargan de tomar los exámenes de reglas y de manejo, estos actos ocurren porque todos estos procesos se encuentran sujetos a la discrecionalidad. La discrecionalidad del funcionario es además la regla, y no la excepción, en la interacción de la entidad con el usuario.

Esta tabla permite entender con mayor profundidad el nivel de impacto social que han producido los factores de la corrupción en los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes a través de los años.

**Ilustración 3: DIO USTED ALGUNA DADIVA O PAGO ADICIONAL A ALGÚN MIEMBRO DE ESTA INSTITUCIÓN O AL ALGÚN INTERMEDIARIO**



**Fuente:** Elaboración Propia.

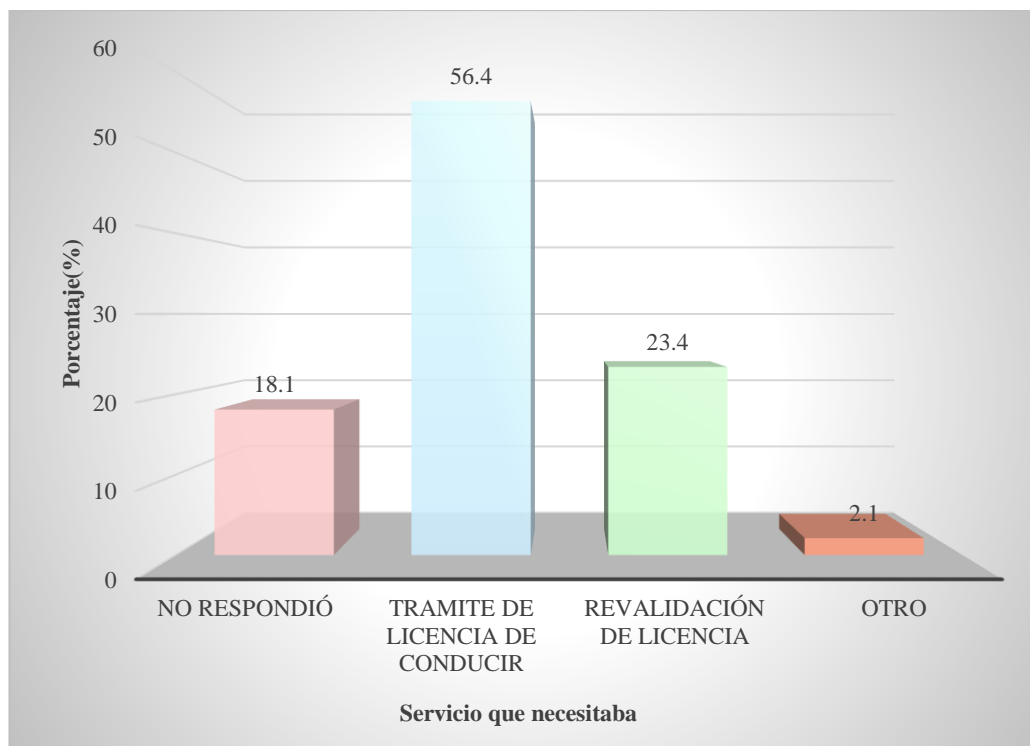
**Tabla 7: SERVICIO QUE NECESITABA LA ÚLTIMA VEZ QUE TUVO QUE  
HACER UN PAGO ADICIONAL O DAR UNA DADIVA**

Servicio que necesitaba	N°.	%
No respondió	68	18,1
Tramite de licencia de conducir	212	56,4
Revalidación de licencia	88	23,4
Otro	8	2,1
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°. 7 muestra que el 56.4% de la población encuestada necesitaban tramitar su licencia de conducir cuando dieron alguna dadiva o pago adicional a algún miembro de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de Arequipa, el 23.4% lo hicieron por la revalidación de su licencia, mientras que el 2.1% necesitaban algún otro servicio.

**Ilustración 4: SERVICIO QUE NECESITABA LA ÚLTIMA VEZ QUE TUVO  
QUE HACER UN PAGO ADICIONAL O DAR UNA DADIVA**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 8: QUE ENTREGO COMO PAGO ADICIONAL O DAR UNA DADIVA**

Que entregó	Nº.	%
No respondió	68	18,1
Objetos de valor	3	0,8
Dinero en efectivo	289	76,9
Intercambio por otro servicio o favor	16	4,3
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°. 8 muestra que el 76.9% de la población encuestada entregaron dinero en efectivo como pago adicional a algún miembro de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de Arequipa, el 4.3% lo hicieron por intercambio por otro servicio o favor, mientras que el 0.8% entregaron objetos de valor.

A través de la tabla podemos observar cómo se concretan los factores formales de la corrupción, partiendo de lo manifiesta Rowland (1998) que indica que se desprenden de la clara delimitación de lo público y lo privado. El Programa de Transparencia de Gestión Pública (2003) señala que “la falta y/o violación de controles internos, contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales”.

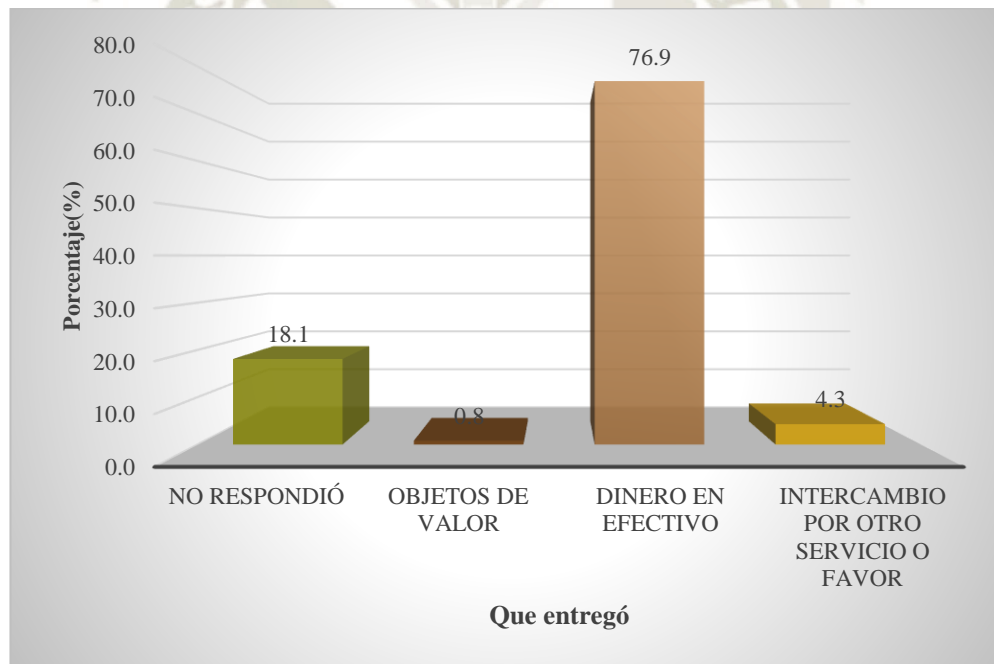
Los usuarios han señalado que los delitos de cohecho y el intercambio de favores son las formas de corrupción más comunes, Carbonell (20088) define el cohecho como una recompensa irregular para influir sobre la conducta de un agente público en relación de una

decisión que es gratuita o que debe ser tomada imparcialmente, pero que en virtud de la recompensa se modifica en algún sentido.

En el caso de intercambio de favores el agente público y el particular establecen un pacto de beneficios recíproco en perjuicio del público, de manera que una decisión oficial es tomada en benéfico del particular a cambio de una recompensa o contraprestación.

(Carbonell, 2008)

**Ilustración 5: QUE ENTREGO COMO PAGO ADICIONAL O DAR UNA DADIVA**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 9: CÓMO CUANTIFICARÍA APROXIMADAMENTE EL COSTO  
ECONÓMICO DE ESTE PAGO/DADIVA**

<b>Monto</b>	<b>Nº.</b>	<b>%</b>
No respondió	82	21,8
0-150 soles	120	30,5
151-350 soles	42	11,2
≥351 soles	132	36,0
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°. 9 muestra que el 33.5% de la población encuestada entregaron dadivas o pago adicional a algún miembro de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa cuantificado aproximadamente entre 0-150 soles, el 33.5% consideran que el valor fue de 351 soles o más, mientras que el 11.2% consideran que entregaron dadivas valorizadas entre 151-350 soles.

