



Religación Press

Corrupción y probidad moral

Los jóvenes universitarios comunican

Autores

Mileydi Flores Fernández
Enrique Santos Torres Nauca
Marcel Junior Llanos Flores
Jaime Andrés Vieira Salazar
Elmer Llanos Díaz

Colección

Corrupción y probidad moral

Los jóvenes universitarios comunican

Mileydi Flores Fernández
Enrique Santos Torres Nauca
Marcel Junior Llanos Flores
Jaime Andrés Vieira Salazar
Elmer Llanos Díaz

Religación **P**ress

Law Collection

Corruption and moral probity

Young university students communicate

Mileydi Flores Fernández
Enrique Santos Torres Nauca
Marcel Junior Llanos Flores
Jaime Andrés Vieira Salazar
Elmer Llanos Díaz

Religación **P**ress

Religación Press

Equipo Editorial / Editorial team

Eduardo Díaz R. Editor Jefe

Roberto Simbaña Q. | Director Editorial / Editorial Director |

Felipe Carrión | Director de Comunicación / Scientific Communication Director |

Ana Benalcázar | Coordinadora Editorial / Editorial Coordinator|

Ana Wagner | Asistente Editorial / Editorial Assistant |

Consejo Editorial / Editorial Board

Jean-Arsène Yao | Dilrabo Keldiyorovna Bakhronova | Fabiana Parra | Mateus

Gamba Torres | Siti Mistima Maat | Nikoleta Zampaki | Silvina Sosa

Religación Press, es parte del fondo editorial del Centro de Investigaciones CICHAL-RELIGACIÓN | Religación Press, is part of the editorial collection of the CICHAL-RELIGACIÓN Research Center |

Diseño, diagramación y portada | Design, layout and cover: Religación Press.

CP 170515, Quito, Ecuador. América del Sur.

Correo electrónico | E-mail: press@religacion.com

www.religacion.com

Disponible para su descarga gratuita en | Available for free download at | <https://press.religacion.com>

Este título se publica bajo una licencia de Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)

This title is published under an Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license.



Corrupción y probidad moral. Los jóvenes universitarios comunican

Corruption and moral probity. Young university students communicate
Corrupção e probidade moral. Jovens universitários se comunicam

Derechos de autor Copyright:	Religación Press© Mileydi Flores Fernández© Enrique Santos Torres Nauca© Marcel Junior Llanos Flores© Jaime Andrés Vieira Salazar© Elmer Llanos Díaz©
Primera Edición: First Edition:	2024
Editorial: Publisher:	Religación Press
Materia Dewey: Dewey Subject:	340 - Derecho
Clasificación Thema: Thema Subject Categories	LNx - Derecho público / JBFV - Cuestiones y debates éticos
BISAC:	LAW000000 LAW / General
Público objetivo: Target audience:	Profesional / Académico Professional / Academic
Colección: Collection:	Ciencias Sociales
Soporte/Formato: Support/Format:	PDF / Digital
Publicación: Publication date:	2024-10-04
ISBN:	978-9942-664-39-6

ISBN: 978-9942-664-39-6



APA 7

Flores Fernández, M., Torres Nauca, E. S., Llanos Flores, M. J., Vieira Salazar, J. A., y Llanos Díaz, E. (2024). *Corrupción y probidad moral. Los jóvenes universitarios comunican*. Religación Press. <https://doi.org/10.46652/ReligacionPress.185>

[Revisión por pares]

Este libro fue sometido a un proceso de dictaminación por académicos externos (doble-ciego). Por lo tanto, la investigación contenida en este libro cuenta con el aval de expertos en el tema quienes han emitido un juicio objetivo del mismo, siguiendo criterios de índole científica para valorar la solidez académica del trabajo.

[Peer Review]

This book was reviewed by an independent external reviewers (double-blind). Therefore, the research contained in this book has the endorsement of experts on the subject, who have issued an objective judgment of it, following scientific criteria to assess the academic soundness of the work.

Sobre los autores/ About the authors

Mileydi Flores Fernández

Universidad César Vallejo – Perú

<https://orcid.org/0000-0002-6257-1795>

mifloresf@ucvvirtual.edu.pe

Enrique Santos Torres Nauca

Universidad César Vallejo – Perú

<https://orcid.org/0000-0002-5052-1723>

enaucat@ucvvirtual.edu.pe

Marcel Junior Llanos Flores

Pontifica Universidad Católica del Perú – Perú

<https://orcid.org/0000-0002-9727-9380>

a20201079@pucp.edu.pe

Jaime Andrés Vieira Salazar

Universidad Nacional de Colombia – Colombia

<https://orcid.org/0000-0003-2678-4440>

javieiras@unal.edu.co

Elmer Llanos Díaz

Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo – Perú

<https://orcid.org/0000-0002-6955-8219>

ellanos@unprg.edu.pe

Resumen

Actualmente, se observa que las organizaciones se enfocan en ofrecer un servicio de calidad para lograr la lealtad de sus clientes. En países de Europa y América del Norte, los gobiernos locales han modernizado sus procesos de gestión pública mediante la implementación de tecnología, lo que ha dado resultados positivos. En naciones como Argentina, México y Chile, también se han mejorado los procesos gracias a la innovación tecnológica, generando satisfacción entre los usuarios. Por otro lado, en Perú, el fortalecimiento de la atención al cliente se basa en la formación de habilidades gerenciales, con un enfoque especial en micro y pequeñas empresas, así como una notable participación en la economía privada del país. Además, se están desarrollando planes de modernización del Estado para 2030, que establecen metas que las municipalidades provinciales y distritales deben alcanzar. Esta investigación tuvo como objetivo conocer la percepción de los jóvenes en una universidad privada de la región Lambayeque y determinar su postura sobre la probidad. Para ello, buscamos responder a la siguiente pregunta: ¿Qué percepciones tienen los jóvenes universitarios de la región Lambayeque respecto a la corrupción y la probidad? La conclusión indica que la percepción de los efectos negativos de la corrupción, especialmente en los ámbitos económico, social y cultural, así como el debilitamiento de las instituciones del Estado, resulta en un deterioro de la probidad entre los jóvenes universitarios, quienes tienden a perder la confianza en las organizaciones sociales y disminuyen su responsabilidad moral.

Palabras claves: Corrupción, probidad moral, gestión municipal, atención a usuarios, gobernabilidad.

Abstract:

Currently, it is observed that organizations focus on offering quality service to achieve customer loyalty. In European and North American countries, local governments have modernized their public management processes through the implementation of technology, which has yielded positive results. In countries such as Argentina, Mexico and Chile, processes have also been improved thanks to technological innovation, generating satisfaction among users. On the other hand, in Peru, the strengthening of customer service is based on the training of management skills, with a special focus on micro and small companies, as well as a notable participation in the country's private economy. In addition, State modernization plans are being developed for 2030, which establish goals that provincial and district municipalities must achieve. The objective of this research was to learn about the perception of young people in a private university in the Lambayeque region and to determine their position on probity. To this end, we sought to answer the following question: What perceptions do young university students in the Lambayeque region have regarding corruption and probity? The conclusion indicates that the perception of the negative effects of corruption,

especially in the economic, social and cultural spheres, as well as the weakening of state institutions, results in a deterioration of probity among young university students, who tend to lose confidence in social organizations and decrease their moral responsibility.

Key words: Corruption, moral probity, municipal management, customer service, governance.

Resumo:

Atualmente, observa-se que as organizações se concentram em fornecer serviços de qualidade para conquistar a fidelidade do cliente. Em países da Europa e da América do Norte, os governos locais modernizaram seus processos de gestão pública por meio da implementação de tecnologia, o que gerou resultados positivos. Em países como Argentina, México e Chile, os processos também foram aprimorados graças à inovação tecnológica, gerando satisfação entre os usuários. Por outro lado, no Peru, o fortalecimento do atendimento ao cliente se baseia no treinamento de habilidades gerenciais, com foco especial nas micro e pequenas empresas, além de uma participação notável na economia privada do país. Além disso, estão sendo desenvolvidos planos de modernização do estado para 2030, que estabelecem metas a serem alcançadas pelos municípios provinciais e distritais. Esta pesquisa teve como objetivo entender a percepção dos jovens em uma universidade particular na região de Lambayeque e determinar sua posição sobre a probidade. Para isso, procuramos responder à seguinte pergunta: Que percepções os jovens universitários da região de Lambayeque têm em relação à corrupção e à probidade? A conclusão indica que a percepção dos efeitos negativos da corrupção, especialmente nas esferas econômica, social e cultural, bem como o enfraquecimento das instituições estatais, resulta em uma deterioração da probidade entre os jovens universitários, que tendem a perder a confiança nas organizações sociais e a diminuir sua responsabilidade moral.

Palavras-chave: Corrupção, probidade moral, gestão municipal, atendimento ao cliente, governança.

Contenido

[Peer Review]	6
Sobre los autores/ About the authors	8
Resumen	10
Abstract:	10
Resumo:	11
Capítulo 1	18
Corrupción una práctica inmersiva en la sociedad	18
Corrupción, modelo de injusticia e inequidad	19
Sobre delitos de corrupción en época de la colonia en el Perú	25
Los delitos de corrupción hoy	27
Este estado del arte sobre la corrupción en el Perú	37
La gobernabilidad, atención al ciudadano	37
Probidad en la atención al ciudadano	49
Capítulo 2	56
Ética pública vs estándares de calidad /Corrupción	56
Ética y gestión pública una mirada desde el ciudadano de a pie	57
Estandares y estrategias regulatorias para brindar servicios de calidad	61
Capítulo 3	82
Si los jóvenes comunican es porque corrupción existe, una mirada desde los números	82
Por qué es importante escuchar a los jóvenes	83
Resultados	83

Capítulo 4	111
Corrupción una mirada desde los entendidos en la materia	111
Sobre la comprensión de la corrupción en la realidad	112
Deducciones a partir los hallazgos	116
Referencias	118

Tablas

Tabla 1. Estimación por perjuicio económico por nivel de gobierno y tipo de gasto (en millones de soles)	28
Tabla 2. Estrategia y organización	62
Tabla 3.	65
Tabla 4.	66
Tabla 5.	68
Tabla 6.	70
Tabla 7.	73
Tabla 8.	75
Tabla 9.	77
Tabla 10.	79
Tabla 11.	107

Figuras

Figura 1. ¿Se vive corrupción pública en Perú?	28
Figura 2. Consecuencias de la corrupción en el aspecto económico	29
Figura 3. Estimación de la corrupción e inconducta funcional 2022	29
Figura 4. El gasto público y la corrupción	30
Figura 5. Consecuencias de la corrupción en el aspecto social	31
Figura 6. ¿Cómo se perciben los impuestos?	31
Figura 7. Consecuencias de la corrupción en el aspecto cultural	31
Figura 8. Fuentes de información del índice	32
Figura 9. Estructura del índice	32
Figura 10. Probidad y Delitos peculado	33
Figura 11. Delitos colusión	33
Figura 12. Delitos malversación de fondos	34
Figura 13. De litos cohecho	34
Figura 14. Delitos concusión	34
Figura 15. Delitos negociación incompatible	35
Figura 16. Delitos tráfico de influencias	35
Figura 17. Delitos enriquecimiento ilícito	35
Figura 18. Delitos cobro indebido	36
Figura 19. Delitos patrocinio ilegal	36
Figura 20. Delitos de abuso de autoridad	36
Figura 21. Delitos nombramiento y aceptación ilegal del cargo	37
Figura 22. Tipificación de la corrupción en el Perú	37
Figura 23. Estandar 1: Estrategia y organización	61
Figura 24. Conocimientos de la ciudadanía usuario de la entidad pública	64
Figura 25. Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía	66
Figura 26. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención	68
Figura 27. Proceso de atención a la ciudadanía y simplificación	70
Figura 28. Personal de atención a la ciudadanía	73
Figura 29. Transparencia y acceso a la información	74
Figura 30. Medición de la gestión	77
Figura 31. Reclamos y sugerencias	79
Figura 32. Indica tu nivel de percepción de la corrupción	84
Figura 33. La corrupción disminuye la economía de un país	84

Figura 34. La corrupción hace inequitativo el reparto de riquezas	85
Figura 35. La corrupción no permite la innovación y competitividad	85
Figura 36. La corrupción genera daño patrimonial	86
Figura 37. La corrupción debilita la democracia	87
Figura 38. La corrupción debilita las instituciones públicas	87
Figura 39. La corrupción genera burocracia	88
Figura 40. La corrupción hace perder la confianza en las autoridades	89
Figura 41. La corrupción debilita la ciudadanía	89
Figura 42. La corrupción debilita la conciencia ética	90
Figura 43. La corrupción debilita el liderazgo social	91
Figura 44. La corrupción hace perder las referencias colectivas	91
Figura 45. La corrupción no permite focalizar los recursos	92
Figura 46. La corrupción tiene efectos negativos en la regulación de leyes	93
Figura 47. La corrupción afecta los derechos humanos	93
Figura 48. La corrupción disminuye el sentimiento solidario	94
Figura 49. La corrupción disminuye el respeto entre las personas	95
Figura 50. La corrupción disminuye la eficiencia en las instituciones públicas	95
Figura 51. La corrupción disminuye en los trabajadores	96
Figura 52. La corrupción disminuye la veracidad de los trabajadores	97
Figura 53. La corrupción disminuye la lealtad y obediencia	97
Figura 54. La corrupción disminuye la justicia y equidad	98
Figura 55. La corrupción disminuye la lealtad al estado	99
Figura 56. La corrupción erradica la neutralidad	99
Figura 57. La corrupción erradica la transparencia	100
Figura 58. La corrupción erradica la discreción	101
Figura 59. La corrupción viola el ejercicio adecuado de cargo	101
Figura 60. La corrupción erradica la responsabilidad	102
Figura 61. La corrupción promueve ventajas indebidas	102
Figura 62. La corrupción hace proselitismo político	103
Figura 63. La corrupción hace mal uso de la información privilegiada	103
Figura 64. Menciona tu nivel de conocimiento de las tipologías de delitos de corrupción	104
Figura 65. Menciona tu nivel de conocimiento de las tipologías de delitos de corrupción	105
Figura 66. Menciona tu nivel de conocimiento de las tipología de delitos de corrupción	106
Figura 67. ¿La corrupción es consecuencia de pocos valores humanistas?	107

Corrupción y probidad moral

Los jóvenes universitarios comunican

Capítulo 1

Corrupción una práctica inmersiva en la sociedad

Corrupción, modelo de injusticia e inequidad

A nivel internacional, se aprecia que las organizaciones se centran en la calidad del servicio para lograr la fidelización de sus clientes, las mismas que compiten fuertemente con otros al saber que de ello depende capturar activamente su atención, de ese modo se garantiza éxito en el mercado (Rojas & Calderón, 2021). En países de Europa y América del Norte, los gobiernos municipales han innovado sus procesos de gestión pública con el uso de tecnología, el cual ha dado resultados favorables Eriksson et al. (2017).