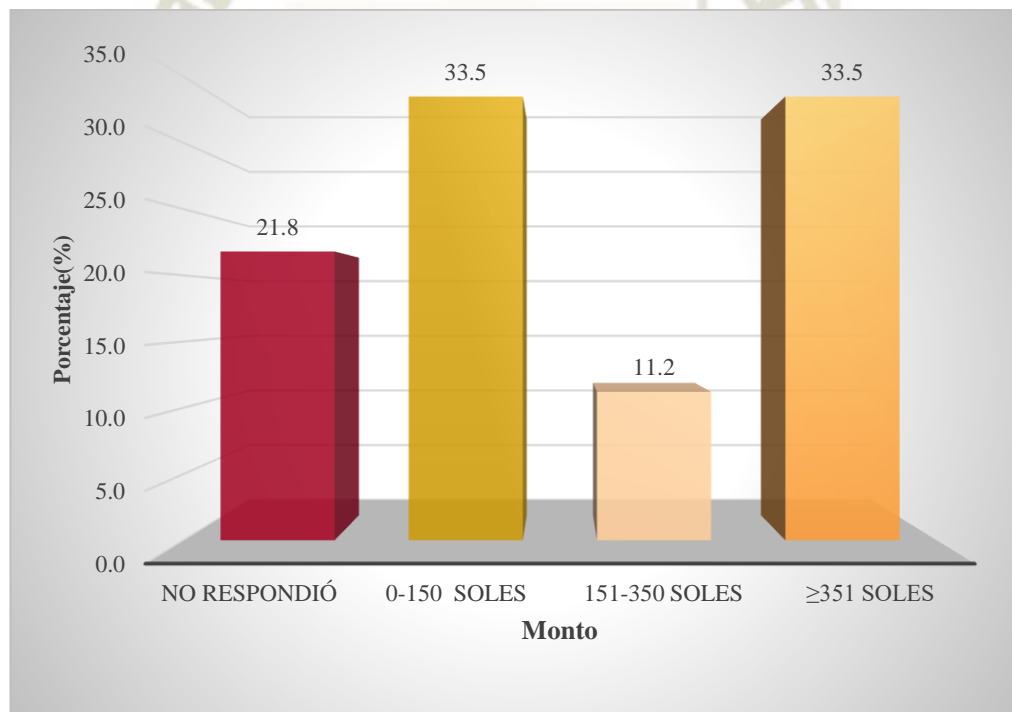
Los pagos establecidos en el TUPA de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, se detallan de la siguiente manera:

- El trámite para la obtención de una nueva licencia de conducir tiene el valor de S/. 90 soles.
- La obtención de duplicados a S/.48.90 soles.
- La Revalidación S/.80.70 soles (43.70 derecho administrativo más 37.20 examen de conocimientos).

- Re categorización a S/.124 soles (trámite administrativo S/ 43 soles. Además, el examen de reglas S/ 37.20, más el examen de manejo S/ 43.80).

Sin embargo el 36% de usuarios terminan entregando dadas cuantificadas entre S/.151 y 350 soles, de esta manera se concentra el factor material de la corrupción que según señala Rowland (1998) se refiere a situaciones concretas que dan lugar a prácticas corruptas.

**Ilustración 6: CÓMO CUANTIFICARÍA APROXIMADAMENTE EL COSTO ECONÓMICO DE ESTE PAGO/DADIVA**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 10: CUÁL FUE EL PROPÓSITO DE PAGAR DINERO EXTRA**

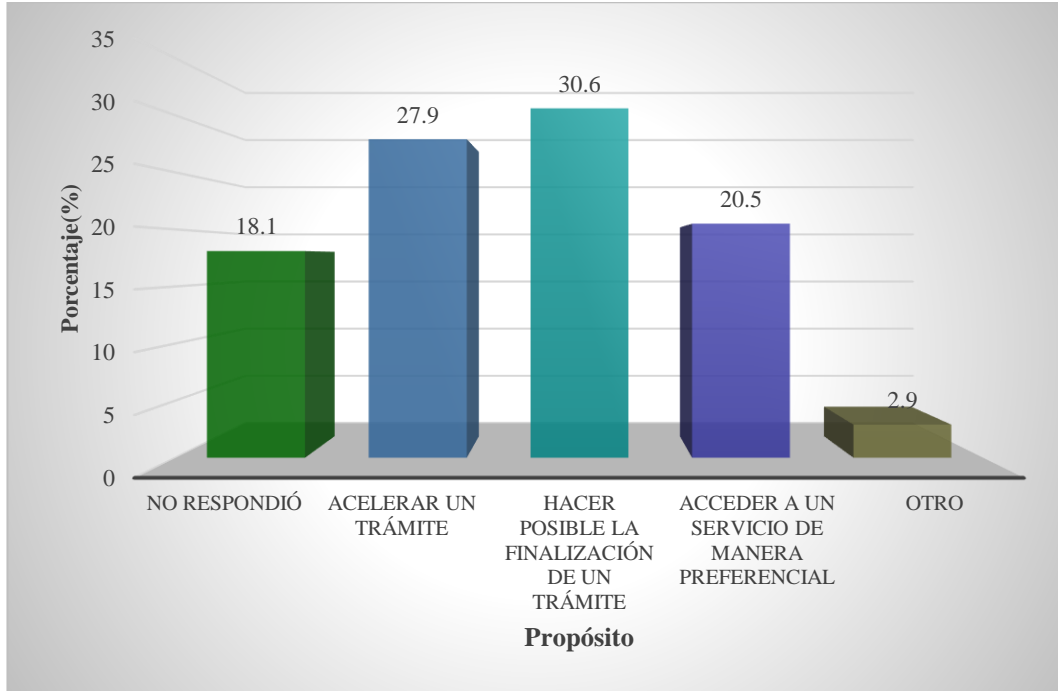
Propósito	Nº.	%
No respondió	68	18,1
Acelerar un trámite	105	27,9
Hacer posible la finalización de un trámite	115	30,6
Acceder a un servicio de manera preferencial	77	20,5
Otro	11	2,9
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°. 7 Muestra que el 30.6% de la población encuestada entregaron dadas o pago adicional a algún miembro de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de Arequipa lo hicieron para hacer posible la finalización de un trámite, seguido del 27,9% que lo hicieron para acelerar un trámite, el 18.1% para acceder a un servicio de manera preferencial, mientras que el 2.9% lo hicieron por otro motivo.

En concordancia con el objetivo específico que propone analizar cómo se concreta el factor material de la Corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa, la respuesta de los usuarios refleja las razones por las cuales se hace entrega de la dadiva.

**Ilustración 7: CUÁL FUE EL PROPÓSITO DE PAGAR DINERO EXTRA**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 11: CÓMO ENTENDIÓ QUE TENÍA QUE REALIZAR DICHO PAGO O DÁDIVA**

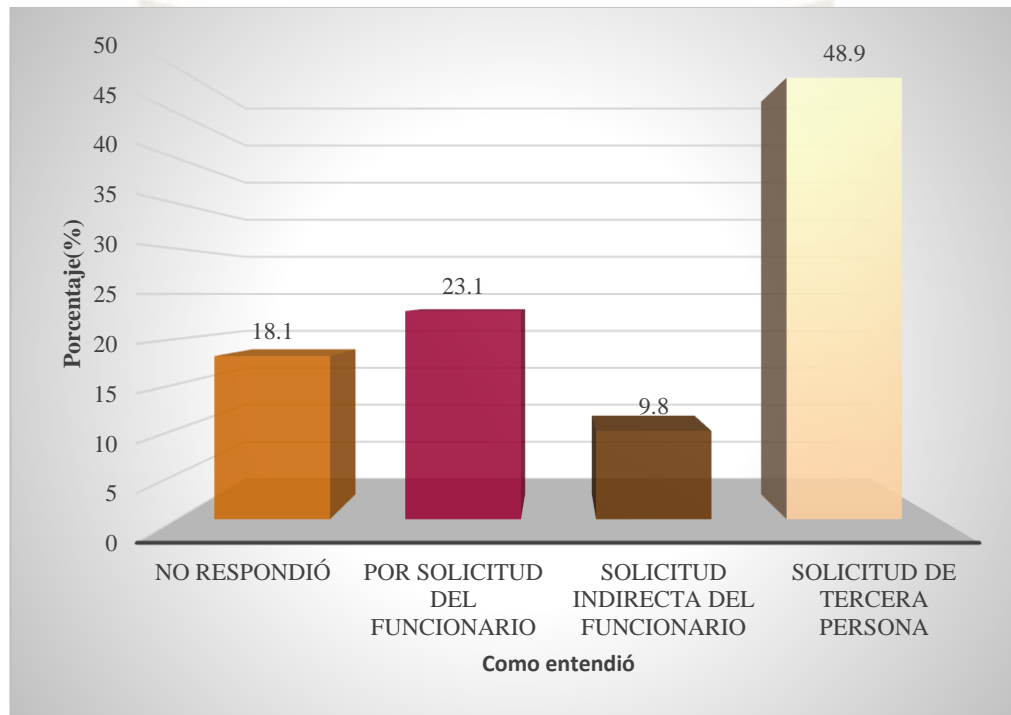
Como entendió	Nº.	%
No respondió	68	18,1
Por solicitud del funcionario	87	23,1
Solicitud indirecta del funcionario	37	9,8
Solicitud de tercera persona	184	48,9
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

A través de la tabla anterior continuamos analizando el impacto social de los factores de la Corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones en los usuarios de la entidad, y esta vez con la finalidad de conocer cómo es que se entrega las dadas, y por solicitud de quién.

La Tabla N°. 11 muestra que el 48.9% de la población encuestada entregaron dadas o pago adicional a algún miembro de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de Arequipa a solicitud de terceras personas, el 23.1% lo hicieron por solicitud directa del funcionario, mientras que el 9.8% lo hicieron por solicitud indirecta del funcionario.

**Ilustración 8: CÓMO ENTENDIÓ QUE TENÍA QUE REALIZAR DICHO PAGO  
O DÁDIVA**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 12: EN QUÉ MOMENTO DE TODO EL PROCESO DIO USTED LA  
DÁDIVA**

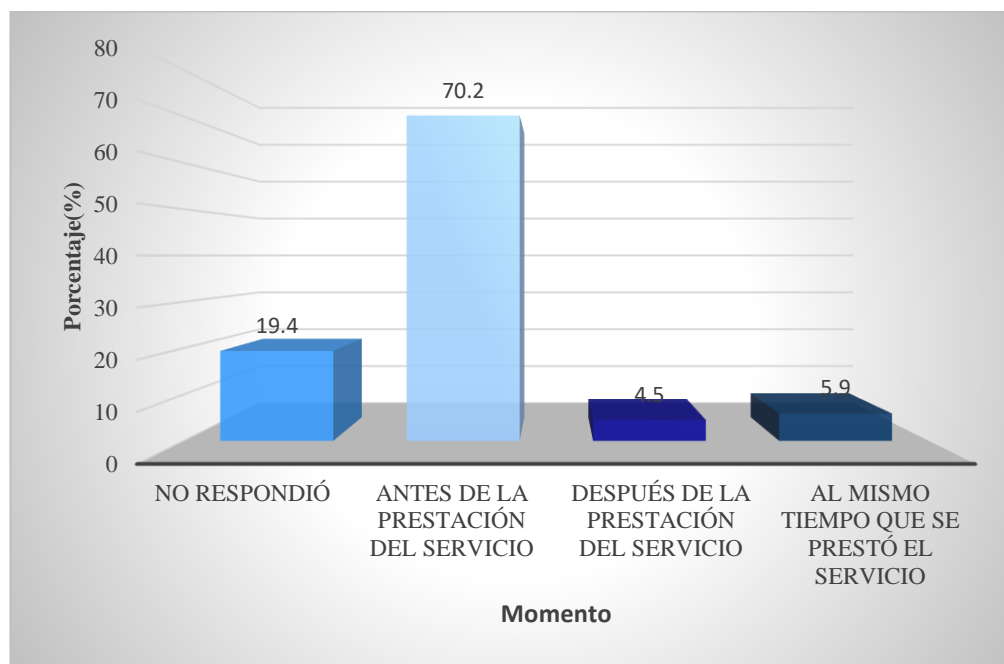
Momento	N°.	%
No respondió	73	19,4
Antes de la prestación del servicio	264	70,2
Después de la prestación del servicio	17	4,5
Al mismo tiempo que se prestó el servicio	22	5,9
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°. 9 muestra que el 70.2% de la población encuestada entregaron dadas o pago adicional a algún miembro de la gerencia regional de transportes y comunicaciones de Arequipa antes de la prestación del servicio solicitado, el 5.8% lo realizaron al mismo tiempo que se prestó el servicio, mientras que el 4.3% lo hicieron después de la prestación del servicio.

En respuesta al objetivo que indica que se quiere conocer la tolerancia de los usuarios frente a los factores culturales de la corrupción de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa, se analiza el momento en el que se entrega las dadas, puesto que la mayoría de ellas se hace antes de la prestación del servicio por la existencia de trámites burocráticos y la entrega de estas dadas permite la facilitación del mismo.

**Ilustración 9: EN QUÉ MOMENTO DE TODO EL PROCESO DIO USTED LA  
DÁDIVA**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 13: RECIBIÓ USTED EL SERVICIO PARA EL QUE FUE DESTINADO EL SOBORNO**

<b>Recibió el servicio</b>	<b>Nº.</b>	<b>%</b>
No respondió	68	18,1
Si	282	75,0
No	18	4,8
No lo se	8	2,1
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

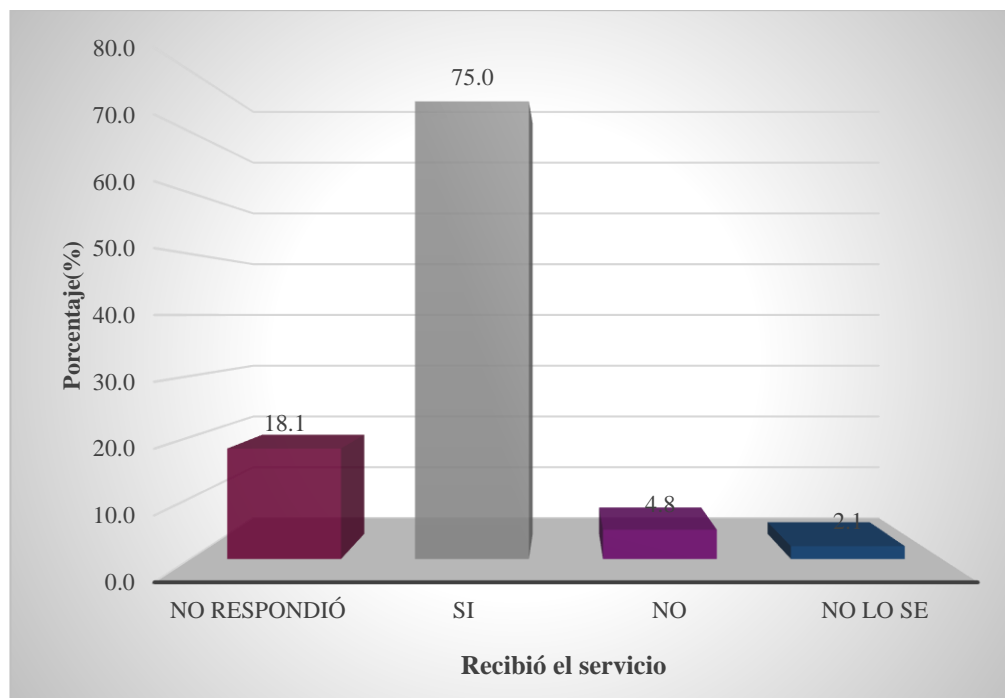
La Tabla N°. 13 muestra que el 75.0% de la población encuestada recibieron el servicio para el que fue destinado el soborno, el 4.8% de la población no recibió el servicio a pesar de haber entregado el pago adicional, mientras que el 2.1% no lo saben.

Con esta pregunta podemos hacer una retroalimentación del acto corrupto, porque entregar el dinero o dativa no siempre garantiza la ejecución de lo pactado.

Esto responde a su vez a las causas culturales de los factores de la corrupción y la poca confianza que hay en el sistema en vigencia.

Ramon Ruffner de Vega (2014) hace referencia a la cultura política de un país, es decir al conjunto de actitudes, normas y creencias compartidas por los ciudadanos y que tienen como objeto un fenómeno político de esta manera será posible delimitar las prácticas corruptas, la probabilidad de ocurrencia y el grado de tolerancia social.

**Ilustración 10: RECIBIÓ USTED EL SERVICIO PARA EL QUE FUE  
DESTINADO EL SOBORNO**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 14: DENUNCIÓ USTED EL ACTO A ALGUNA ENTIDAD O AUTORIDAD**

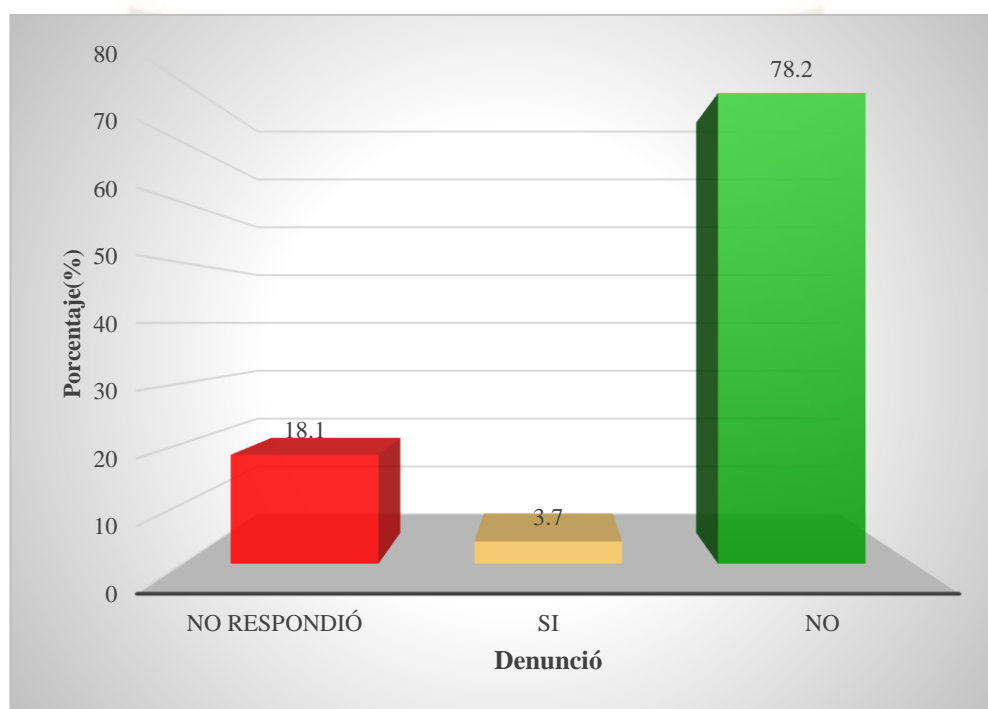
Denunció	Nº.	%
No respondió	68	18,1
Si	14	3,7
No	294	78,2
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°. 14 muestra que el 78.2% de la población encuestada no denunciaron el acto de corrupción ante alguna entidad o autoridad, mientras que solo el 3.7% de la población si realizaron la denuncia.