En tanto Mauro et al. (2019), manifiestan que en países como Argentina, México y Chile también han mejorado sus procesos a través de la innovación de su tecnología, lo que ha generado satisfacción de los usuarios.

Mientras tanto en Perú, la atención al cliente se fortalece a partir de la formación de las habilidades gerenciales, con mayor tendencia en las micro y pequeñas empresas y notoria participación en la economía privada del país Ferrando & Callohuanca (2020). Así mismo, se están desarrollando políticas de modernización basadas, en el Programa de Modernización Municipal (2010-2013), creada por la Ley N° 29465, Ley del Presupuesto del Sector Público, donde establece metas que la municipalidades provinciales y distritales deben cumplir.

Nos hemos propuesto conocer la percepción de los jóvenes en una universidad privada en la Región Lambayeque, determinar la probidad de los jóvenes en una universidad privada en la Región Lambayeque.

Para ello buscamos dar respuesta a la siguiente pregunta.

¿Qué percepciones se advierten a partir de la corrupción y la probidad en jóvenes universitarios de la Región Lambayeque?

La organización del estado peruano, dirigida por políticas amparadas en la Constitución Política del Perú, basada en la democracia participativa y representativa, advierte variedad de posiciones políticas orientadas al bien común como el génesis y éxodo del trajinar de la práctica ciudadana en el cual basa su legitimidad¹.

A nivel nacional existe 196 municipalidades provinciales y 1 678 municipalidades distritales; estas instituciones públicas están dirigidas a prestar un servicio de calidad a los ciudadanos, para ello; requiere el compromiso de los trabajadores y/o funcionarios que desempeñan las tareas de gestión pública, para que de forma racional y cercana desempeñen sus funciones para la correcta administración pública.

Las entidades públicas en su mayoría son evaluadas con desaprobarción; por ejemplo, demora en la entrega de documentos, servicios de transporte informal, inseguridad ciudadana, limpieza pública deficiente y otros. Según IPSOS2016 las barreras de la gestión pública en 44% son procesos burocráticos, 42% limitada coordinación intersectorial, 29% personal ineficiente.

Uno de los distritos desfavorecidos es San Juan de Lurigancho.

1 El concepto "función pública" de modo amplio, sin diferenciarlo expresamente de "servicio civil", como el conjunto del personal que trabaja al servicio del Estado en una relación de empleo regulada por un estatuto que, en general, estipula derechos y obligaciones, incluidas unas reglas para el acceso, permanencia y movilidad en los cargos. Bonifacio 1995

La Municipalidad cuenta con facultad para proteger la formalidad; sin embargo, cuenta con 1967 barrios de los cuales solo 808 tienen nombres con expectativa de formalización y reconocimiento. La escasa coordinación con el sector se observa en la deserción elevada de vacuna en el distrito entre los años 2017 y 2018 (Ministerio de Salud [OMS], 2019).

Así mismo; el Distrito Villa El Salvador fue el más golpeado por la pandemia de la Covid-19 afectando principalmente a la población, reportándose hasta 7970 niños infectados que tuvieron que acudir al hospital para atenderse, aspecto que es de resaltar por la atención que amerita (Tasayco et al., 2020). Otro de los aspectos resaltados suele ser la necesidad de operativos de control y fiscalización sobre las construcciones informales y destrabar licencias para habilitación (Jiménez, 2022). Precisamente, en el Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2020 se señala como política pública en materia de seguridad ciudadana el involucrar y comprometer a los vecinos en las actividades para la paz social y convivencia pacífica (Municipalidad de Villa El Salvador, 2022).

Según el Programa de noticias Best Cable (2021), reporto en la ciudad de Chiclayo que el 90% de Sistemas de seguridad en Chiclayo no funcionan, a pesar de que a fines del año 2020 se invirtió la suma de 9 millones de soles y en la actualidad solo se efectiviza el 10%. Asimismo, en Pomalca la fiscalía condenó al exalcalde Ever Altamirano Romero a 4 años de prisión porque robó alrededor de 15 millones de soles (Agencia Peruana de Noticias Andina [APN], 2022). Al anterior alcalde le levantaron el secreto bancario, encontrando que mediante una empresa privada realizó una transacción a su favor junto a otros funcionarios, quienes fueron investigados por la recepción de un cheque de alrededor de 20 mil soles (Fernández,

2016). En el año 2021 no habían habilitado las cámaras de vigilancia, y no se cumplía con la norma de almacenar las grabaciones por al menos 45 días (Vega, 2021). Una situación reciente sucedió en el mes de febrero (Diario Correo, 2022), cuando delincuentes realizaron un robo en un colegio del distrito de Pomalca, llevándose consigo materiales de limpieza valorizados en un promedio de 30 mil soles. De igual forma, hubo otro asalto en el mes de abril en este 2022, ladrones encapuchados y bien armados entraron a una pollería en Pomalca y amenazaron a los trabajadores para que estos les entregaran sus pertenencias; uno de los trabajadores quiso resistirse al robo, pero fue golpeado por los delincuentes en la cabeza causándole incluso una herida profunda; los delincuentes se llevaron 5 mil soles de las ventas, un televisor y los celulares de las víctimas (Polo, 2022). Además, en el año 2020 a un exalcalde de Pomalca le habían interceptado conversaciones telefónicas con el cabecilla de una banda criminal, los denominados “Alfalferos” (Polo, 2020).

Asimismo, a los ciudadanos les preocupa la inseguridad que sienten en las calles, ya que los robos y agresiones se encuentran a la orden del día, solo por mencionar algunos sucesos ejemplificantes tenemos un acontecimiento a un par de días de que se inició el presente año, y es que un joven mecánico es asesinado al buscar defender a su hermano de unos agresores que lo estaban golpeando. Fue acuchillado sin ningún remordimiento por los criminales que pertenecían a una banda, según testigos (Polo, 2022), eso demuestra el escaso control de la delincuencia ciudadana y abandono por parte de la policía municipal ya que en muchos casos se coluden con los delincuentes.

El presente documento pretende llevar a cabo una reflexión sobre las percepciones que se advierten a partir de la corrupción y la probidad en jóvenes universitarios en la Región Lambayeque para ello se conoció los niveles de percepción sobre la corrupción en jóvenes universitarios en la Región Lambayeque y se promovió la probidad en jóvenes universitarios en la Región Lambayeque.

La investigación se justifica socialmente ya que la corrupción tiende un puente importante entre la pobreza y la inequidad en los usufructos de la gestión pública y la deslegitimación del aparato público. Se justifica metodológicamente ya que permite abrir una metodología de exploración sobre la percepción a través de una encuesta con escala de Likert, siendo un instrumento validado e inédito; se justifica pragmáticamente, ya que si se logra visibilizar los impactos de la corrupción, será posible generar las alertas en la gestión pública que permita minimizar los riesgos de la misma; y por último, se justifica teóricamente ya que permite enriquecer los argumentos sobre la percepción de la corrupción en el marco de la conducta proba.

Los indicadores que fueron motivo de esta investigación son:

1. La corrupción y economía de un país
2. La corrupción y productividad
3. La corrupción y reparto de riquezas
4. La corrupción y daño patrimonial
5. La corrupción e innovación y competitividad
6. La corrupción y democracia
7. La corrupción e instituciones públicas
8. La corrupción y burocracia
9. La corrupción y confianza en las autoridades
10. La corrupción y ciudadanía

11. La corrupción y conciencia ética
12. La corrupción y liderazgo social
13. La corrupción y referencias colectivas
14. La corrupción y focalización los recursos
15. La corrupción y efectos en la regulación de leyes
16. La corrupción y los derechos humanos
17. La corrupción y el sentimiento solidario
18. La corrupción y el respeto entre las personas
19. La corrupción y la eficiencia en las instituciones públicas
20. La corrupción y la idoneidad en los trabajadores
21. La corrupción y la veracidad de los trabajadores
22. La corrupción y la lealtad y obediencia
23. La corrupción la justicia y equidad
24. La corrupción y la lealtad al estado
25. La corrupción y la neutralidad
26. La corrupción y la transparencia
27. La corrupción y la discreción
28. La corrupción y el ejercicio adecuado del cargo
29. La corrupción y la responsabilidad
30. La corrupción e intereses en conflicto
31. La corrupción y ventajas indebidas
32. La corrupción y proselitismo político
33. La corrupción y uso de la información privilegiada
34. La corrupción y valores humanistas

Sobre delitos de corrupción en época de la colonia en el Perú

La corrupción como tal no es una práctica nueva, ha ido modificando sus modos de ejecución según conveniencias de las entidades de poder a través de la historia, lo cierto es que significa una ruptura del orden social establecido por normas en beneficio personal o de terceros que irrumpen la equidad de condiciones para acceder a los beneficios de la gestión pública, veamos algunas prácticas que dieron lugar a las prácticas corruptas.

El Virrey duque de I Palata (1686- 1689), hizo un censo a los pobladores indígenas del sur andino, se buscaba definir los tributos y mitas; no obstante, se convirtió en el nicho propicio para implementar modalidades de corrupción en la época de la colonia ejemplificándose de la siguiente manera:

- a. En la ocultación de tributarios: los indios varones de 18-50 debían pagar impuestos por disposición del vasallaje al Rey de España entre 4 y 9 pesos al año per cápita. Al no registrar a tributadores, los tributos quedaban en manos de los intermediarios. Esta situación quedó en evidencia al llevarse a cabo el censo tomando como pretexto la pandemia del cólera en 1719.
- b. Los corregidores repartían mercancías de manera irregular: Acompañado de ocultamiento de tributarios, doble contabilidad y el reparto de mercancías, los borbones trataron de recaudar un impuesto clandestino que luego lo formalizaron como alcabala de tarifa, esto se evidenció al no haber coincidencia entre la cantidad de mercancías informadas

por el arancel y las mercancías estipuladas en la norma, otra forma fue elevar los precios y ocultar los tributos para ello debían adulterar los registros tributarios.

- c. Solía declararse cantidades de tierras agrarias menores a las cultivadas con la finalidad de reducir el impuesto a la corona, situación similar era con obrajes o talleres dedicadas a la y textilera.
- d. Existía mucho contrabando desde los puertos de Manta, Paita y Guayaquil ubicados al norte del virreinato peruano (Juan y de Ulloa s/f, p. 208). 28 Noticias secretas (1735).
- e. Puertos y fraude mercantil: Habilitarlos era también supervisar que se pagaran los impuestos pertinentes y controlar la mercadería que se introducía. Esta necesidad se vería reforzada con las abiertas denuncias que llevaron a cabo viajeros.
- f. La cotización de cargos al mejor postor ya se había convertido en una costumbre dejando de lado la meritocracia en la primera mitad del siglo XVIII y hasta los años 40, (Brading 1987, p. 127). Otros fenómenos de corrupción que llamó la atención fue la heredad de puestos de una generación a otra.

Como vemos la época de la colonia tampoco fue ajena a los actos de corrupción, tal como reporta Andrien (1986).

Los delitos de corrupción hoy...

En la actualidad los grupos humanos presentan comportamientos complejos teñidos de corrupción que, lejos de conservar el estado de bienestar como fin supremo de las leyes y la administración, afectan la convivencia invadiendo con prácticas que van en sentido contrario a la moral y las leyes.

Esquines manifestó que Timarco ocasionó muchos daños cuando aceptaba regalos para dirigir sus decisiones en beneficio de magistrados injustos (CAPITAL 21, 2021), lo cual desde la democracia clásica ya era considerado corrupción, que se entiende como deslealtad hacia la comunidad.

La corrupción en el Perú equivale a 39 mil sueldos mínimos; equivalente a 11 mil millones de dólares, que llegan a ser más del 8 por ciento del PBI del Perú; imaginémonos cuantos problemas en los sectores, educación, salud transportes que son los sectores más álgidos podríamos solucionar con este dinero. Tal como vemos en el gráfico

Figura 1. ¿Se vive corrupción pública en Perú?



Fuente: publicación de Consulting Escuela de Gobierno y Gestión Pública.

La corrupción es la fuente de enriquecimiento ilícito más grande en el Perú por citar los datos tal como se presentan así: Según el informe final de la Comisión Presidencial de Integridad de la Contraloría General de la República año 2022

Tabla 1. Estimación por perjuicio económico por nivel de gobierno y tipo de gasto (en millones de soles)

Gobierno	Abastecimiento		Inversión		RRHH y otros		Total
	Incidencia	Monto	Incidencia	Monto	Incidencia	Monto	
Nacional	14.1%	4247 (39.9%)	12.4%	2113 (19.7%)	8.0%	4336 (43.36)	10 696 (100%)
Regional	14.1%	1215 (15.1%)	20.9%	1986 (24.7%)	19.4%	4837 (60.2%)	8038 (100%)
Local	8.8%	1062 (18.7%)	18.5%	3845 (67.6%)	17.2%	778 (13.7%)	5685 (100%)
Total general	12.80%	6523 (26.7%)	16.80%	7945 (32.6%)	11.90%	9950 (40.7%)	24 419 (100%)

Fuente: Contraloría General de la República el año 2022

Figura 2. Consecuencias de la corrupción en el aspecto económico



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 3. Estimación de la corrupción e inconducta funcional 2022

Tasas de incidencia: Nivel de gobierno y tipo de gasto (En millones de soles)

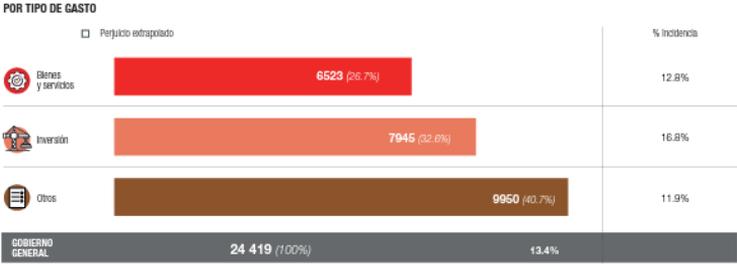
En el 2022, las pérdidas por corrupción e inconducta funcional ascenderían a S/ 24 419 millones, monto que representó el 13.4% del gasto total consolidado; es decir, de cada S/ 100 se pierden S/ 13.4.