Continuando el análisis de los factores culturales de la corrupción, es necesario analizar si las personas denuncia los actos de corrupción de los cuales han sido parte, sin embargo no genera sorpresa el hecho de que el 78.2% de usuarios no denuncia el hecho., cumpliendo con el objetivo de conocer la tolerancia social frente a los factores culturales de la corrupción.

**Ilustración 11: DENUNCIÓ USTED EL ACTO A ALGUNA ENTIDAD O  
AUTORIDAD**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 15: ANTE QUÉ AUTORIDAD DENUNCIÓ EL HECHO**

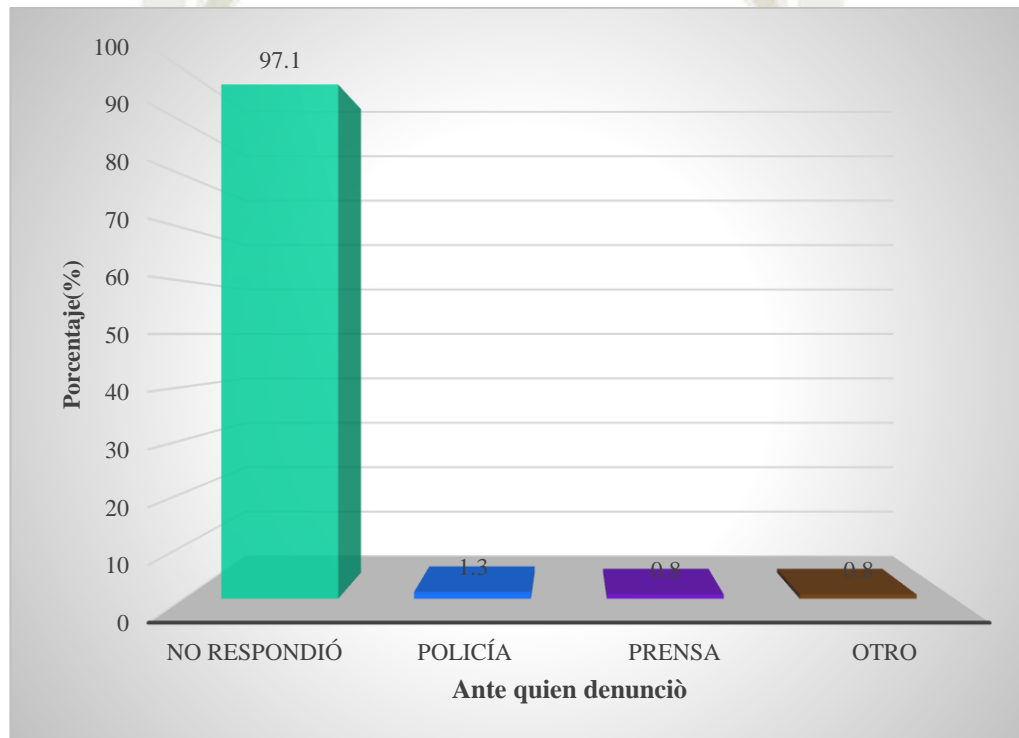
<b>Ante quien</b>	<b>Nº.</b>	<b>%</b>
No respondió	365	97,1
Policía	5	1,3
Prensa	3	0,8
Otro	3	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

Con el fin de dar respuesta al objetivo que indica describir cual es impacto cultural de la corrupción en los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa, la Tabla N°. 12 muestra que el 1.3% de la población encuestada denunciaron el acto de corrupción ante la policía, seguido del 0.8% de la población que lo hicieron ante la prensa y alguna otra entidad.

La gente tiene temor respecto al tema. Cuando se consulta a personas víctimas de corrupción, se observa que no presentan la denuncia. Lo primero que dicen es “que no quiero más problemas”, o refieren que si denuncian “no pasará nada, no habrá resultados”, situación que es lamentable. Hay que hacer cambios que mejoren el sistema para recibir las denuncias, que actualmente es muy complejo. También hay que asegurar el anonimato de los denunciantes, que se den las garantías y asegurar que la denuncia tendrá resultados.

**Ilustración 12:A QUÉ AUTORIDAD DENUNCIÓ EL HECHO**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 16: QUÉ PASO DESPUÉS DE HABER EFECTUADO SU DENUNCIA**

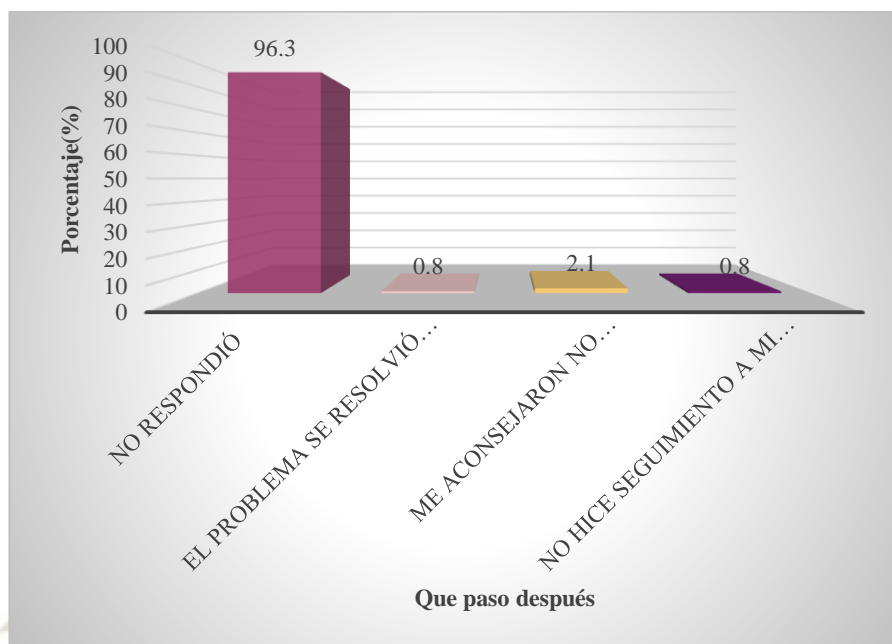
<b>Que pasó después</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
No respondió	362	96,3
El problema se resolvió de manera informal y me devolvieron el dinero	3	0,8
Me aconsejaron no continuar con mi denuncia	8	2,1
No hice seguimiento a mi denuncia	3	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°. 13 muestra que el 0.8% de la población encuestada resolvieron el problema después de denunciar el acto de corrupción, el 0.8% no hicieron seguimiento a su denuncia, mientras que el 2.1% de la población fueron aconsejados de no continuar con su denuncia.

En el Perú existe una ley de Protección de Denunciantes, pero su implementación ha sido pobre. Así como esta, hay otras leyes anticorrupción que no se aplican. Son esas y otras razones las que nos llevan a expresar que es por ello que no se efectúan las denuncias correspondientes.

**Ilustración 13: QUÉ PASO DESPUÉS DE HABER EFECTUADO SU DENUNCIA**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 17: ESTUVO SATISFECHO CON EL TRABAJO REALIZADO POR LA  
AUTORIDAD**

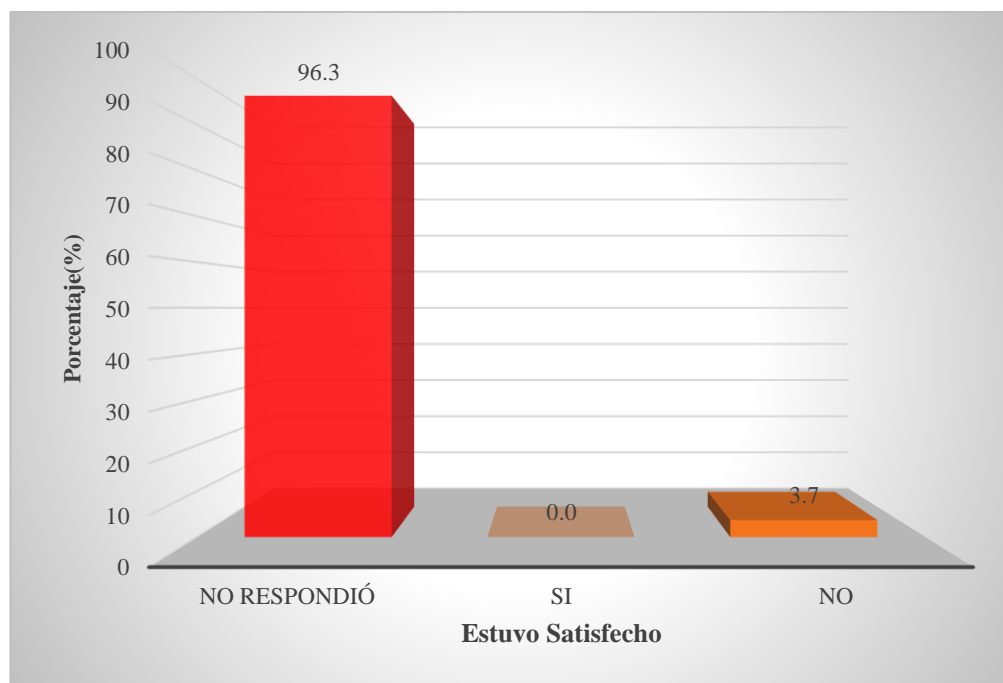
<b>Estuvo Satisfecho</b>	<b>N°.</b>	<b>%</b>
No respondió	362	96,3
Si	0	0,0
No	14	3,7
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°. 14 muestra que el 3.7% de la población encuestada no quedaron satisfechos con el trabajo realizado por la autoridad, mientras que el 96.3% no respondieron a esta pregunta.