Los recursos públicos perdidos por corrupción habrían permitido cubrir hasta 2 veces la brecha de pobreza monetaria (S/ 11 512 millones). Esto significa que el dinero que se pierde por corrupción alcanzaría para completar el monto que les falta a las familias pobres para cubrir una canasta básica de alimentos y otros para su hogar, durante un poco más de dos años.

Vale destacar que los departamentos con mayor tasa de brecha de pobreza también tienen mayor pérdida por corrupción como proporción de su PBI (resaltando Huancavelica, Ayacucho, Cajamarca, Loreto, Puno y Huánuco). Ello sugiere que la pérdida por corrupción afectaría sobre todo a las regiones más pobres.

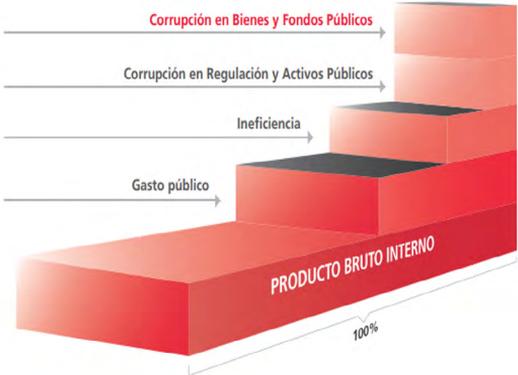
POR NIVEL DE GOBIERNO

	Perjuicio extrapolado (M) Porcentaje de representatividad	% incidencia
Nacional	10 696 (43.8%)	10.6%
Regional	8038 (32.9%)	18.7%
Local	5685 (23.3%)	15.2%
GOBIERNO GENERAL	24 419 (100%)	13.4%



Fuente: Informe Semestral de Gestión de la Contraloría General de la República del Perú enero – junio 2023

Figura 4. El gasto público y la corrupción



Fuente: Informe Semestral de Gestión de la Contraloría General de la República del Perú enero – junio 2023

Figura 5. Consecuencias de la corrupción en el aspecto social



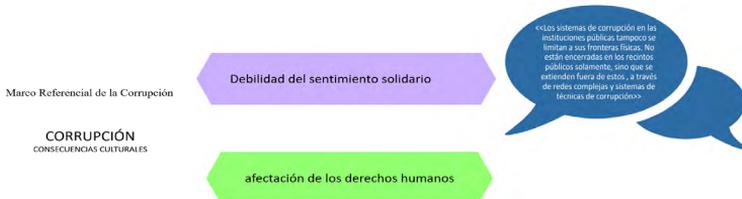
Fuente: Elaboración de los autores

Figura 6. ¿Cómo se perciben los impuestos?



Fuente: Datum Internaciona, 2019

Figura 7. Consecuencias de la corrupción en el aspecto cultural



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 8. Fuentes de información del índice



Fuente: La Contraloría (2026). Plan Estratégico Institucional 2022–2024 de la Contraloría General de la República Ampliado al Año 2026.

El 55% de actos irregulares serían provocados por corrupción y 45% por inconducha funcional de los cuales se hace notar que el 40% son de interés debido y abuso de funciones, 15% afectaron al presupuesto, 15% se dieron en la rendición de cuentas y 30% por negligencia.

Figura 9. Estructura del índice



Fuente: Subgerencia del Observatorio Anticorrupción de la CGR, 2023. La Contraloría (2026). Plan Estratégico Institucional 2022–2024 de la Contraloría General de la República Ampliado al Año 2026

Los delitos de corrupción más comunes en el código penal son los siguientes:

Figura 10. Probidad y Delitos peculado



Quando el funcionario o servidor público se apropia, utiliza, en cualquier forma, para sí o para otro, dinero o bienes que se le asigna por razón de su cargo.

Peculado Doloso cuando es de manera intencional

Peculado culposo cuando por negligencia da ocasión a que otro se apropia

De uso cuando es el uso indebido de bienes.

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 11. Delitos colusión



Quando el funcionario por razón de su cargo interviene directa o indirectamente en cualquier etapa de la adquisición o contratación de bienes, obras o servicios causando fraude en contra del estado

Colusión simple: solo se requiere un concierto idóneo entre el agente público competente con el particular en el marco de una contratación pública (delito de peligro abstracto)

Colusión agravada: se exige un concierto idóneo cuya ejecución ocasione un específico perjuicio económico a la institución pública o defraudación patrimonial (delito de lesión o de resultado dañoso)

Tentativa de colusión (peligro concreto): Si el perjuicio, pese a la ejecución del acuerdo colusorio, no se produce (peligro concreto).

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 12. Delitos malversación de fondos



Cuando un funcionario hace uso distinto del dinero o los bienes no responde a un beneficio para el funcionario o servidor público, no podríamos hablar de corrupción, aunque sí de la comisión de delito de malversación de fondos.

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 13. De litos cohecho



Cohecho pasivo cuando aquel ofrece, da o promete a un funcionario o servidor donativo, promesa, ventaja o beneficio.

Activo	El que ofrece entrega promete	donativo promesa ventaja beneficio	Genérico	a funcionario o servidor público
			Específico	a magistrado, fiscal, perito arbitro

Pasivo	Funcionario o servidor que acepta recibe solicita	donativo promesa ventaja beneficio	Propio	en violación a su deber funcional
			Impropio	sin faltar su obligación funcional

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 14. Delitos concusión



Concusión cuando un funcionario o servidor público, abusando de su cargo, obliga o induce a una persona a dar o prometer indebidamente, para sí o para otro, un bien o beneficio patrimonial

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 15. Delitos negociación incompatible



También llamado aprovechamiento indebido en el cargo este delito se configura cuando el funcionario o servidor público, en forma directa o indirecta o por acto simulado, se interesa indebidamente, en provecho propio o de un tercero, por cualquier contrato u operación en que interviene por razón de su cargo

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 16. Delitos tráfico de influencias



Tráfico de influencias se presenta cuando hay un invocado o y teniendo influencias reales o simuladas recibe, hace dar o promete para sí o para un tercero, donativo, promesa o cualquier otra ventaja o beneficio con el ofrecimiento de interceder ante un funcionario o servidor público que ha de conocer, esté conociendo o haya conocido un caso judicial o administrativo.

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 17. Delitos enriquecimiento ilícito



Se configura cuando el funcionario o servidor público, abusando de su cargo, incrementa ilícitamente su patrimonio respecto de sus ingresos legítimos.

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 18. Delitos cobro indebido



Cobro indebido se da cuando un funcionario o servidor público, abusando de su cargo, exige o hace pagar o entregar contribuciones o emolumentos no debidos o en cantidad que excede a la tarifa legal.

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 19. Delitos patrociniio ilegal



Supone la instrumentalización de las funciones públicas para la obtención de fines distintos o contrarios a los generales, el funcionario se convierte en *gestor de intereses particulares*.

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 20. Delitos de abuso de autoridad



Se da cuando el funcionario o servidor público, condiciona ilegalmente la entrega de bienes y servicios correspondientes a programas públicos de apoyo o desarrollo social valiéndose de su posición para obtener ventaja que favorezca a terceros

Fuente: Defensoría del Pueblo, No callar. Guía práctica para denuncias ciudadanas 2013

Figura 21. Delitos nombramiento y aceptación ilegal del cargo



En el delito de nombramiento o aceptación ilegal de cargo público, el bien jurídico protegido es el correcto funcionamiento de la administración pública, en tanto el objeto directamente afectado son "las garantías referidas al principio de mérito y capacidad para el acceso a la función pública".

Fuente: Tomado de LP pasión por el derecho ubicada en: ¿Cómo se configura el delito de aceptación ilegal del cargo público? [Expediente 2696-2016-95]

Figura 22. Tipificación de la corrupción en el Perú



Fuente: elaboración propia

Este estado del arte sobre la corrupción en el Perú

La gobernabilidad, atención al ciudadano

El artículo 58° de la Constitución posiciona al Perú en un régimen de economía de libre mercado y el Estado asume un rol regulador, aunque se aprecia en el ejercicio de las funciones que muchas

veces se intenta gobernar de forma proteccionista. Las sociedades han ido insertándose en el mundo globalizante donde las tecnologías de información y comunicación hacen que los fenómenos no solo se informen más rápidamente, si no que sucedan más de pronto, de tal manera que el elefante blanco que representaba en antaño la gestión pública se ve obligada a incursionar en nuevas dinámicas políticas, a fin de proteger mejor la vida pública. En palabras de Wilson Woodrow². “No estudiamos el arte de gobernar: gobernamos. Pero ni siquiera los genios preparados para la administración nos salvarán de cometer tristes errores en materia de administración. Por muy vieja que sea la democracia, su organización sobre una base de ideas y condiciones modernas sigue siendo una labor inconclusa”.

Según Perry (1996). La administración pública como disciplina tiene como finalidad la generación de teoría que indique a los gestores cómo actuar en espacios y escenarios distintos, la identificación y educación de las capacidades elementales para usar la teoría de administración correctamente; sin embargo, debería ser capaz de conceptualizar los tipos de inconvenientes interpretados por teorías, conocimientos y capacidades (Salomón, 2007) y los tipos de programas y agencias en los cuales aquellos inconvenientes tienden a producirse (Wilson, 1989). De allí que su objeto de estudio, son los tipos de inconvenientes involucrados con la administración de programas y empresas y cómo buscar y generar conocimientos, teorías y capacidades para contribuir a solucionar los problemas de la administración (Barzelay, 2016).

La calidad de los servicios públicos se materializa generando satisfacción del administrado y/o ciudadano, el Estado lo realiza

a través de los diferentes niveles de gobierno, hablese desde el Gobierno Central, Regional y Local, así como de los diferentes organismos como Defensoría del pueblo, Contraloría General de la República, etc. Sin embargo, la gestión de los gobiernos municipales ha mostrado en diferentes lugares del Perú baja satisfacción en el usuario. De acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972 artículo IV los gobiernos locales representan al vecindario, promueven la adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de su circunscripción (Bazán, 2014). La meta fundamental de las municipalidades es entregar una experiencia de valor al ciudadano, proporcionando satisfacción tanto en colaboradores y ciudadanos. Es de notar que las municipalidades avocan su interés en dirigir más recursos humanos, económicos y materiales.

La atención al ciudadano desde tiempos remotos ha sido la clara muestra de las buenas costumbres de nuestra sociedad, la cual con el pasar del tiempo y las ideologías se han visto afectadas por deficiencias, la atención al cliente en entidades tanto públicas como privadas e independientemente de la clase social del ciudadano debe permanecer eficaz y constante en todo momento.

Una eficiente atención al ciudadano implica dar todas las facilidades al momento de realizar cualquier trámite, en el Perú aún se presentan demoras; se tiene un modelo tradicional que no se adapta a los cambios de nuestra sociedad. (Manual Para Mejorar la Atención A la Ciudadanía En las Entidades de la Administración Pública, s. f.), significa contar con una administración pública moderna y transparente, acceder, fácilmente a la información que la administran las entidades, recibir información clara, completa, oportuna y precisa sobre los servicios que presta las entidades

públicas. La calidad de atención es considerada un fenómeno de gran interés que sigue vigente en el campo de la investigación que no solo evalúa ciudadanos sino el desempeño de entidades e instituciones del gobierno. Si bien es cierto que la atención al ciudadano en los distintos niveles de gobierno implica dar un trato no solo amable sino darle atención merecida y en los plazos que la Ley N° 27444 establece. Sin embargo, resulta insatisfactorio debido a que no se cuenta con una administración pública transparente, no se puede acceder fácilmente a la información pública dentro de los plazos establecidos por ley, poco trato amable y respetuoso, tiempo de espera irracional, no obtener asesoramiento preciso para la tramitación de sus solicitudes. Es indefectible que los usuarios sean orientados, pues gran parte de estos solo necesitan que se les tenga empatía por ser personas de la tercera edad, usuarios que por primera vez realizaran algún tipo de trámite, personas con una lengua natal distinta o personas en condición de discapacidad, esta es la realidad social que actualmente padecen muchos de los ciudadanos que requieren acceder a los servicios de la municipalidad, donde actualmente se ve reflejado el descuido de las autoridades por brindar una atención de calidad tanto a los ciudadanos como también a las comunidades nativas; asimismo las facilidades de las instalaciones arquitectónicas para usuarios que solo buscan información sobre los procedimientos a seguir. Por lo tanto, una deficiente atención refleja la escasez de desarrollo de capacidades técnicas y sociales de trabajadores, escasa sistematización de los procesos, poca visión para encontrar solución a los problemas, escasa empatía de colaboradores municipales con el problema de los ciudadanos, deficiencia de los colaboradores, no recibir las capacitaciones adecuadas, no cumplir con el perfil requerido al puesto, como también las oficinas de orientación no tienen la señalización, no hay cumplimiento de

loshorarios de atención, deficiente contratación y designación de trabajadores y funcionarios que no están preparados para asumir funciones, existe escasos recursos para la implementación de mecanismos que conllevan la mejora continua de la atención de los servicios públicos.

La calidad de los servicios municipales está orientada a cubrir las diferentes necesidades, se busca la excelencia, exactitud, perfección son diversas las ideas cuyo sentido está referente a la calidad de servicio al usuario. Corresponde a las expectativas de un procedimiento bien llevado a cabo, en el cual el usuario logre sentirse bien, satisfecho, feliz y emocionado por el resultado. Según esto, servir al cliente con calidad significa superar las expectativas, robustecer las colaboraciones, obtener su lealtad y convertirlo en comercializador del producto o servicio a los otros.

La calidad de atención al usuario municipal tiene su inicio en uno mismo donde al movilizar nuestros valores nos convertimos en agentes del cambio, testimoniando mediante el ejemplo en un escenario cambiante (Rene, 2009). Así mismo Mario Weissbluth (2021), menciona que debido a esta evolución en la ciudadanía se ha reforzado el reclamo ciudadano a los gobiernos solicitando que la gestión de los recursos públicos sea mejor y más transparente. De modo que, si entendemos que nos enfrentamos a este tipo de población más conocedora y capaz de reaccionar con fundamento frente al olvido por parte de las autoridades municipales, estas deberían tomar acciones para mejorar la atención al ciudadano.

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado N.º 27658 declara al estado en l proceso de modernización de sus diferentes entidades, asumiendo que debe mejorar la gestión pública,

de manera que pueda hacer frente a las diferentes solicitudes de la población, superando las expectativas de entregas en servicios públicos.

Según Gaffar et al. (2018), la calidad de servicio se hace en la mente de los usuarios y se fundamenta en el razonamiento de las necesidades de los consumidores y no exceder las expectativas o esperanzas que poseen los usuarios de un definido servicio.

Según Chiavenato (2009), el comportamiento organizacional se aboca al estudio de las acciones que desempeñan las personas en una organización y el efecto que produce dicho comportamiento dentro de la municipalidad para este caso, busca encontrar el efecto del comportamiento que causa el individuo, grupo de individuos y la estructura en la organización, teniendo como objetivo aplicar conocimientos.

Por otro lado, la motivación dentro de la municipalidad deber ser un elemento fundamental dentro de sus estrategias ya que con ello la aptitud que presenten sus trabajadores ante el usuario pueda cambiar las perspectivas que estos vienen teniendo en su calidad de atención, se debería implementar un programa de reconocimientos al esfuerzo y la satisfacción que sienten los colaboradores al cumplir con sus funciones, por ello ser más accesible a capacitaciones y oportunidades de crecimiento en el ámbito laboral, es un beneficio para la organización como para el usuario. Llegar a tener éxito no es mérito de una persona, si no el producto de la intervención de varias personas, todas ellas trabajando por lograr un mismo objetivo, de manera eficaz y solidaria. Analiza las características que tiene un equipo, conservarlas en funcionamiento estabilizando sus fortalezas y debilidades. Organizar, orientar y alentar a un equipo de trabajo

es un trabajo primordial que todo líder debe manejar (Maxwell, 2019). Asimismo, se debe procurar a toda medida contar con el recurso humano idóneo para realizar la correcta labor del puesto a cubrir, pues no solo es una ventaja para la institución encontrar un colaborador eficaz y satisfecho de su labor, si no también es un resultado que cualquier cliente quiere gozar.

Coll (2020), menciona que un conector sustancial en la institución es el departamento de recursos humanos, quien se encarga de velar, no solo por el buen criterio para su elección, sino también en brindar las herramientas necesarias para preparar al elemento nuevo que se integrará dentro de esta. De ahí la importancia del impacto que el personal pueda causar a la institución y para ello se realiza un trabajo y seguimiento continuo, como lo menciona Burga (2018), en su investigación: el presidente de CEPLAN 2018 Javier Abugattás manifiesta que es imprescindible que cada institución pública haga una revisión de sus fines y del encargo social que porta, de ahí puede diferenciar y planificar sus acciones teniendo clara sus metas. En base a lo relatado para que la organización sea exitosa y logre brindar el servicio a los usuarios, se debe procurar la satisfacción de sus trabajadores, crear ambientes sanos de trabajo, motivar a su personal, saber compensarlos y brindarles oportunidades de desarrollo y crecimiento, pues esto influye positivamente en las decisiones que tomarán las demás personas. Para el Instituto Hegel (2021), en el país existe el Planteamiento Estratégico como proceso de modernización de la gestión pública. Para contribuir con este plan se creó el CEPLAN, que ayuda a definir las metas dentro de las entidades públicas, en un trabajo en conjunto con programas, planes institucionales y proyectos con los cuales se logra identificar amenazas del contexto actual, contribuyen en la superación de los problemas que se presenten en los órganos de gobierno

Para López (2020), la satisfacción que encuentran los usuarios, clientes y consumidores hace que esta pueda llegar al éxito como a su declive; es importante el manejo de herramientas para una correcta comunicación verbal, y trabajar un buen plan para obtener mejoras en la calidad de atención que se le brinda al usuario. Según Vergara et al. (2021), es indispensable que las organizaciones y sus líderes minimicen factores de estrés que pongan en riesgo el desarrollo cotidiano de sus colaboradores, ya que el líder siempre causa un impacto relevante sobre la moral y el estrés de los trabajadores, dado que el ambiente dentro de las instituciones públicas para laborar puede ser agradable como no. Mas allá de la satisfacción de un administrado, la municipalidad debe lograr que cuando regrese utilice los servicios con toda confianza y seguridad, la fidelidad del administrado es una actitud positiva que logra satisfacción porque lo atienden bien y a su vez recomienda a otros para que acudan al municipio según (Bazan, 2014).

Pedro Berdejo (2017). Los factores claves para mejorar la calidad de servicio al usuario de las municipalidades son, en efecto, segmentar a los usuarios, reducir los procedimientos burocráticos y contratar personal calificado y básicamente controlar los conductores a la corrupción.

Según estudios realizados por IPSOS en 2016, las tres principales carencias que enfrenta la la gestión pública aceptable son: exceso de burocracia 44%, falta de coordinación intersectorial 42%, personal menos calificado y mala capacitación 29%. La aceptación de la administración pública por parte de las personas es baja y los estudios publicados por Ipsos muestran que las personas esperan implementar las mejoras para brindar un servicio de calidad.

Según investigaciones realizadas en la capital del Perú, Lima (Chung et al., 2017), en CAD (Ciudadanos al día) muestra que el principal problema de municipios es la falta de comprensión de sus problemas por parte del personal (27%), lentitud en tramitación de trámites (25%), falta de coordinación entre oficinas (21%), personal antipático (17%), tramite documentario excesivo o exigente (16%), información incompleta o poco clara (15%), difícil comunicarse por teléfono o internet (14%), todas ellas influenciadas por la corrupción.

La Cámara de Comercio de Lima en el año 2016 indica que las municipalidades son las instituciones que generan mayores barreras burocráticas dejando de ver la importancia de atender al ciudadano según su necesidad e interés. Por lo anterior expuesto, es importante recoger su sentir mediante mecanismos como buzones de sugerencias y quejas en cada área de atención al público, realizar estudios sobre la satisfacción laboral municipal para comprender mejor la problemática y proponer estrategias de mejoras. Luz Martínez (2018), existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención al público y la satisfacción del usuario municipal, así como también lo hay entre la capacidad de respuesta de los trabajadores.

La calidad del servicio se obtendrá mediante la aplicación de un ciclo de mejora continua de los sistemas de los procesos, esto asegurará la calidad de un servicio funcional que permita lograr los objetivos de la municipalidad por añadidura. También se logrará una mejora en la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores, lo que mejorará la antes mencionada sensación de satisfacción de los usuarios al lograr de manera rápida los objetivos de sus gestiones realizadas y la práctica de la corrupción enraizada

Chang (2014), reconoce la importancia de la capacitación constante del personal encargado de la atención al usuario, muchas veces la gestión carece de lineamientos estratégicos que orienten la conducta, aptitud y actitud de los colaboradores; no se cuenta con la adecuada ambientación de la infraestructura que fortalezca la calidad de los servicios prestados incrementando la satisfacción de usuarios y por consiguiente construya una mejor marca e imagen institucional, generando las condiciones para participación ciudadana en el ejercicio de sus derechos y obligaciones como ciudadanos.

Huancollo Chambi (2018), manifiesta que las empresas deben tener adecuadas sala de espera, folletos al alcance de los clientes, personal uniformado, atender en forma personalizada y con mucha rapidez, cumplir con algún trámite que hayan prometido entregar en un tiempo determinado, esto permite que los clientes cumplan sus expectativas cuando acuden a ellas. La gerencia general debe estar involucrada en avalar un plan de servicio al cliente, los procesos deben ser más rápidos y exactos, tener el personal adecuado, capacitar constantemente al personal y realizar una medición mensual sobre la calidad de servicio, esto permitirá constantemente realizar mejoras, para el bien de los clientes, esto se logrará monitoreando la satisfacción de los usuarios.

Según Marco Carranza (2021), para elevar la satisfacción del usuario en un corto plazo, se recomienda implementar la evaluación del desempeño en la atención al usuario, orientado a los colaboradores municipales, infraestructura, ambientes, herramientas informáticas y digitales, simplificación administrativa, con el objeto de evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Según los autores Gálvez & Vargas (2018), las organizaciones deben tener como pilar fundamental brindar un servicio efectivo enfocado en el usuario. Finalmente, el usuario desconoce sus derechos y considera que por ser una organización pública no pueden reclamar y exigir una mejor atención como ciudadanos. Las entidades públicas deben priorizar las necesidades del ciudadano para brindar un servicio acorde y generar un entorno satisfecho (Castillo, Cardenas, & Palomino, 2020), sin corrupción.

Según Morocho & Burgos (2018), la calidad de atención no es más que la práctica que busca descubrir necesidades para poder ofrecer un servicio basado en ello. Por ejemplo, los trabajadores, realizan sus actividades sin ánimo, ya que muchos no son muy bien remunerados económicamente y trabajan sin motivación, sumado a ello deben lidiar con un ambiente de trabajo desagradable, ya que no hay compañerismo, todos están enfocados en terminar rápido sus actividades para regresar a casa, y en ese trayecto entre el apuro y el desánimo atienden de manera ineficiente a los ciudadanos. La calidad se enfoca en brindar un buen servicio, por tal motivo se vuelve un componente de la satisfacción (Zarraga et al., 2018).

Según Etzioni (2011), la municipalidad además de brindar servicios, cobra por los mismos por lo que la calidad del servicio cuenta para el usuario que puntualmente realiza sus pagos. Por otro lado, en nuestro país, otro aspecto importante es la formación profesional y técnica ya que; si se realiza la auditoría de recursos humanos, pero no evalúa las aptitudes técnicas de los profesionales, pues se considera que el instituto o universidad de formación avala por ellos lo que en la práctica no garantiza sus competencias, ya que hay otros factores que evaluar como decisiones personales y la calidad

del servicio profesional prestado cuya responsabilidad optimiza la economía de la municipalidad (Reyes, 2012).

El usuario exige cada vez más porque ya ha percibido la calidad en el servicio y tiene expectativas cuando solicita un servicio aun cuando se trate de una entidad pública, por lo que ya existen herramientas de medición de calidad para instituciones públicas desarrolladas en otras realidades, pero no adecuadas a la nuestra (Sisk, 2011).

Autores como Hernández et al. (1994), consideran que el servicio al no ser tangible posee características propias como la intangibilidad: No puede tocarse ni palpase heterogeneidad pues depende de cada persona que preste el servicio. Por lo tanto, el indicador de calidad del servicio viene a ser la satisfacción del cliente donde la calidad es la diferencia entre la expectativa que tuvo y el servicio recibido.

La municipalidad debe considerar la implementación de un Plan de Gobierno Digital -PGD con la finalidad de cubrir las necesidades y demandas de la ciudadanía en general, haciendo uso de la tecnología digital. Para esto, se tendrá en cuenta los conceptos de calidad de servicio, cliente, atención al cliente y gestión pública, que tienen cierta relación para el desarrollo del tema. De alguna manera, las empresas privadas y públicas actualmente para sobrevivir buscan alinearse y acreditarse a la certificación estándar de la calidad (ISO 9001), que instituye siete principios de la calidad: Centrarse en el usuario, liderazgo, compromiso, enfoque del proceso, optimización continua, toma de decisiones y la gestión de relaciones.

Probidad en la atención al ciudadano

Probidad: En el ejercicio de nuestro trabajo quienes integramos el Teatro Regional del Maule, mantenemos un actuar honesto e íntegro. Demostramos una conducta laboral correcta e intachable, con apego a la normativa vigente y basada en los valores de la honestidad, integridad y lealtad, entendiendo así mismo, dar fiel cumplimiento a la normativa vigente, relativos a Transparencia y Probidad del Maule (2018). Código de ética.

¿Las entidades públicas analizan la realidad de la probidad de los servicios que brindan?

La mayoría de las entidades no evalúan la probidad de servicios que brindan al ciudadano. Sin embargo, el gobierno ha venido implementando paulatinamente algunas normas que tienen como propósito ordenar y mejorar los estándares de atención del ciudadano mediante herramientas de atención, para ello desde hace aproximadamente 20 años ha puesto atención emitiendo normas técnicas para mejorar dicho proceso de atención como son:

En el año 2002, se emitió Ley N° 27658–Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, se declara al Estado peruano en proceso de modernización e impulsa el proceso de modernización de la gestión del Estado a fin de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático al servicio del ciudadano.

En el año 2012 y 2013, a través de la Estrategia de Modernización de la Gestión Pública 2012-2016, aprobada mediante el D.S. N° 109-2012-PCM, y la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, aprobada mediante el D.S. N° 004-2013-PCM, se orienta a las entidades sobre el proceso de modernización hacia

una gestión pública para resultados que impacte positivamente en el bienestar de los ciudadanos y el desarrollo del país, a través del establecimiento de pilares, ejes, lineamientos y acciones relacionados a cambios como la simplificación administrativa, la implementación de la gestión por procesos, la mejor atención al ciudadano, entre otros. Esta normativa propició la emisión de disposiciones técnicas como el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública, aprobada mediante la R.M. N° 186-2015-PCM.

En el año 2017 se promulgó el Decreto Supremo N° 075-2017-PCM, que aprueba el Reglamento para la aplicación del Análisis de Calidad Regulatoria de procedimientos administrativos, medida normativa busca identificar, reducir y/o eliminar aquellos procesos administrativos que resulten innecesarios, injustificados, desproporcionados, redundantes o que no se encuentren adecuados al Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General o a las normas con rango de ley que les sirven de sustento.

En el año 2001 se aprueba la Ley del Procedimiento Administrativo General—Ley N° 27444, que tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de las entidades sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de la ciudadanía, con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico.

Cabe precisar que a través del Decreto Legislativo N° 1272, aprobado en el año 2016, se modifica la Ley N° 27444 con el objeto de simplificar, optimizar y eliminar procedimientos administrativos; dictar normas generales y específicas para la estandarización de procedimientos administrativos comunes en la administración

pública con la finalidad de hacer predecibles sus requisitos y plazos; aprobar medidas que permitan la eliminación de barreras burocráticas en los tres niveles de gobierno; y dictar medidas para la optimización de servicios en las entidades del Estado, coadyuvando al fortalecimiento institucional y la calidad en el servicio al ciudadano.

Adicionalmente se han creado normas que generan las condiciones para mejorar la atención al usuario.

La Guía de Planeamiento Institucional, aprobada mediante la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 33-2017-CEPLAN/PCD, orienta a las entidades en la elaboración de planes para la mejora continua de su funcionamiento y servicios.

La Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto dispone la implementación del Presupuesto por Resultados (PpR), estrategia que vincula la asignación de recursos a productos y resultados medibles en favor de la población con la finalidad de asegurar la entrega de los productos y servicios que requieren las personas.

La Ley de Control Interno de las entidades del Estado, Ley N° 28716, aprobada en el año 2006, que tiene como objetivo promover y optimizar la eficiencia, eficacia, transparencia y economía en las operaciones de las entidades, así como la calidad de los servicios que prestan.

La Ley de Servicio Civil, Ley N°30057, aprobada en el año 2013, que busca establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades del Estado con la finalidad de que alcancen mayores niveles eficacia y eficiencia, y presten servicios de calidad.