Resulta de suma importancia destinar esfuerzos a la protección del denunciante y de todas aquellas personas que puedan ser de ayuda para esclarecer un caso de corrupción dentro de un proceso ya que aquellas son elementos claves en el combate contra la corrupción y contra la impunidad de estos hechos. Sobre todo teniendo en cuenta que las organizaciones criminales diseñadas para cometer delitos de corrupción cada día encuentran formas más sofisticadas para delinquir sin dejar huellas, por lo que la información que pueda brindar un denunciante o un testigo, por ejemplo, puede ser de gran ayuda para esclarecer un caso de corrupción o dismantelar una red criminal de este tipo. Sin denuncias, por temor a represalias o por desconfianza del sistema, un gran número de casos pueden quedar ocultos y en la impunidad.

**Ilustración 14: ESTUVO SATISFECHO CON EL TRABAJO REALIZADO POR  
LA AUTORIDAD**



**Fuente:** Elaboración Propia.

**Tabla 18: MOTIVO POR EL CUAL NO DENUNCIÓ EL HECHO**

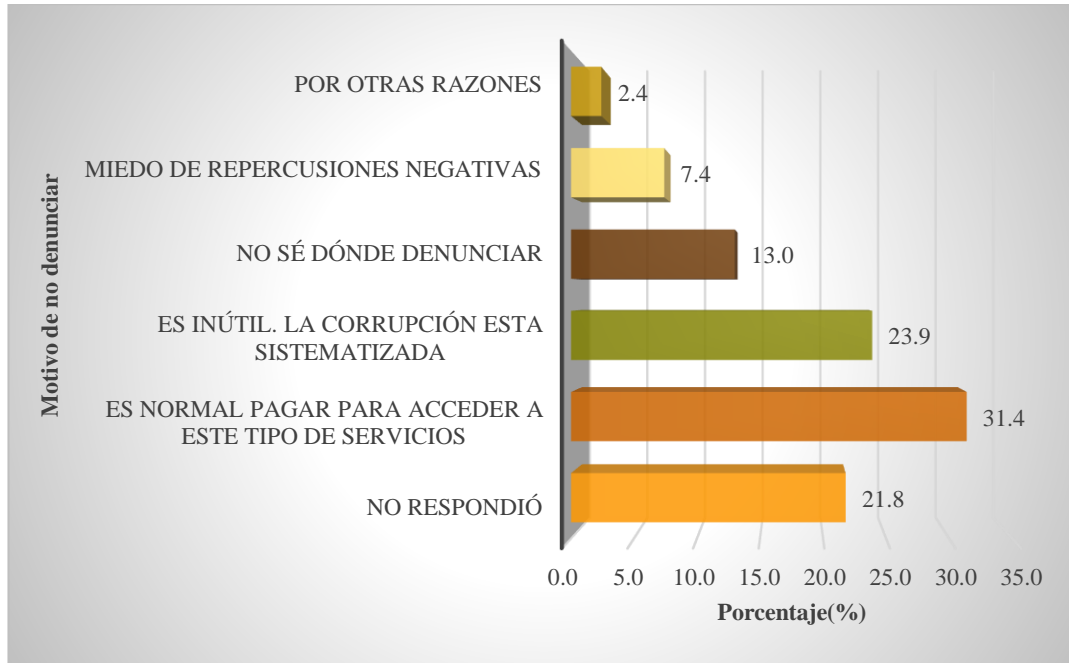
Motivo	N°.	%
No respondió	82	21,8
Es normal pagar para acceder a este tipo de servicios	118	31,4
Es inútil. la corrupción esta sistematizada	90	23,9
No sé dónde denunciar	49	13,0
Miedo de repercusiones negativas	28	7,4
Por otras razones	9	2,4
<b>TOTAL</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Elaboración Propia.

La Tabla N°. 15 muestra que el 31.9% de la población encuestada no denunciaron el hecho ya que consideran que es normal pagar para acceder a este tipo de servicios, el 23.2% creen que es inútil ya que la corrupción esta sistematizada, el 13.0% no saben dónde denunciar, mientras que el 2.2% no lo hicieron por otras razones.

Las personas que denuncian la corrupción en todas sus formas, las anónimas que no se resignan a normalizar el abuso y el saqueo son perseguidas, despedidas, amenazadas, humilladas, marginadas y abandonadas, sufriendo los efectos de las represalias al estilo de las organizaciones criminales arraigadas a la institución. La corrupción se ha normalizado y es ahora un acto que parece normal para acceder a los servicios de esta entidad, siendo urgente el cambio de pensamiento pero sobretodo en la cultura organizacional de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.

**Ilustración 15: MOTIVO POR EL CUAL NO DENUNCIÓ EL HECHO**



**Fuente:** Elaboración Propia.

### 3.2 Portal de Transparencia Institucional

Es una herramienta informática de información estandarizada e integral, para facilitar el acceso a la información sobre el uso de los recursos públicos y de gestión institucional e incrementar los niveles de transparencia. (Portal del Estado Peruano)

El Portal de Transparencia debería contener 10 rubros temáticos:

- **DATOS GENERALES**  
Donde debería encontrarse el directorio de los funcionarios públicos, las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales que rigen y emiten las entidades, información de declaraciones juradas de los funcionarios.
- **PLANEAMIENTO Y ORGANIZACIÓN**  
Figuran los instrumentos de gestión, planes y políticas, que regulan las actividades de la entidad.
- **PRESUPUESTO**  
Información sobre ingresos y gastos de la entidad.
- **PROYECTOS DE INVERSIÓN E INFOBRAS**  
Información de los proyectos de obras públicas de la entidad, obras públicas su ejecución y nivel de avance.
- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**  
Información relevante sobre la participación ciudadana y rendición de cuentas.
- **PERSONAL**  
Aquí se publica la relación del personal contratado bajo cualquier modalidad contractual y sus ingresos.

- **CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS**

Información de las compras estatales en bienes y servicios como gastos en telefonía, pasajes y viáticos, uso de vehículos y publicidad.

- **ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Formato de solicitud de acceso a la información pública y hacer su seguimiento.

- **ACTIVIDADES OFICIALES**

Información de la Agenda Institucional, comunicados de la entidad, entre otros.

- **REGISTRO DE VISITAS**

Aquí encontrarás los datos de los visitantes a los funcionarios públicos, tales como día, hora y motivo de visita.

La Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones cuenta con un portal de transparencia con información no actualizada dificultando el acceso a la información de una manera ágil. A pesar de contemplarse ahora en la normativa vigente, La información pública debe ser realmente accesible. Esto no se limita al formato o a la ubicación física dentro del portal, sino a títulos claros, disponibilidad, actualización y promoción de la información publicada en las webs.

### 3.3 Discusión de resultados

A partir de los resultados obtenidos, aceptamos la hipótesis que establece que la corrupción administrativa ha causado impacto social y cultural negativo en los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene Piraban et al.(2014) “que a mayores índices de corrupción en la administración pública de los municipios, mayor es el impacto negativo en los indicadores sociales de salud y educación” Dichos autores revelan que la poca participación ciudadana en el seguimiento a la gestión pública tiene efectos negativos no solo en cuanto a finanzas públicas se refiere sino que también afecta la credibilidad y la confianza que tiene la sociedad en las instituciones públicas.

En contraste con la investigación de Melgar (2018) quien detalla la estructuración de la red de corrupción más compleja de la región Ancash, indicando que fueron tres variables las que propiciaron el desarrollo de dicha red. i) Abundantes recursos económicos, ii) alianzas a nivel local, nacional y con instituciones encargadas de fiscalizar y iii) la relación que se mantiene con el sicariato.

A pesar de la poca similitud de los resultados de las antes mencionadas investigaciones con al presente, resulta importante establecer una comparación con cada una de ellas puesto que ambas muestran diferentes aristas de la corrupción en instituciones públicas, las causas y el efecto que ese fenómeno provoca en las diferentes esferas administrativas.

## CAPITULO IV

### 4. PROPUESTA

#### 4.1 Datos Informativos

**Título:** “Implementación del ISO 37001 en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa”

**Beneficiario:** Usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa

**Ubicación:** Región de Arequipa.

#### 4.2 Objetivos de la Propuesta

Proponer la implementación del ISO 37001 en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones que permita reducir los índices de corrupción, logrando transparentar los procesos a través de la simplificación de los trámites administrativos en plataformas virtuales y un mayor control en los exámenes requeridos para la obtención o revalidación de licencias de conducir.