Tal como apreciamos son varias normas que buscan mejorar la gestión en las entidades en distintas áreas institucionales: planeamiento, presupuesto, organización, recursos humanos, control interno, etc. A esto se le suma la aplicación del enfoque de derechos, que respalda, impulsa y contribuye ese fin, pues exige al Estado peruano reforzar sus capacidades para garantizar los derechos de las personas, adoptando medidas para poner en práctica leyes, políticas y procedimientos, incluida la asignación de recursos y la provisión de más y mejores servicios, que permitan a las personas disfrutar de sus derechos.

Es obvio que las instituciones no orientan todos su procesos a mejorar la atención al usuario esta no podrá cumplir su propósito para ello el mecanismo de trabajar por resultados implica modificarlas funciones, procesos, acciones y prácticas que las entidades realizan para proporcionar productos y servicios a la ciudadanía, tales como:– Planeamiento–Gestión presupuestal–Gestión por procesos–Control interno–Gestión de la información y conocimiento–Control interno–Tránsito al servicio civil–Diseño de la estructura orgánica y funciones–Simplificación administrativa–Análisis de la calidad regulatoria–Aplicación del procedimiento administrativo general–Y otras áreas como gestión de inversiones, asesoría legal, defensa jurídica, tesorería, contabilidad, control patrimonial, desarrollo tecnológico, etc. El diseño de procesos, el planeamiento operativo y el control interno están relacionados, y buscan el mismo objetivo: mejorar el funcionamiento y desempeño de la entidad para proveer de productos y servicios de calidad a los ciudadanos.

¿Cuáles son los principales problemas que impiden contar con servicios públicos de calidad?

Los problemas que acompañan siempre a la falta de servicios públicos de calidad tienen que ver con la burocracia acompañada de ausencia de capacidades técnicas y la falta de compromiso institucional o corporativo por parte de los colaboradores, en esas circunstancias acompaña los cambios de gobierno por acciones políticas trayendo nuevos servidores que empiezan a aprender y ese proceso dura un tiempo de maduración, en esas condiciones incorporamos la falta de equipos tecnológicos adecuados, falta de sistemas de gestión administrativas, etc. , la corrupción que tiene como causas la falta de valores humanistas, carencia de conciencias social, falta de educación. Desconocimiento legal, baja autoestima.

Imagina que debes hacer un trámite en una entidad o debes acudir para que te brinden un servicio, ¿cuáles son los aspectos que más valorarías durante este proceso? Por lo general, uno espera un trato amable, carteles que expliquen a dónde dirigirse, orden en la espera, agilidad en los procedimientos, que los requisitos sean mínimos, entre otras características que contribuyan a que la experiencia sea eficiente y agradable. Todos estos aspectos suelen tener un lugar secundario, ya que muy pocas veces las entidades dedican tiempo a analizar y plantearse inquietudes que las orienten hacia la búsqueda de la mejora de la calidad del servicio, tales como las siguientes:

¿Qué valoran aquellos que van a la entidad donde labora a recibir un servicio?

- Una atención personalizada
- Una atención amable
- Información adecuada y oportuna
- Personas o carteles que me orienten por donde seguir mi proceso
- Atención ordenada según la espera
- Equidad en las condiciones de atención y servicio
- La entidad debe tener claro los procedimientos a seguir
- Que brinde las facilidades en requisitos al usuario
- Generar condiciones de satisfacción al usuario

¿Cuál de los atributos anteriormente señalados considera es que el que más valoran los usuarios de su organización?

Entendemos que la **atención del personal** es uno de los factores fundamentales en la atención de calidad ya que literalmente representa el rostro de la institución, donde este brinda amabilidad, profesionalismo, el ciudadano siente la empatía y voluntad del servidor de querer solucionar su problema, siente que las condiciones de atención son equitativas y sobre todo que el servidor busca atenderlo ocupando el menor tiempo posible. Por ello es necesario desarrollar capacidades en el personal para que sea idóneo según el perfil del puesto, evaluar periódicamente el desempeño de los colaboradores, entregar compensaciones para que el servidor desarrolle compromiso institucional y desarrollar un clima organizacional favorable para el desarrollo de sus funciones.

Los usuarios buscamos los procedimientos simples, la no complejidad del proceso ya que eso demanda mayor tiempo, dinero y dedicación superando las veces que debemos visitar la institución, la facilidad con la que puedo conseguir los requisitos, así como la cantidad de pasos para lograrlo.

Capítulo 2

Ética pública vs estándares de calidad /Corrupción

Ética y gestión pública una mirada desde el ciudadano de a pie

Según Probidad y Ética Pública significa observar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general sobre el particular Mifsud, T. S. Probidad: un imperativo ético.

Según la Ley N° 27815 “Ley de código de ética de la función pública” manifiesta que

El servidor público está prohibido de:

- Mantener intereses en conflicto
- Obtener ventajas indebidas
- Realizar actividades de proselitismo político
- Hacer mal uso de información privada

Deberes del servidor público

- Neutralidad
- Transparencia
- Discreción
- Ejercicio adecuado del cargo
- Uso adecuado de los bienes del estado
- Responsabilidad

De eso se desprende que información debe ser clara y sencilla accesible a todo tipo de ciudadano, el lenguaje debe considerar un segundo idioma de ser necesario accesible según la territorialidad ya sea nativa o extranjera y la información debe ser precisa e idónea para viabilizar los procedimientos evaluando constantemente la satisfacción de la comunidad educativa. Los mecanismos de transparencia consolidan la confianza de nuestra comunidad, confianza en que los procesos sean limpios de corrupción, al igual que la equidad en el acceso a los servicios y la seguridad son factores indispensables para brindar un servicio de calidad basado en la probidad, transparencia justicia y servicio público.

¿Como iniciar mi probidad en la lucha contra la corrupción?

- Involucrarse en la vigilancia ciudadana
- Involucrarse en la organización vecinal y determinación de presupuesto participativo
- Formar parte de la gestión de presupuestos y otros de interés comunitario
- Denunciar oportunamente a la contraloría, defensoría del pueblo u otras entidades regulatorias de actos de corrupción
- Educación electoral: Revisión de hoja de vida de los candidatos en fuentes oficiales, revisión de planes de gobierno (Factibilidad, veracidad)
- Implementar planes anticorrupción
- Fortalecer y mejorar la transparencia y acceso a la información pública
- Implementar audiencias públicas “sectoriales” de rendición de cuentas, que respondan efectiva y oportunamente a las demandas de la población

- Priorizar la incorporación de altos directivos a través de concursos públicos o del cuerpo de gerentes públicos del País y transportar todo procesos de contratación en los portales web oficiales
- No contratar funcionarios públicos con antecedentes de corrupción u otros delitos
- Impulsar cumplimiento de código de ética de la función pública, destinando recursos y asegurando la delegación de competencias para su aplicación.
- Publicar y mantener actualizadas las declaraciones juradas intereses de las autoridades y altos funcionarios en los portales web institucional
- Inspecciones a la fiscalía, justicia rápida y severa
- Inspecciones a las empresas en búsqueda de posibles casos de corrupción
- Seguimiento d elas políticas de carácter multisectorial, regional y local de lucha contra la corrupción
- Desarrollar cultura anticorrupción en la sociedad fortaleciendo los valores éticos y morales
- Capacitar a los colaboradores sobre cómo reaccionar al soborno y las consecuencias de aceptarlo
- Aplicar sanciones externas e internas dentro de la empresa
- Actúa con conciencia y empatía
- Concebir a las personas son un fin y no un medio para beneficios individuales

Estas son solo algunas formas como debemos actuar para incrementar nuestra probidad en la atención al usuario, así mismo recalcar que todo empieza desde la unidad de atención al público

donde se deberá contar con un personal idóneo conocedor de todos los procedimientos administrativos llevados a cabo en la entidad y sus diferentes oficinas. La idea es que nuestros usuarios sientan que están siendo atendidos de modo personalizado, de manera amable y amigable, con la información oportuna y adecuada según los procesos que el ciudadano está interesado a solucionar, que se implemente señalización y acondicionamiento de acceso inclusivo, con carteles de comunicados accesibles y visibles, es decir que genere las condiciones para satisfacer las necesidades del usuario usando el menor tiempo posible.

¿Cómo analizar el estado de la cuestión de la calidad de servicio en la entidad?

Para analizar el estado de la cuestión de calidad del servicio es necesario reconocer en el quehacer diario la calidad del servicio de atención al usuario en relación a la insuficiente información sobre las características, necesidades y expectativas de los ciudadanos, limitaciones en la gestión interna de las entidades, deficiente trato y profesionalismo del servidor público, inadecuadas condiciones de infraestructura y accesibilidad para la prestación de los servicios y ausencia de medición, inadecuada gestión de la información y falta de gestión del conocimiento en relación a ese tema.

Las mejoras deben orientarse hacia los atributos que la ciudadanía más valora cuando el Estado le brinda algún servicio. Estos atributos son: atención de personal, complejidad de la gestión, información, tiempo, transparencia, infraestructura, accesibilidad y seguridad, consolidando una atención de calidad basada en atención personalizada, atención amable, información adecuada y oportuna, personas o carteles que me orienten por donde seguir mi proceso, atención ordenada según la espera, equidad en las condiciones de

atención y servicio, se debe tener claro los procedimientos a seguir, que brinde las facilidades en requisitos al usuario, generar condiciones de satisfacción al usuario

Para ello es importante reflexionar sobre ¿Por qué medir la calidad del servicio?

Al medir la calidad de servicio podemos identificar mediante reportes de medición las fortalezas y limitaciones que tenemos al brindar nuestros servicios solo al identificar claramente esos aspectos podremos levantar planes de mejora en cada uno de ellos donde se identifica necesidad, para superar las limitaciones, aprovechar las oportunidades y gestionar las limitaciones en la atención recuperando la confianza ciudadana.

Estandares y estrategias regulatorias para brindar servicios de calidad

Figura 23. Estandar 1: Estrategia y organización



Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Tabla 2. Estrategia y organización

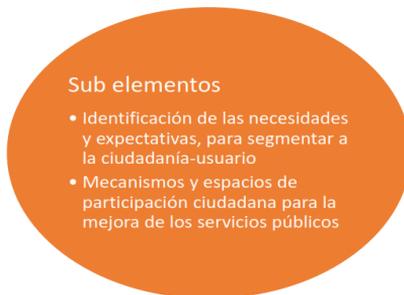
Sub Elemento	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
1. Planeamiento estratégico y operativo	<p>La mejora en la atención se incluye en el PEI al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>La mejora de la atención a la ciudadanía se incorpora como una de las acciones estratégicas institucionales que permitan concretar el logro de los objetivos en un órgano específico (órgano a cargo de la atención al ciudadano)</p>	<p>La mejora de la atención a la ciudadanía se incorpora en el PEI en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>La mejora de la atención a la ciudadanía se incorpora en mas de una acción estratégica institucional que permita concretar el logro de los objetivos en mas de un órgano específico.</p> <p>El PEI incluye un diagnostico de la atención a la ciudadanía (POI) donde se evalúa las capacidades de la entidad para incorporar enfoques transversales (interculturalidad, genero, etc.)</p>	<p>La mejora de la atención a la ciudadanía se incorpora en el PEI en al menos uno de sus objetivos estratégicos institucionales.</p> <p>La mejora de la atención a la ciudadanía se incorpora en mas de una acción estratégica institucional que permita concretar el logro de los objetivos en mas de un órgano específico.</p> <p>El Plan Operativo Institucional incorpora actividades orientadas a la implementación del objetivo(s) definido(s), así como los enfoques transversales.</p> <p>Lo anterior se refleja en el presupuesto institucional para su implementación</p>
2. Responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía	<p>Existe una persona designada como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>El responsable hace seguimiento a los procesos de atención a la ciudadanía en la entidad.</p> <p>El responsable comparte dicha labor con otras funciones y/o actividades.</p>	<p>Existe un equipo de trabajo al interior de un órgano o unidad orgánica, designado como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>El responsable hace seguimiento a los procesos de atención a la ciudadanía en la entidad y coordina con varios órganos de la entidad.</p> <p>El responsable realiza esta labor a tiempo completo.</p>	<p>Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>Este órgano o unidad orgánica tiene entre sus funciones el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos de atención a la ciudadanía en la entidad y coordina con el resto de órganos de la entidad.</p>
3. Estrategia de comunicación con la ciudadanía	<p>La estrategia de comunicación con la ciudadanía no esta definida en el plan de comunicación de la entidad.</p> <p>Los productos de comunicación son elaborados, mayoritariamente, sin segmentar al publico objetivo, aunque existe identificado al menos un producto que toma en cuenta particularidades de algún publico objetivo de la localidad.</p>	<p>La estrategia de comunicación con la ciudadanía esta definida en el plan de comunicación de la entidad.</p> <p>Los productos de comunicación se diseñan tomando en cuenta las particularidades de la población, incluyendo los diferentes grupos étnico – culturales (lenguas, practicas culturales, concepciones de bienestar y valores culturales, entre otros) y los temas de no discriminación.)</p>	<p>La estrategia de comunicación con la ciudadanía esta definida en el plan de comunicación de la entidad.</p> <p>Los productos de comunicación se diseñan tomando en cuenta las particularidades de la población, incluyendo los diferentes grupos étnico – culturales (</p> <p>Se cuenta con espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones con juntas vecinales, etc.) con los diferentes segmentos de publico objetivo de la ciudadanía (incluyendo grupos étnico-</p>

Sub Elemento	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
2. Responsable de la mejora de atención a la ciudadanía	<p>Existe una persona designada como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>El responsable hace seguimiento a los procesos de atención a la ciudadanía en la entidad.</p> <p>El responsable comparte dicha labor con otras funciones y/o actividades.</p>	<p>Existe un equipo de trabajo al interior de un órgano o unidad orgánica, designado como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>El responsable hace seguimiento a los procesos de atención a la ciudadanía en la entidad y coordina con varios órganos de la entidad.</p> <p>El responsable realiza esta labor a tiempo completo.</p>	<p>Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>Este órgano o unidad orgánica tiene entre sus funciones el seguimiento, monitoreo y evaluación de los procesos de atención a la ciudadanía en la entidad y coordina con el resto de órganos de la entidad.</p>
3. Estrategia de comunicación con la ciudadanía	<p>La estrategia de comunicación con la ciudadanía no está definida en el plan de comunicación de la entidad.</p> <p>Los productos de comunicación son elaborados, mayoritariamente, sin segmentar al público objetivo, aunque existe identificado al menos un producto que toma en cuenta particularidades de algún público objetivo de la localidad.</p>	<p>La estrategia de comunicación con la ciudadanía está definida en el plan de comunicación de la entidad.</p> <p>Los productos de comunicación se diseñan tomando en cuenta las particularidades de la población, incluyendo los diferentes grupos étnico – culturales (lenguas, prácticas culturales, concepciones de bienestar y valores culturales, entre otros) y los temas de no discriminación.)</p>	<p>La estrategia de comunicación con la ciudadanía está definida en el plan de comunicación de la entidad.</p> <p>Los productos de comunicación se diseñan tomando en cuenta las particularidades de la población, incluyendo los diferentes grupos étnico – culturales (</p> <p>Se cuenta con espacios de diálogo (foros abiertos, reuniones con juntas vecinales, etc.) con los diferentes segmentos de público objetivo de la ciudadanía (incluyendo grupos étnico-</p>
Sub Elemento	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
4. Incentivos y reconocimientos al logro de resultados*	<p>La entidad incentiva de manera individual (distintas formas de reconocimiento monetario) los logros en la mejora de la atención a la ciudadanía.</p>	<p>La entidad incentiva de manera individual o colectiva (distintas formas de reconocimiento monetario) los logros en la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>La entidad ha sido reconocida nacional y/o internacionalmente por sus logros en la mejora de la atención a la ciudadanía.</p>	<p>La entidad incentiva de manera individual o colectiva (distintas formas de reconocimiento monetario) los logros en la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>La entidad ha sido reconocida nacional y/o internacionalmente por sus logros en la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>Está aprobada una directiva institucional de reconocimiento al logro de resultados en la mejora de la atención a la ciudadanía.</p>
*Para cumplir el nivel medio es suficiente uno de los dos criterios			
5. Gestión de la calidad	<p>Se tiene desarrollada en la entidad al menos una iniciativa orientada a la mejora de la calidad de la atención a la ciudadanía (política de calidad, enfoque basado en procesos, mejora continua u otros elementos propios de la gestión de la calidad).</p>	<p>Se encuentra, en diseño en la entidad, un sistema de gestión de la calidad que incorpora la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>El enfoque intercultural está incorporado pues es un requisito para alcanzar atención con calidad.</p>	<p>Se tiene, diseñado y en proceso de implementación en la entidad, un sistema de gestión de calidad.</p> <p>El enfoque intercultural está incorporado pues es un requisito para alcanzar atención con calidad.</p> <p>Se encuentra en proceso de certificación o ya certificado al menos un proceso de atención a la ciudadanía.</p>

Sub Elemento	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
6. Gestión de la Seguridad y Salud	<p>La entidad se encuentra en implementación de al menos uno de los siguientes documentos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:</p> <p>a) La política y objetivos en materia de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>b) El Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo</p> <p>c) La identificación de peligros, evaluación de riesgo y sus medidas de control</p> <p>d) El mapa de riesgos</p> <p>e) La planificación de la actividad preventiva</p> <p>f) El Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>	<p>La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>La entidad se encuentra en implementación de los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>La entidad ha implementado la documentación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. La entidad ha implementado los registros obligatorios del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.</p> <p>Se ha certificado el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (Homologación, estándar OIT, entre otras)</p>
7. Articulación intrainstitucional e interinstitucional	<p>La entidad ha iniciado el desarrollo de, al menos, una iniciativa de articulación intrainstitucional (entre distintos órganos y unidades orgánicas al interior de la entidad) para el diseño, implementación y operación de procesos de atención a la ciudadanía.</p>	<p>La entidad tiene, al menos, una iniciativa de articulación intrainstitucional ya implementada para la operación de procesos de atención a la ciudadanía.</p> <p>La entidad ha iniciado el desarrollo de al menos una iniciativa de articulación interinstitucional (con otra entidad del mismo o distinto nivel de gobierno) para el diseño, implementación y operación de procesos de atención a la ciudadanía.</p>	<p>La entidad tiene distintas iniciativas de articulación ya implementadas para la operación de procesos de atención a la ciudadanía.</p> <p>La entidad tiene distintas iniciativas de articulación interinstitucional para la operación de procesos de atención a la ciudadanía.</p> <p>Alguna de las iniciativas esta orientada a la atención específica de grupos etnosculturales de la localidad, cuando corresponda.</p>

Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Figura 24. Conocimientos de la ciudadanía usuario de la entidad pública



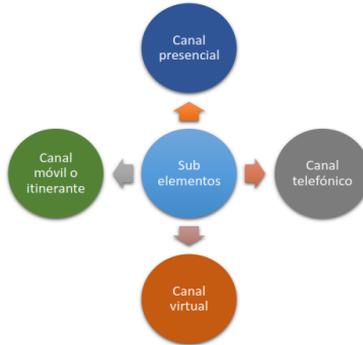
Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Tabla 3.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
1. Identificación de las necesidades y expectativas, para segmentar a la ciudadanía-usuario	<p>Al menos, se brinda un servicio que responda a las necesidades y expectativas de un público objetivo de la ciudadanía.</p> <p>Se ha identificado si, en la localidad, existen grupos étnico-culturales.</p> <p>La entidad ha iniciado la aplicación de mecanismos y herramientas para un mejor conocimiento de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.</p>	<p>Los bienes y servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades generales de los principales tipos de publico objetivo identificados en algún estudio desarrollado por la entidad.</p> <p>Se ha identificado los principales tipos de publico objetivo, al menos uno de los cuales debe ser un grupo étnico cultural, cuando corresponda.</p> <p>Se recoge y analiza, sistemáticamente, información sobre las características socioeconómicas y culturales de la ciudadanía y sobre las brechas de genero, mediante el uso de mecanismos y herramientas para el conocimiento de necesidades y expectativas de la ciudadanía.</p>	<p>Los bienes y servicios se brindan según la identificación y diferenciación de las necesidades específicas a través de encuestas, evaluaciones participativas, estudios periódicos realizados específicamente para ello y otros canales de dialogo que permiten identificar y diferenciar las necesidades y expectativas por tipo de publico objetivo.</p> <p>Se ha identificado y diferenciado las necesidades y expectativas por tipo de publico objetivo, con especial atención de los grupos vulnerables y étnico- culturales, cuando corresponda.</p> <p>Se recoge y analiza, sistemáticamente, información sobre las características socioeconómicas y culturales de la ciudadanía, sobre las brechas de genero y en especial, sobre los grupos étnico-culturales que existen en la localidad, mediante diagnósticos y estudios para el conocimiento detallado de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.</p>
2. Mecanismos y espacios de participación ciudadana para la mejora de los servicios públicos	<p>La entidad tiene implementado, al menos, un mecanismo o espacio de participación ciudadana para el diseño e implementación de la mejora de servicios Públicos.</p>	<p>La entidad tiene al menos, un mecanismo y espacio de participación ciudadana para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.</p> <p>Los mecanismos y espacios de participación deben respetar las costumbres, practicas y creencias de los grupos étnico-culturales (cuando corresponda)</p>	<p>La entidad tiene implementado mas de un mecanismo y espacio de participación ciudadana para el diseño e implementación de la mejora de servicios públicos.</p> <p>Los mecanismos y espacios de participación deben respetar las costumbres, practicas y creencias de los grupos étnico- culturales (cuando corresponda)</p> <p>Se ha llevado a cabo mejoras concretas de los servicios públicos, gracias a los mecanismos y espacios de participación ciudadana.</p>

Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Figura 25. Accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía



Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Tabla 4.

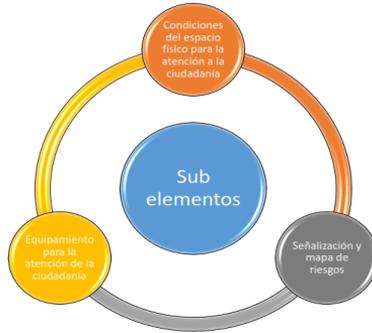
Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
1. Canal presencial	<p>La atención a la ciudadanía se brinda en la sede institucional</p> <p>La atención se realiza en horario corrido de atención al público de 8 horas diarias, y de lunes a viernes.</p>	<p>La atención a la ciudadanía se brinda en la sede institucional y en mas de una sede, dada la ubicación del publico objetivo.</p> <p>La atención se realiza en las oficinas de funcionarios y servidores, aunque se encuentra en implementación una plataforma de atención para la realización de tramites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.</p> <p>La atención se realiza en horario corrido de atención al publico de mas de 8 horas diarias, y de lunes a viernes.</p> <p>La atención toma en cuenta las Particularidades culturales, tales como: costumbres, practicas y creencias de los grupos étnico-culturales o tipo de publico objetivo, cuando corresponda.</p>	<p>La atención a la ciudadanía se brinda en la sede institucional y en mas de sede, dada la ubicación del publico objetivo.</p> <p>Se encuentra implementada una plataforma de atención a la ciudadanía, con ventanillas para la realización de diferentes tramites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, etc.</p> <p>La atención se realiza en horario corrido de atención al publico de mas de 8 horas diarias, y de lunes a sábados.</p> <p>La atención toma en cuenta las Particularidades culturales, tales como: costumbres, practicas y creencias de los grupos étnico-culturales o tipo de publico objetivo, cuando corresponda.</p> <p>Se cuenta con personal bilingüe (castellano y lengua predominante en la localidad), cuando corresponda.</p>

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
2. Canal telefónico	La atención a la ciudadanía se realiza a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina.	La atención a la ciudadanía se realiza a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina. La atención es bilingüe, cuando corresponda. La atención toma en cuenta las particularidades culturales, tales como: costumbres, prácticas y creencias de los grupos étnico-culturales, cuando corresponda. Existe una línea o número telefónico dedicado, exclusivamente, a la entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc.	La atención a la ciudadanía se realiza a través de un único número telefónico o central telefónica, desde el cual se deriva la llamada a la respectiva oficina. La atención toma en cuenta las particularidades culturales, tales como: costumbres, prácticas y creencias de los grupos étnico-culturales, cuando corresponda. Existe un call center para entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos, presentación de quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, etc. La entidad tiene implementada una línea de llamadas gratuitas para atención de trámites o servicios prioritizados o críticos.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
3. Canal virtual	La atención a la ciudadanía se brinda mediante la entrega de información a través de la página web. Se cuenta con, al menos, una cuenta de correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la entidad.	La atención a la ciudadanía se brinda mediante la entrega de información a través de la página web. Se cuenta con más de una cuenta de correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la entidad. Se ha implementado formularios en línea, a través de los cuales la ciudadanía puede: solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros.	La atención a la ciudadanía se brinda mediante la entrega de información a través de la página web. Se cuenta con más de una cuenta de correo electrónico institucional para recepción de consultas y entrega de información relacionada con trámites y/o bienes y servicios públicos que ofrece la entidad. Se ha implementado formularios en línea, a través de los cuales la ciudadanía puede: solicitar información, presentar quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, entre otros. Se ha implementado una plataforma virtual de trámites en línea, a través de la cual se puede realizar un trámite y pagar los derechos del mismo. El formulario en línea y la plataforma virtual tienen un enfoque de datos abiertos y gobierno electrónico.
4. Canal móvil itinerante	Los funcionarios y servidores se desplazan, excepcionalmente, fuera de la entidad, para la atención de trámites o la entrega de bienes y servicios públicos.	La entidad se “desplaza” hacia la ciudadanía algunas veces al año, como respuesta a situaciones, demandas o necesidades específicas de la ciudadanía. La atención a la ciudadanía toma en cuenta las particularidades culturales, cuando corresponda.	La entidad se “desplaza” hacia la ciudadanía, periódicamente, a través de campañas de promoción o ferias itinerantes, de manera planificada, y responde a las necesidades de la ciudadanía respecto a determinados trámites o bienes y servicios públicos. La atención a la ciudadanía toma en cuenta las particularidades culturales, cuando corresponda.

Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Figura 26. Infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención



Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Tabla 5.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
Condiciones del espacio físico para la atención a la ciudadanía	<p>Se cumple con las normas de seguridad en Defensa Civil, para proteger al personal y a la ciudadanía en espacios físicos para la atención a la ciudadanía en la entidad, de acuerdo con las disposiciones del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (SINAGERD).</p> <p>El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, ventilación, limpieza e iluminación.</p> <p>Se ha implementado una infraestructura básica para facilitar el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad.</p>	<p>Se cumple con las normas de seguridad en Defensa Civil, para proteger al personal y a la ciudadanía en espacios físicos para la atención a la ciudadanía en la entidad, de acuerdo con las disposiciones del (SINAGERD).</p> <p>El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.</p> <p>Se ha implementado mejoras en la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad.</p> <p>Existe un mantenimiento esporádico de las instalaciones.</p> <p>Se tiene un diagnóstico sobre las adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención ciudadana y servicios públicos para que esta tenga pertinencia cultural, cuando corresponda.</p>	<p>Se cumple con las normas de seguridad en Defensa Civil, para proteger al personal y a la ciudadanía en espacios físicos para la atención a la ciudadanía en la entidad, de acuerdo con las disposiciones del (SINAGERD).</p> <p>El espacio físico para la atención a la ciudadanía es adecuado en cuanto a condiciones de infraestructura, mobiliario, ventilación, limpieza e iluminación.</p> <p>Se ha implementado mejoras en la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y con discapacidad.</p> <p>Existe un mantenimiento periódico de las instalaciones.</p> <p>Se tiene un diagnóstico sobre las adaptaciones que requiere la infraestructura de los espacios de atención ciudadana y servicios públicos para que esta tenga pertinencia cultural, cuando corresponda.</p> <p>A partir del diagnóstico se ha establecido mejoras y adecuaciones en la infraestructura necesaria para atender las necesidades de los diferentes grupos étnico-culturales, cuando corresponda.</p>

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
2. Señalización y mapa de riesgos	<p>Existe un sistema de señalización adecuada y actualizada para identificar: (i) los principales órganos de la entidad, (ii) áreas de atención, (iii) servicios higiénicos y medidas de seguridad.</p>	<p>Existe un sistema de señalización adecuada y actualizada para identificar: (i) los principales órganos de la entidad, (ii) áreas de atención, (iii) servicios higiénicos y medidas de seguridad.</p> <p>Este sistema de señalización es bilingüe (en castellano y en la lengua predominante de la localidad que no sea castellano).</p> <p>En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores o aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía.</p>	<p>Existe un sistema de señalización adecuada y actualizada para identificar: (i) las principales áreas de atención de la entidad, (ii) servicios dirigidos a la ciudadanía y módulos de orientación, (iii) servicios higiénicos y medidas de seguridad.</p> <p>Este sistema de señalización es bilingüe (en castellano y en la lengua predominante de la localidad que no sea castellano).</p> <p>El sistema de señalización incluye un diseño así como el uso de nuevas tecnologías de la información (paneles virtuales).</p> <p>En el interior de la entidad, existen mapas de ubicación, mapas de riesgos, planos o carteles en los mostradores o aéreos para facilitar la ubicación de la ciudadanía.</p> <p>Se ha aplicado medidas de control sobre los principales riesgos identificados y se toman acciones correctivas.</p>

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
3. Equipamiento para la atención de la ciudadanía	<p>El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía, tales como PCs, fotocopiadoras, escáner, equipos de telefonía y comunicación, se encuentra en condiciones adecuadas para su uso.</p> <p>Se da mantenimiento correctivo a los equipos (es decir, cuando presentan defectos).</p>	<p>El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía, tales como PCs, fotocopiadoras, escáner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para atención de servicios específicos (salud, agua, desagüe, educación, limpieza, etc.), se encuentra en condiciones adecuadas para su uso.</p> <p>Se da mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos.</p>	<p>El equipamiento disponible para la atención de trámites y entrega de bienes y servicios públicos a la ciudadanía, tales como PCs, fotocopiadoras, escáner, equipos de telefonía y comunicación, equipos para atención de servicios específicos (salud, agua, desagüe, educación, limpieza, etc.), se encuentra en condiciones adecuadas para su uso.</p> <p>Se da mantenimiento correctivo y preventivo a los equipos.</p> <p>Se cuenta con equipos de asignación de turnos en el área de atención o sistema de colas, televisores, equipos multimedia (kioscos multimedia o virtuales), entre otros.</p> <p>Los equipos para atención de los servicios han sido adecuados para ser pertinentes culturalmente (adecuados a las costumbres, prácticas y creencias de los grupos étnico-culturales), cuando corresponda.</p>

Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Figura 27.



Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Tabla 6.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
1.Orientación a la ciudadanía	Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía en el canal presencial. El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario.	Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía en mas de un canal, pero no en todos. El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario. La orientación se da con relación a los diferentes servicios y tramites, material explicativo, así como formatos y formularios. Al menos, se cuenta, para el canal presencial, con una persona bilingüe que brinda orientación en castellano y la lengua predominante en la localidad que no sea castellano (si fuera pertinente).	Se ha asignado personal específico para brindar orientación a la ciudadanía para todos los canales de atención. El personal facilita el llenado de los formularios de requerirlo el usuario. La orientación se da con relación a los diferentes servicios y trámites, material explicativo, así como formatos y formularios. Al menos, se cuenta, para el canal presencial y telefónico con una persona bilingüe que brinda orientación en castellano y la lengua predominante en la localidad que no sea castellano (si fuera pertinente).

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
2. Pagos vinculados a los trámites y servicios	Los pagos se realizan en la ventanilla denominada "caja" ubicada en la sede de la entidad, donde se puede realizar múltiples operaciones, únicamente en efectivo.	Los pagos se realizan en la ventanilla denominada "caja" ubicada en la sede de la entidad, donde se puede realizar múltiples operaciones, únicamente en efectivo. Los pagos se pueden realizar en entidades bancarias privadas y/o en el Banco de la Nación, en instalaciones ubicadas tanto en la sede de la entidad, como en las propias entidades bancarias, en efectivo o a través de tarjetas electrónicas (débito/ crédito).	Los pagos se realizan en la ventanilla denominada "caja" ubicada en la sede de la entidad, donde se puede realizar múltiples operaciones, únicamente en efectivo. Los pagos se pueden realizar en entidades bancarias privadas y/o en el Banco de la Nación, en instalaciones ubicadas tanto en la sede de la entidad, como en las propias entidades bancarias, en efectivo o a través de tarjetas electrónicas (débito/ crédito). Se ha implementado un servicio de pago en línea (Internet, telefonía fija o celular) para los diferentes trámites, existiendo diversas modalidades de pago.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
3. Protocolos de atención de trámites, bienes y servicios públicos	La atención es brindada a la ciudadanía siguiendo las pautas que entrega cada órgano o unidad orgánica a su personal, pero no están formalmente establecidas. Estas pautas abarcan: salud, momento de la atención y despedida, lenguaje a usar, entre otros aspectos.	La atención es brindada a la ciudadanía siguiendo las pautas que entrega cada órgano o unidad orgánica a su personal, pero no están formalmente establecidas. Estas pautas abarcan: salud, momento de la atención y despedida, lenguaje a usar, entre otros aspectos. Estos protocolos son de aplicación para el canal presencial. Estos protocolos usan un lenguaje apropiado, no discriminatorio e inclusivo.	La atención es brindada a la ciudadanía siguiendo las pautas que entrega cada órgano o unidad orgánica a su personal, pero no están formalmente establecidas. Estas pautas abarcan: salud, momento de la atención y despedida, lenguaje a usar, entre otros aspectos. Estos protocolos son de aplicación para el canal presencial y telefónico. Estos protocolos usan un lenguaje apropiado, no discriminatorio e inclusivo. Estos protocolos y métodos están en castellano y en la lengua predominante de la localidad que no sea castellano (si fuera pertinente).

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
4. Trato preferente, equitativo y con pertinencia cultural	El personal de atención al público está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad.	El personal de atención al público está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley de Trato Preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad. La ciudadanía tiene un mecanismo para presentar denuncias por discriminación.	El personal de atención al público está capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en la Ley N° 28683, Ley de Trato Preferente a las mujeres embarazadas, niñas, niños, los adultos mayores y personas con discapacidad. La ciudadanía tiene un mecanismo para presentar denuncias por discriminación. La atención del personal se brinda en castellano.
	La ciudadanía tiene un mecanismo para presentar denuncias por discriminación.	La atención del personal se brinda en castellano y la lengua predominante en la localidad que no sea castellano, cuando corresponda.	La atención del personal se brinda en castellano y la esta capacitado para la atención a la ciudadanía, considerando lo dispuesto en las Políticas para el Trato Justo y Equitativo, establecidos por la entidad para la prestación de servicios, en particular, a grupos vulnerables.
Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
5. Simplificación administrativa	El Equipo de Mejora Continua (EMC) de la entidad ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes, los Procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad mas frecuentes de la entidad o los que resultaban prioritarios desde el punto de vista de la Ciudadanía.	El EMC de la entidad ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad priorizados. Se ha eliminado aquellos procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad que resultaban innecesarios y que no agregaban valor a la ciudadanía.	El EMC de la entidad ha simplificado y costeado, con las metodologías vigentes y con el uso de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), todos los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad. Se ha eliminado aquellos procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad que resultaban innecesarios y que no agregaban valor a la ciudadanía. Al menos uno de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, simplificados y costeados, funcionan en plataformas virtuales de tramites en línea.

Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Figura 28. Personal de atención a la ciudadanía



Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Tabla 7.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
1. Perfil del puesto	La entidad ha establecido perfiles de puestos (de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR) para el personal que atiende a la ciudadanía en la ventanilla o unidad de tramite documentario y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.	La entidad ha establecido perfiles de puestos (de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR) para el personal que atiende a la ciudadanía en la ventanilla o unidad de tramite documentario y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía. La entidad ha establecido perfiles de puestos (de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR) para el personal que atiende en la plataforma de atención (orientación y atención de trámites).	La entidad ha establecido perfiles de puestos (de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR) para el personal que atiende a la ciudadanía en la ventanilla o unidad de tramite documentario y para el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía. La entidad ha establecido perfiles de puestos (de acuerdo al Manual de Perfiles de Puestos de SERVIR) para otros puestos del canal presencial, canal telefónico, canal virtual y canal móvil o itinerante. Estos perfiles son utilizados en los procesos de selección y contratación de nuevo personal, así como también son considerados en las alternativas de reubicación al interior de la entidad.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
2. Inducción y capacitación del personal	<p>Antes de que el personal de atención a la ciudadanía inicie sus funciones, se le da una inducción sobre sus funciones y los tramites y servicios que brinda el área a la que fue asignado y los que deberá atender.</p> <p>Se establecen y ejecutan acciones anuales de capacitación para el personal: que atiende a la ciudadanía; y el responsable de la mejora de su atención, en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP de SERVIR.</p>	<p>Antes de que el personal de atención a la ciudadanía inicie sus funciones, se le da una inducción sobre sus funciones, la estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad, los procesos de la entidad y la totalidad de tramites y servicios que brinda.</p> <p>Se establecen y ejecutan acciones anuales de capacitación para el personal que atiende a la ciudadanía y el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía, en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP de SERVIR.</p> <p>Estas acciones comprenden: enfoque intercultural, diversidad cultural y no discriminación y enfoque de genero.</p>	<p>Antes que el personal de atención a la ciudadanía inicie sus funciones, se le da una inducción sobre sus funciones, sobre la estrategia, estructura y funcionamiento de la entidad, sobre los procesos de la entidad y sobre la totalidad de tramites y servicios que brinda la misma.</p> <p>Se establecen y ejecutan acciones anuales de capacitación para el personal que atiende a la ciudadanía y el personal responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía, en el marco del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado – PDP de SERVIR. Asimismo participan directivos y especialistas de todos los órganos de la entidad.</p> <p>Estas acciones comprenden: enfoque intercultural, diversidad cultural y no discriminación, enfoque de genero, gobierno abierto y gobierno electrónico.</p> <p>Se realiza la medición de conocimientos sobre los temas abordados.</p>

Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Figura 29. Transparencia y acceso a la información



Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Tabla 8.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
1. Transparencia de información pública	La entidad pública difunde la información contenida en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y Reglamento	Se difunde la información contenida en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento. La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar de acuerdo al Decreto Supremo N° 063-2010-PCM.	Se difunde la información contenida en la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento. La entidad ha implementado el Portal de Transparencia Estándar, de acuerdo al Decreto Supremo N° 063-2010-PCM. La entidad promueve la publicación de información, bajo el enfoque de datos abiertos.
2. Acceso a la información	La entidad cuenta con el formato de solicitud de acceso a la información pública conforme a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento. El formato de solicitud de acceso a la información pública se encuentra disponible en la página web de la entidad.	La entidad cuenta con el formato de solicitud de acceso a la información pública conforme a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento. El formato de solicitud de acceso a la información pública se encuentra disponible en la página web de la entidad. La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública.	La entidad cuenta con el formato de solicitud de acceso a la información pública conforme a la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento. El formato de solicitud de acceso a la información pública se encuentra disponible en la página web de la entidad. La entidad dispone de un mecanismo virtual de presentación de solicitudes de acceso a la información pública. La entidad dispone de un procedimiento de atención a las solicitudes de acceso a la información pública regulado mediante una normativa interna.
Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
3. Información sobre los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad.	TUPA y sus formularios se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, portal institucional u otro lugar visible de la entidad, en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento, así como la Ley N° 27444. La información es entregada teniendo en cuenta las características del contexto geográfico y cultural de la población, cuando corresponda.	El TUPA, sus formularios y la información sobre el sustento legal y técnico se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, portal institucional u otro lugar visible de la entidad, en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento, así como la Ley N° 27444. La información es entregada teniendo en cuenta las características del contexto geográfico y cultural de la población, cuando corresponda.	El TUPA, sus formularios y la información sobre el sustento legal y técnico se encuentran disponibles en las vitrinas, ventanillas, medios virtuales (portal web, kioscos multimedia o virtuales y/o telefonía móvil) u otro lugar visible de la entidad, en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento, así como la Ley N° 27444. La entidad registra esta información en el Sistema único de tramites (SUT). La información es entregada teniendo en cuenta las características del contexto geográfico y cultural de la población, cuando corresponda. La información mas relevante y formularios (al menos las palabras clave) están disponibles traducidos en las distintas lenguas que se hablan en la localidad.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
4. Información sobre los servicios no exclusivos	<p>El TUSNE se encuentra disponible en las vitrinas, ventanillas, portal institucional u otro lugar visible de la entidad, en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento, así como la Ley N° 27444.</p> <p>La entidad genera información para difundir bienes y servicios públicos que se brindan.</p> <p>La información es entregada teniendo en cuenta las características del contexto geográfico y cultural de la población, cuando corresponda.</p>	<p>El TUSNE se encuentra disponible en las vitrinas, ventanillas, portal institucional u otro lugar visible de la entidad, en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento, así como la Ley N° 27444.</p> <p>La entidad genera información para difundir bienes y servicios públicos que se brindan.</p> <p>La información es entregada teniendo en cuenta las características del contexto geográfico y cultural de la población, cuando corresponda.</p>	<p>El TUSNE se encuentra disponible en las vitrinas, ventanillas, portal institucional, medios virtuales (portal web, kioscos multimedia o virtuales y/o telefonía móvil) u otro lugar visible de la entidad, en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, su modificatoria y reglamento, así como la Ley N° 27444.</p> <p>La entidad genera información para difundir bienes y servicios públicos que se brindan.</p> <p>La información es entregada teniendo en cuenta las características del contexto geográfico y cultural de la población, cuando corresponda.</p> <p>La información mas relevante se difunde, traducida en las distintas lenguas que se hablan en la localidad.</p>

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
5. Designación de funcionarios responsables	<p>Se cuenta con un responsable de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>Se cuenta con un responsable del Portal de Transparencia Estándar, en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>Ambos responsables comparten este rol con otras funciones.</p>	<p>Se cuenta con un responsable de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>Se cuenta con un responsable del Portal de Transparencia Estándar en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>Ambos responsables desarrollan sus roles de manera exclusiva.</p>	<p>Se cuenta con un responsable de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública.</p> <p>Se cuenta con un responsable del Portal de Transparencia Estándar, en el marco de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>Ambos responsables desarrollan este rol de manera exclusiva.</p> <p>Ambos responsables son parte del Equipo de Mejora Continua.</p> <p>Las funciones de ambos responsables se incorporan en los documentos de gestión.</p>

Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Figura 30. Medición de la gestión



Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Tabla 9.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
1. Seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención a la ciudadanía	La entidad realiza actividades de seguimiento de la atención a la ciudadanía. Estas actividades se realizan desde hace menos de un año. Se ha establecido indicadores de proceso y/o producto para la medición de la gestión en la atención de la ciudadanía (trámites realizados, bienes o servicios entregados, personas atendidas). La información es registrada de manera manual.	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación. Estas actividades se realizan desde hace más de un año, pero menos de 3 años. Se ha establecido indicadores de insumo, proceso y producto para la medición de la gestión en la atención de la ciudadanía. La información es registrada de manera electrónica (hoja de cálculo o aplicativo informático).	La entidad realiza actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación. Estas actividades las realiza desde hace más de 3 años. Se ha establecido indicadores de insumo, proceso, producto, resultado e impacto para la medición de la gestión en la atención de la ciudadanía. La información es registrada de manera electrónica (hoja de cálculo o aplicativo informático). Los indicadores incorporan el enfoque intercultural y enfoque de género.