#### 4.3 Justificación de la Propuesta

Mediante la presente investigación se evidenció el problema de corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa, y se reconoció los principales causantes del mismo concluyendo que todos ellos impactan negativamente en la percepción de los usuarios en referencia a la entidad antes mencionada.

Sin embargo, en el presente año y en medio del desarrollo de esta investigación, la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa se convirtió la primera en el Perú en otorgar licencias de conducir a través de una plataforma virtual, proceso que ayuda a eliminar la existencia de tramitadores quienes siempre cobraban por agilizar los procesos o inclusive gestionar pagos indebidos. Apoyando esta nueva iniciativa de la Gerencia, es que se proponen estrategias que permitirán reducir significativamente la corrupción a corto plazo y erradicarla a largo plazo.

#### **4.4 Descripción de la propuesta**

La Organización Internacional de Normalización (ISO), publicó en el año 2016 la norma ISO 37001 para hacer frente al soborno desde las organizaciones. Aunque actualmente son pocas las organizaciones que la han implantado, son muchos los interesados, y sobre todo los afectados por este tema.

ISO 37001 es flexible y se puede adaptar a una amplia gama de organizaciones, independientemente del tamaño, sector, estructura, geografía o jurisdicción. Es aplicable a organizaciones pequeñas, medianas y grandes, así como a partes de una organización. En el sector privado, ISO 37001 puede ser utilizado por empresas comerciales, organizaciones sin fines de lucro y organizaciones no gubernamentales. ISO 37001 también se puede usar en el sector público. (IMQ Ibérica, 2019)

Además, podemos mencionar otros beneficios de ISO 37001:

- Previene, detecta y afronta los riesgos de corrupción.
- Reduce el riesgo de corrupción mediante la implementación de controles financieros en una etapa temprana.
- Mejora de forma continua las prácticas anticorrupción.
- Asegura que socios y clientes se adhieren de forma proactiva a los procesos anticorrupción.
- Atrae nuevos negocios.
- Aumenta el reconocimiento internacional.
- Promueve la confianza.
- Reduce costes por multas y sanciones penales.
- Previene conflictos de interés.
- Promueve una cultura anticorrupción. (Escuela Europea de Excelencia, 2019)

La reciente Ley N° 30556 exige incluir cláusulas anticorrupción en los contratos que se celebren con empresas contratistas con el Estado en las obras por reconstrucción.

Considerando la Ley N°30556, que aprueba disposiciones de carácter extraordinario para las intervenciones del gobierno frente a desastres y crea la autoridad para la reconstrucción, es necesaria la implementación de directrices y normas estandarizadas como marco de referencia para lograr minimizar los riesgos asociados a actos de corrupción.

El Instituto de la Calidad (INACAL) aprobó la norma técnica peruana antisoborno ISO 37001. Esta norma contiene los requisitos y proporciona una guía para fortalecer los Sistemas de Gestión Antisoborno de las organizaciones públicas, privadas y ONG.

La implementación de esta norma ayudará a prevenir actos ilícitos y aportará al cumplimiento de las cláusulas anticorrupción.

Una vez que la organización haya implementado todos los requisitos de la norma ISO 37001 solicita a un organismo de certificación para realizar una auditoría de tercera parte, donde se realiza la evaluación de la conformidad del cumplimiento de la norma por un tercero independiente teniendo como resultado un informe de Auditoría de Certificación con los hallazgos obtenidos y la recomendación del Auditor Líder para obtener la certificación a favor de la organización.

Los procesos de certificación en Sistemas de Gestión están enmarcados en las directrices por la ISO 19011 ahora en su nueva versión 2018. a ello, se suma lineamientos y requisitos estipulados por cada entidad acreditadora con el cual el organismo de certificación los servicios para emitir los certificados.

A continuación, se presenta el flujograma para procesos de certificación:

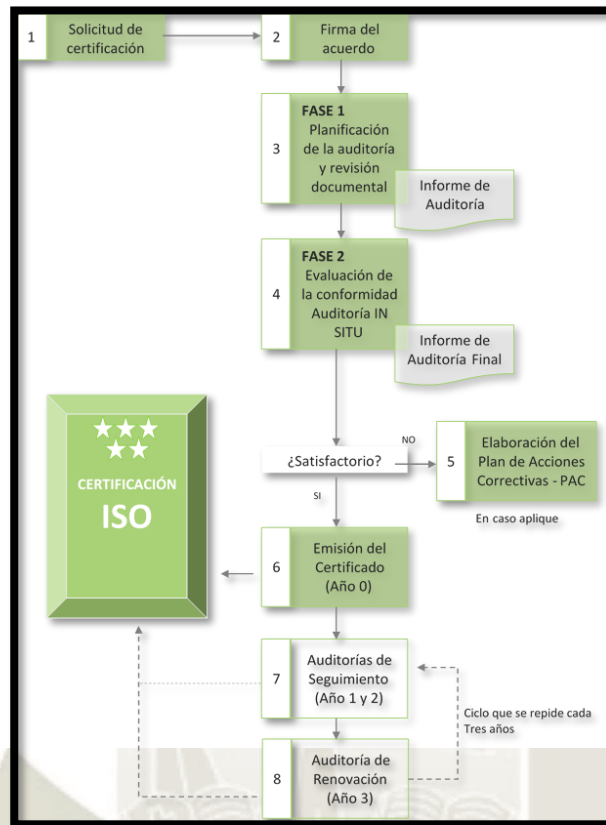


Ilustración 16: Flujograma ISO 37001

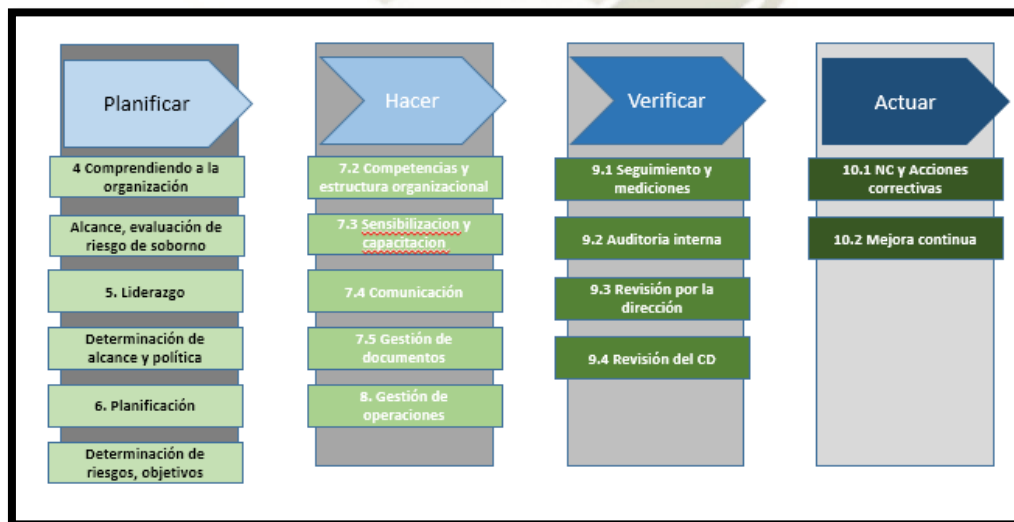
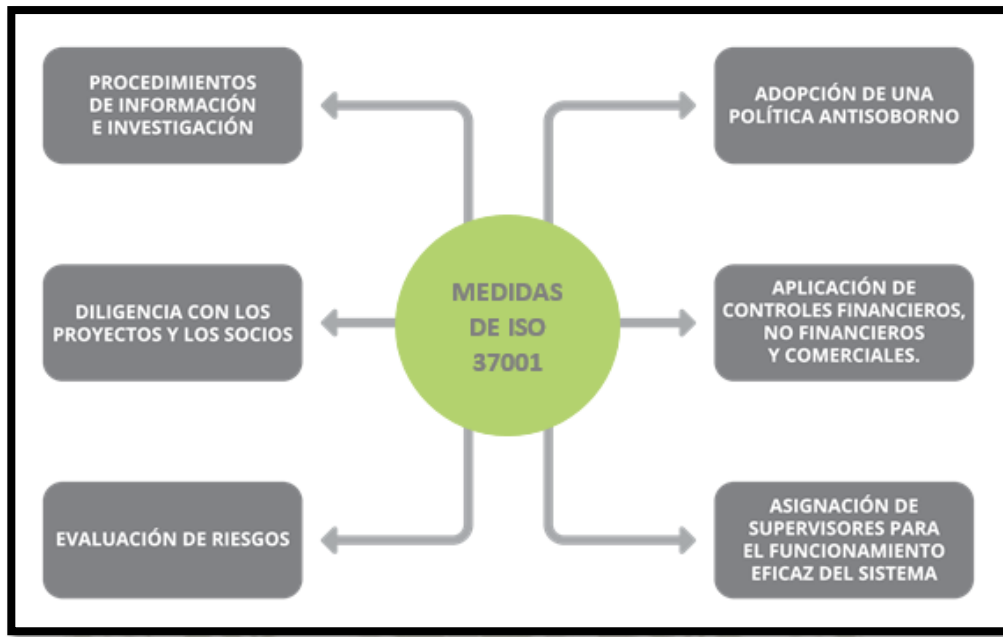


Ilustración 17: Etapas del ISO 37001

El alcance de la ISO 37001 se considera lo siguiente en relación con las actividades de la organización:

- soborno en los sectores público, privado y sin fines de lucro;
- soborno por parte de la organización;
- soborno por parte de personal de la organización que actúa en nombre de la organización o para su beneficio;
- soborno por parte de socios de negocios de la organización que actúan en nombre de la organización o para beneficio;
- soborno a la organización;
- soborno del personal de la organización en relación con las actividades de la organización;
- soborno de los socios de negocios de la organización en relación con las actividades de la organización;
- soborno directo e indirecto (por ejemplo, un soborno ofrecido y aceptado por o a través de un tercero). (Organización Internacional de Normalización,2016)

Se logrará la implementación mediante la creación de una serie de medidas, como la adopción de una política antisoborno, definiendo a un responsable para supervisar su cumplimiento, investigando y capacitando a los empleados, además de realizar evaluaciones del riesgo a proyectos, implementar controles financieros e instituir procedimientos de reporte e investigación.



*Ilustración 18: Medidas del ISO 37001*



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** En el presente trabajo de investigación se determinó que el impacto socio cultural en los usuarios producido por los factores de la corrupción en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa es negativo, expresado a través de la percepción de los usuarios. El 88% de los usuarios encuestados considera que la entidad es corrupta, y el 38% califica que la entidad es Muy Corrupta. Es la imagen un factor muy importante que anticipa el cumplimiento de las expectativas de los usuarios frente a los servicios que se brindan, se espera que con la propuesta de implementación del ISO 370001 sea posible eliminar la corrupción de la institución, cambiando la negativa percepción existente y generando confianza a los usuarios.

**SEGUNDA:** Es a través del delito de cohecho y el tráfico de influencias la forma en la que se concreta el factor material de la corrupción, siendo la entrega de dinero en efectivo con una frecuencia de 76,9% y el intercambio de favores con 4,3%, las formas de corrupción más comunes en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.

**TERCERA:** El 30.6% de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa concuerdan que el propósito de ofrecer dinero o dadas es en su mayoría hacer posible la finalización de un trámite que de otro modo no sería posible exponiendo que el 78% de los encuestados no denuncian los hechos corruptos.

**CUARTA:** Se observa deficiencia en el Portal Transparencia Institucional, el mismo que se recomienda mejorar en cuanto a lenguaje preciso y claro; y en el que deben registrarse las acciones y omisiones de las autoridades, el mismo que debe actualizarse con frecuencia y del cuál debe hacerse difusión continua.

**QUINTA:** El impacto cultural se manifiesta en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa a través de la percepción que tienen los usuarios de dicha entidad. El 78,2% de los encuestados no denuncian los actos corruptos puesto que el mal endémico de la corrupción se ha arraigado a la entidad. Al ser encuestados el 31.9% de la población no denunciaron el hecho ya que consideran que es normal pagar para acceder a este tipo de servicios, el 23.2% creen que es inútil ya que la corrupción esta sistematizada. De tal manera que se ha vuelto parte de nuestra cultura tener que ofrecer dadivas o sobornos a los trabajadores de esta institución para poder acceder a sus servicios, tal y como señalan los encuestados hay poca intervención de las autoridades frente a las denuncias y se requiere de una reforma integral.

## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda considerar la propuesta de implementación del ISO 37001 en la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, herramienta que permitirá establecer un sistema anticorrupción para ello es necesario establecer un mapa de los riesgos de soborno y definir cómo se va a mitigar esos riesgos, los mismos que se han podido identificar a través de esta investigación que ofrece un mayor panorama de la situación en la entidad en mención.

**SEGUNDA:** A partir de la nueva iniciativa de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de implementar el sistema de tramites online, se reduce la necesidad de solicitar el servicio de los tramitadores, sin embargo la corrupción en la entidad debe combatirse de raíz por lo que se recomienda exigir ciertas certificaciones a los proveedores del servicio de salud, estas clínicas que no tienen control alguno deben empezar a ser fiscalizadas o certificarse con alguna normatividad que exija mayor transparencia en sus procesos. De igual forma ser más riguroso en los controles de las evaluaciones internas que están sujetas a discrecionalidad.

**TERCERA:** Se recomienda fortalecer la participación ciudadana, debido a que muchos usuarios refieren no denunciar los hechos corruptos y quienes denuncian pierden el rastro de su queja. Es preciso hacer una difusión masiva de las nuevas estrategias de la Gerencia Regional de Transportes

y Comunicaciones de Arequipa para combatir la corrupción y de los cambios en los trámites.

**CUARTA:** Mejorar el acceso al Portal de Transparencia Institucional, que por problemas con el dominio web se encuentra deshabilitado y se recomienda elaborar un manual del usuario que sea de fácil comprensión y apto para el público usuario.

**QUINTA:** A pesar de que la corrupción se encuentra arraigada en el pensamiento de los usuarios de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, a partir de los cambios efectuados se espera que el porcentaje de actos corruptos se vea notablemente reducido y por ende sea el usuario quien también se vea involucrado en el cambio de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cámara de Comercio de Costa Rica. (2012). *Informe de Corrupción*. Recuperado de [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_cri\\_cam.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_cri_cam.pdf)
- Carbonell, M. (2008) "Transparencia, Etica y *Corrupción*.
- Del Castillo, A. (2003). *Medición de la corrupción: un indicador de la rendición de cuentas*. Mexico D.F. Color.
- Escuela Europea de Excelencia (2019). *Propósitos y beneficios de la ISO 37001*. Recuperado de <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2019/06/propósitos-y-beneficios-de-iso-37001/>
- Gobierno Regional de Arequipa. (2006). *Reglamento de Organización y Funciones*. Recuperado de [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14078/PLAN\\_14078\\_ROF\\_\(Reglamento\\_de\\_Organizaci%C3%B2n\\_y\\_Funciones\)\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14078/PLAN_14078_ROF_(Reglamento_de_Organizaci%C3%B2n_y_Funciones)_2011.pdf)
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017) *La corrupción desplaza a la delincuencia como principal problema que afecta al país*. Lima, Peru. INEI. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/la-corrupcion-desplaza-a-la-delincuencia-como-principal-problema-que-afecta-al-pais-9792/>
- IMQ Ibérica (2019) *ISO 37001: Sistemas de gestión antisoborno*. Recuperado de <https://www.imqiberica.com/iso-37001-sistemas-de-gestion-antisoborno/>
- Leff, N. (1964). "Economic Development through Bureaucratic Corruption". *American Behavioral Scientist*.

- Melgar, S. (2018). La red de la Bestia: la construcción de redes de corrupción en los gobiernos subnacionales, el caso de César Álvarez en Áncash. *Revista De Ciencia Política Y Gobierno*, 4(8), 139-165. <https://doi.org/10.18800/rcpg.201702.006>
- Montoya, y. f.(2007). *Sobre la corrupción en el Perú. Algunas notas sobre sus características, causas, consecuencias y estrategias para enfrentarla*. Volumen: XXXII. (pp. 32 - 44).
- Organización Internacional de Normalización (2016) *Sistemas de gestión antisoborno - Requisitos con orientación para su uso*. Recuperado de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:37001:ed-1:v1:es>
- Piraban Hernandez, Y., Vargas Salamanca, J., & Romero Ruiz, D. (2014). *Corrupción en el Sector Público y su impacto en los indicadores sociales (2000-2010) en la Provincia de Sugamuxi (Boyacá)*(tesis de maestría).Universidad de la Salle, Bogota, Colombia.
- Programa de Transparencia de la Gestión Pública (2003) *La corrupción. Características y consecuencias en República Dominicana*. Recuperado de <http://www2.congreso.gob.pe/>
- Ramón Ruffner de Vega, J. (2014). Corrupción, ética y función pública en el Perú. *Quipukamayoc*, 22(41), 59-73. <https://doi.org/10.15381/quipu.v22i41.10069>
- Real Academia Española. (2019). *RAE*. Obtenido de <https://dle.rae.es/?id=B0dY4I3>
- Robin, S. (2012). *Herramientas de medición del impacto social*. Catalunya: FUOC. Fundación para la Universitat Oberta de Catalunya.

Rowland, M. (1998). *"Visión contemporánea de la corrupción" En : La hora de la transparencia en America Latina. El manual de anticorrupción de la función pública.* Buenos Aires.

Transparencia Internacional. (2018). *Transparency International.* Obtenido de  
Transparency International: <https://www.transparency.org>



# ANEXOS

## A) MARZ DE CONSCIENCIA

INDICADORES	OBJETOS	VALORES DEL VOTO	LÍMITES	FOUOS	REDES	INSTUMENTOS
<b>INDICADORES</b> ¿Cuál es el impacto socio-cultural en los usuarios de la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de Arequipa producido por los factores de la corrupción en dicha entidad?	<b>OBJETOS</b> Determinar el impacto socio-cultural en los usuarios de la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones producido por los factores de la corrupción en dicha entidad.	<b>VALOR</b> <u>Independiente</u> Factores de la Corrupción	<b>LÍMITES</b> * Factores Formales * Factores Materiales * Factores Culturales * Factores Activos			
<b>INDICADORES</b> * ¿Cómo se concreta el factor material de la corrupción en la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones? * ¿Cuáles son los factores culturales que afectan a los usuarios de la corrupción de la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de Arequipa? * ¿Hay existencia de factores activos de la corrupción en la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de Arequipa? * ¿Qué nivel de impacto socio-cultural tiene la corrupción en la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones? * ¿Cuál es el impacto cultural de la corrupción en los usuarios de la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de Arequipa?	<b>OBJETOS</b> * Análisis de cómo se concreta el factor material de la corrupción en la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de Arequipa. * Conocer la percepción de los usuarios frente a los factores culturales de la corrupción de la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de Arequipa. * Determinar la existencia de los factores activos de la corrupción en la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de Arequipa. * Especificar el nivel de impacto socio-cultural que tiene la corrupción en la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de Arequipa. * Describir el impacto cultural de la corrupción en los usuarios de la GRJA	<b>VALOR</b> <u>Independiente</u> Impacto en los usuarios	<b>LÍMITES</b> * Impacto Social * Impacto Cultural	Dado que la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de la ciudad de Arequipa se encuentra en un mercado de corrupción.  Es posible que se realice el presente trabajo de investigación en un momento en el que los factores de corrupción están impactando socio-culturalmente en los usuarios de la Carrera Regiml de Transportes y Comunicaciones de Arequipa.	a) Encuesta b) Análisis documental c) Observación de campo	a) Cuestionario b) Instrumentos documentales c) Guía de investigación

## B) INSTRUMENTO

### ENCUESTA

*Su identidad se mantendrá en completa reserva, por ello, con toda libertad y sinceridad responda cada una de las preguntas según corresponda.*

1. Considera usted corrupta la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones de Arequipa?
  - a) Si
  - b) No(Pasar a la pregunta 3)
2. En la escala del 1 al 5, ¿Qué tan corrupta considera a la institución?
  - a) 1. No es corrupta
  - b) 2. Poco corrupta
  - c) 3. Neutral
  - d) 4. Corrupta
  - e) 5. Muy corrupta
3. ¿Dio usted alguna dádiva o pago adicional a algún miembro de esta institución o al algún intermediario?
  - a) Si
  - b) No
4. Indique el servicio que necesitaba la última vez que tuvo que hacer un pago adicional o dar una dádiva:
  - a) Tramite de obtención de licencia de conducir
  - b) Revalidación de licencias de conducir
  - c) Otro \_\_\_\_\_
5. En el momento que tuvo que hacer un pago adicional o dar una dádiva ¿Qué dio?
  - a) Objetos de valor
  - b) Dinero en efectivo
  - c) Intercambio por otro servicio o favor
  - d) Otro
6. ¿Cómo cuantificaría aproximadamente el costo económico de este pago/dádiva/servicio específico?  
S/. \_\_\_\_\_
7. ¿Cuándo hizo este pago adicional o dádiva ¿Cuál fue el propósito de pagar dinero extra?
  - a) Acelerar un trámite.
  - b) Hacer posible la finalización de un trámite (que de otro modo no sería posible)
  - c) Acceder a un servicio de manera preferencial
  - d) Otro \_\_\_\_\_
8. ¿Cómo entendió que tenía que realizar dicho pago o dádiva?
  - a) Por solicitud directa por parte del funcionario.
  - b) Solicitud indirecta de parte del funcionario.
  - c) Una tercera persona solicitó el pago.
  - d) Nadie lo pidió.
9. ¿En qué momento de todo el proceso dio usted la dádiva?
  - a) Antes de la prestación del servicio.
  - b) Después de la prestación del servicio.

- c) Al mismo tiempo que se prestó el servicio.  
d) Otro \_\_\_\_\_
10. ¿Recibió usted el servicio para el que fue destinado el soborno?  
a) Sí  
b) No  
c) No lo sé.
11. ¿Denunció usted el acto a alguna entidad o autoridad?  
a) Sí  
b) No (pasar a la pregunta 13)
12. ¿A qué autoridad denunció el hecho?  
a) Policía  
b) Organismo anticorrupción  
c) Oficina de reclamaciones  
d) Prensa  
e) Otro \_\_\_\_\_
13. ¿Qué paso después de haber efectuado su denuncia?  
a) Se inició un procedimiento contra el funcionario(s) involucrado(s)  
b) El problema se resolvió de manera informal y me devolvieron el dinero.  
c) Me aconsejaron no continuar con mi denuncia  
d) No hice seguimiento a mi denuncia.  
e) Otro. \_\_\_\_\_
14. ¿Estuvo satisfecho con el trabajo realizado por la autoridad  
a) Si  
b) No
15. ¿Por qué no denunció el hecho?  
a) Es normal pagar para acceder a este tipo de servicios.  
b) Es inútil, la corrupción esta sistematizada.  
c) No sé dónde denunciar.  
d) Miedo de repercusiones negativas.  
e) Por otras razones. \_\_\_\_\_

### C) PRUEBA DE ALFA DE CHRONBACH

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.829	15

Coeficiente alfa  $>.9$  es excelente

- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno

- Coeficiente alfa  $>.7$  es aceptable

- Coeficiente alfa  $>.6$  es cuestionable

- Coeficiente alfa  $>.5$  es pobre

- Coeficiente alfa  $<.5$  es inaceptable

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	18,22	48,463	-,517	,847
P2	15,36	38,158	,537	,813
P3	18,13	51,034	-,857	,860
P4	18,25	39,724	,668	,807
P5	17,68	36,642	,879	,790
P6	17,80	36,392	,600	,808
P7	17,75	35,767	,707	,798
P8	17,48	35,098	,672	,801
P9	18,38	40,297	,616	,811
P10	18,43	40,788	,705	,810
P11	17,75	37,384	,848	,794
P12	19,26	45,129	,102	,835
P13	19,23	45,041	,107	,835
P14	19,27	45,366	,137	,832
P15	17,77	35,727	,571	,812

## D) NOTAS PERIODISTICAS

JUDICIALES

### Arequipa: detienen a gerente regional de Transportes por presunto tráfico de brevets y cobro de cupos por circulación

José Gamarra Vásquez, gerente de Transportes del Gobierno Regional de Arequipa, fue intervenido por la Policía, al igual que otros 9 funcionarios e inspectores investigados por la Fiscalía por cohecho, organización criminal y concusión.

28 de diciembre del 2018 - 7:37 AM | Redacción



en las mejores plataformas virtuales y se convertirán en expertos en su campo.

SENATI

Sin Fronteras  
Tu diario regional

INICIO AREQUIPA MOQUEGUA ICA PUNO TACNA POLICIA ECONOMIA NACIONAL MUNDO DEPORTES POLITICA

PUNO

### Denuncian a organización criminal en mafia de licencias

Por Redacción Web  
Publicado en 2 julio, 2017



COMPARTIR TWEET EMAIL COMMENTS

La Procuraduría Pública del Gobierno Regional de Puno, a cargo de Gustavo López Ulanos, interpuso denuncia penal a un grupo de trabajadores de la Dirección de Circulación Terrestre y otros ciudadanos implicados presuntamente en una organización criminal dedicada a la obtención ilegal de licencias de conducir a cambio de coimas que oscilaban entre 200 a 1000 soles ante la Fiscalía Especializada en Delitos de Corrupción de Funcionarios.

**LOS DELITOS**  
Los presuntos delitos en que habrían incurrido los integrantes de la organización criminal serían en cohecho pasivo propio, falsificación de documentos y otros.



# Arequipa: Habilitan trámite de licencia de conducir por Internet

La expedición del brevete en línea es estrictamente personal y se realizará si el solicitante cumple y obtiene previamente todos los requisitos y documentos.

Nov 15, 2019 El Búho Servicios



El Gobierno Regional de Arequipa, a través de la Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones, implementó el Sistema de Trámite Administrativo Virtual. **Esto permite ingresar su trámite para la licencia de conducir, vía Internet.**

Tipo de cambio:  
Compra: 3,367  
Venta: 3,373  
Año de la lucha contra la  
corrupción y la impunidad

Buscar...

Buscar

**LUNES 16**

de diciembre de 2019



FUE DISTINGUIDO CON EL ISO 37001 DEL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

### Publicaciones Oficiales

### Últimas noticias

- (11:50) Daniela Darcourt une su voz a puertorriqueños de N° Klabe
- (11:32) En un 90 % se redujo presencia de residuos sólidos en Santuario Pampa de Ayacucho
- (11:13) Presidente Vizcarra: "El Perú está abriendo una nueva etapa"
- (11:00) Elecciones 2020: misión de observadores UE llega a partir de esta semana
- (10:59) Reniec habilita registro civil bilingüe en lengua indígena Ticuna de Loreto
- (10:44) SBS: hoy inicia devolución a depositantes de Financiera TFC en liquidación