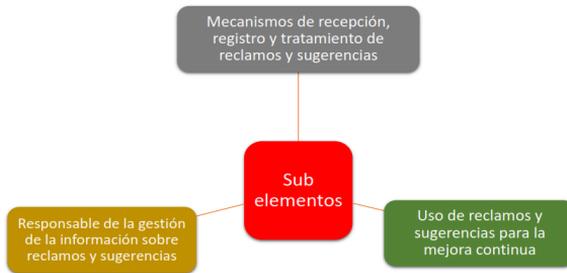
Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
2. Medición de la satisfacción de la ciudadanía	<p>La medición de la satisfacción de la ciudadanía en la atención y provisión de bienes y servicios públicos se realiza midiendo un indicador general establecido para la entidad.</p>	<p>La medición de la satisfacción de la ciudadanía en la atención y provisión de bienes y servicios públicos se realiza midiendo un indicador general establecido para la entidad.</p> <p>Este indicador logra alcanzar, al menos, un nivel medio de satisfacción (escala cualitativa o equivalente en escala cuantitativa).</p> <p>Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.</p> <p>Se considera preguntas por origen étnico (autoidentificación) y lengua materna en las encuestas y estudios de satisfacción ciudadana, cuando corresponda.</p>	<p>La medición de la satisfacción de la ciudadanía en la atención y provisión de bienes y servicios públicos se realiza midiendo un indicador general establecido para la entidad.</p> <p>Este indicador logra alcanzar, un nivel alto o muy alto de satisfacción (escala cualitativa o equivalente en escala cuantitativa).</p> <p>Se establece indicadores específicos para medir la satisfacción con los principales trámites, bienes y servicios públicos.</p> <p>Se considera preguntas por origen étnico (autoidentificación), lengua materna, discriminación étnico-racial y actitudes hacia la diversidad cultural en las encuestas y estudios de satisfacción ciudadana cuando corresponda.</p>

Para el nivel medio y avanzado se puede tomar en cuenta el Cuadernillo IV: Instrumentos para la Aplicación del Enfoque Intercultural en los Servicios Públicos, Ficha 4: Encuesta sobre calidad de atención de la "Guía para la Aplicación del Enfoque Intercultural en la Gestión de los Servicios Públicos", Ministerio de Cultura

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
3. Uso de los reportes de medición de la gestión relacionados con la atención a la ciudadanía	<p>Las actividades de seguimiento de la atención a la ciudadanía generan reportes.</p> <p>Los reportes son utilizados por el equipo de trabajo al interior de un órgano o unidad orgánica, designado como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>Los reportes son presentados periódicamente, ante la máxima autoridad administrativa.</p> <p>Los reportes son presentados periódicamente, ante el órgano o unidad orgánica a la que pertenece la persona designada como responsable de la mejora la atención a la ciudadanía.</p>	<p>Las actividades de seguimiento y evaluación de la atención a la ciudadanía, generan reportes.</p> <p>Los reportes son utilizados por el equipo de trabajo al interior de un órgano o unidad orgánica, designado como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>Los reportes son presentados, periódicamente, ante la máxima autoridad administrativa.</p>	<p>Las actividades de seguimiento y evaluación de la atención a la ciudadanía, generan reportes de evaluación.</p> <p>Los reportes son utilizados por el órgano o unidad orgánica responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.</p> <p>Los reportes son presentados, periódicamente, ante la máxima autoridad administrativa y ante la ciudadanía</p>

Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Figura 31. Reclamos y sugerencias



Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Tabla 10.

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
1. Mecanismos de recepción, registro y tratamiento de reclamos y sugerencias	<p>Se ha implementado y se encuentra en funcionamiento un buzón de sugerencias y el Libro de Reclamaciones, de acuerdo con el Decreto Supremo N° 042-2011- PCM que aprueba la Obligación de las Entidades del Sector Público de contar con un Libro de Reclamaciones.</p> <p>Existe un registro periódico de los temas y frecuencia de ocurrencia, dando respuesta a los casos que lo ameriten.</p>	<p>Se ha implementado y se encuentran en funcionamiento, por lo menos, tres canales de recepción de reclamos y sugerencias (buzón de sugerencias, libro de reclamaciones físico y virtual de retroalimentación con la ciudadanía).</p> <p>Existe un procedimiento establecido para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta, por escrito, en todos los casos. Sin embargo, no están establecidos plazos de respuesta.</p> <p>Este procedimiento brinda atención especial a la resolución de denuncias sobre discriminación. D Se cuenta con hojas de cálculo para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.</p> <p>Las mejoras implementadas, tomando como base los reclamos y sugerencias, son comunicadas a la ciudadanía en general.</p>	<p>Se ha implementado y se encuentran en funcionamiento, canales múltiples de recepción de reclamos y sugerencias (personal, escritos, telefónicos, buzón de sugerencias, libro de reclamaciones físico y virtual de retroalimentación con la ciudadanía) con mecanismos de seguimiento de atención de los reclamos.</p> <p>Existe un procedimiento establecido para atender los reclamos y sugerencias, dando respuesta a todos los casos, a través de la vía que la ciudadanía haya utilizado para tal fin y con plazos definidos.</p> <p>Este mecanismo brinda atención especial a la resolución de denuncias sobre discriminación, dándose respuesta específica sobre la acción tomada, como resultado de la misma.</p> <p>Se cuenta con un sistema informático de soporte para el procesamiento de la información de reclamos y sugerencias.</p>

Sub-elementos	Clasificación		
	Básico	Medio	Avanzado
2. Uso de reclamos y sugerencias para la mejora continua	<p>Los reclamos y sugerencias son sistematizados.</p> <p>Los reclamos y sugerencias son utilizados para calcular estadísticas de frecuencia.</p> <p>Se establecen propuestas de mejora de la atención, tomando en cuenta algunos de los reclamos y sugerencias.</p>	<p>Los reclamos y sugerencias son sistematizados.</p> <p>Los reclamos y sugerencias son utilizados como indicadores de atención y prestación de servicios con pertinencia cultural³², cuando corresponda.</p> <p>Se establecen actividades para la mejora de la atención, respondiendo a necesidades y particularidades de la ciudadanía.</p> <p>Los reclamos y sugerencias son considerados con especial atención a los grupos étnico-culturales, cuando corresponda</p>	<p>Los reclamos y sugerencias son sistematizados y analizados, como parte de un proceso permanente de mejora continua.</p> <p>Los reclamos y sugerencias son utilizados como indicadores de atención y prestación de servicios con pertinencia cultural, cuando corresponda.</p> <p>Se ha establecido medidas para la mejora continua de la atención y la prestación de servicios.</p> <p>Las medidas para la mejora continua incorporan el enfoque intercultural y el enfoque de género, entre otros, en la definición de proyectos de mejora</p>
3. Responsable de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias	<p>La responsabilidad de gestionar los reclamos y sugerencias está a cargo de la persona designada como responsable de la mejora de la atención a la ciudadanía.</p>	<p>Existe una persona encargada exclusivamente de la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.</p>	<p>Existe un órgano o unidad orgánica con funciones exclusivamente orientadas a la gestión de la información sobre reclamos y sugerencias.</p>

Fuente: tomado de Curso estándares y herramientas de atención al ciudadano, Cinthya Arguedas Gourzong -ENAP SERVIR

Capítulo 3

Si los jóvenes comunican es porque corrupción existe,
una mirada desde los números

Por qué es importante escuchar a los jóvenes

La investigación es de corte descriptivo y se analizarán las variables de percepción de la corrupción y su impacto en la atención al usuario. Obedece a un diseño no experimental y transeccional. La muestra utilizada consistió en 241 personas que accedieron voluntariamente a desarrollar el cuestionario titulado “Corrupción y atención al usuario en el gobierno de tu localidad”; se recopiló información mediante el instrumento de manera virtual –sincrónica, pretest sobre percepción de la corrupción 2021 2 uss–Formularios de Google pre test sobre percepción de la corrupción 2021 2 uss–Formularios de Google.

Los criterios de inclusión fueron estudiantes universitarios participantes de un programa de Responsabilidad Social “Corrupción y probidad en estudiantes universitarios”.

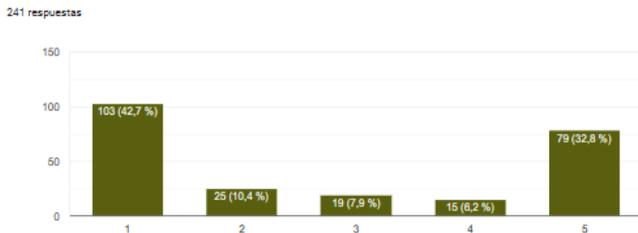
Los criterios de exclusión fueron estudiantes universitarios que no participaron del programa de Responsabilidad Social “Corrupción y probidad en estudiantes universitarios”.

Resultados

Compartimos los resultados estadísticos encontrados sobre el impacto de la corrupción en el país.

1. De acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni desacuerdo
4. Algo en desacuerdo
5. En desacuerdo.

Figura 32. Indica tu nivel de percepción de la corrupción



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 32, presenta un 32,8%, en donde los participantes se posicionan en desacuerdo con la corrupción, indicando una actitud crítica y un rechazo hacia estas prácticas. Estas categorizaciones reflejan una diversidad de percepciones dentro de la muestra, desde una clara oposición hasta niveles de tolerancia y neutralidad.

Figura 33. La corrupción disminuye la economía de un país

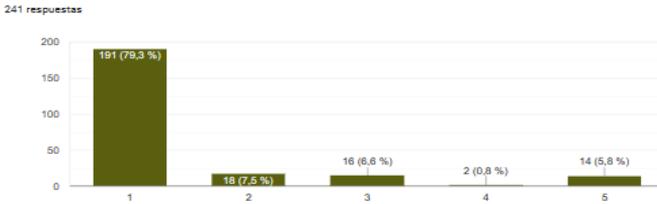


Fuente: Elaboración de los autores

Figura 33, se tiene el 83% de los participantes en estar de acuerdo en que la corrupción tiene un impacto negativo en la economía, indicando una clara conciencia sobre la relación directa entre la corrupción y el deterioro económico. Por otro lado, existe un desacuerdo, indicando una pequeña proporción que no ve una correlación clara entre corrupción y economía. Finalmente, se tiene el desacuerdo expresando una opinión que contradice la idea de que la corrupción tenga un impacto negativo en la economía del país.

Estas respuestas sugieren una diversidad de percepciones en cuanto a la relación entre corrupción y economía, con una mayoría que reconoce su efecto perjudicial.

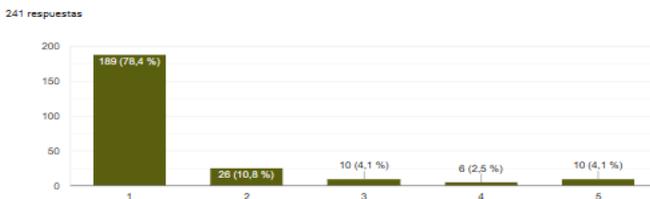
Figura 34. La corrupción hace inequitativo el reparto de riquezas



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 34, sobre la percepción de cómo la corrupción afecta la equidad en el reparto de riquezas, se evidencia un notable 79.3 % de los encuestados que manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción contribuye a hacer inequitativo el reparto de riquezas, resaltando una conciencia generalizada sobre el vínculo entre corrupción y desigualdad económica. Estos resultados reflejan una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la equidad económica, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

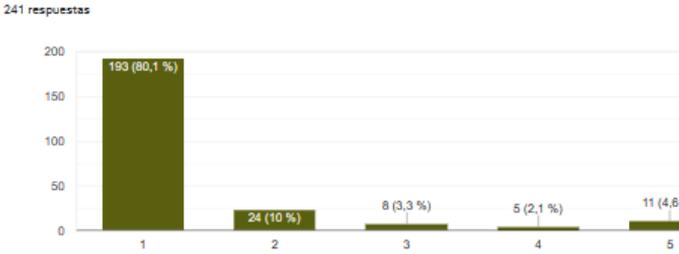
Figura 35. La corrupción no permite la innovación y competitividad



Fuente: Elaboración de los autores

El Figura 35, evidencia un notable 78.4 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción obstaculiza la innovación y la competitividad, indicando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la capacidad de las entidades para ser innovadoras y competitivas. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la capacidad de las entidades para ser innovadoras y competitivas.

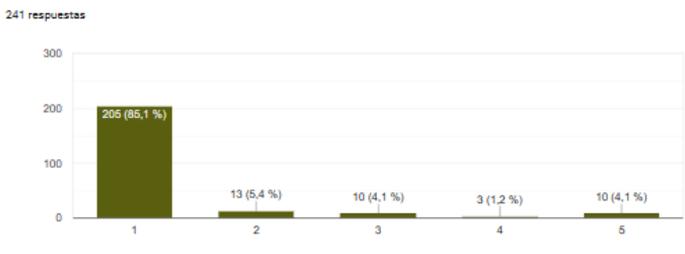
Figura 36. La corrupción genera daño patrimonial



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 36, se evidencia un 80.1 % de los participantes que están de acuerdo en que la corrupción ocasiona daño patrimonial, indicando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en el patrimonio. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en el patrimonio, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

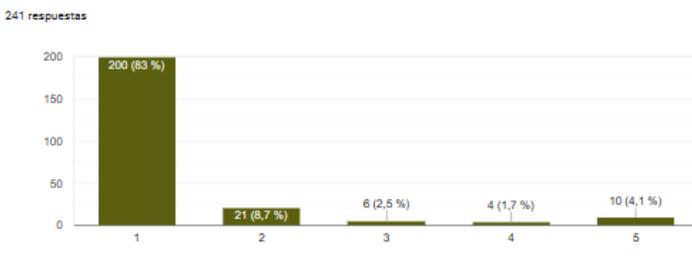
Figura 37. La corrupción debilita la democracia



Fuente: Elaboración de los autores

Como se observa en el Figura 37, el 85.1% de los encuestados están de acuerdo en que la corrupción debilita la democracia, destacando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la salud de las instituciones democráticas. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la salud de las instituciones democráticas, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

Figura 38. La corrupción debilita las instituciones públicas

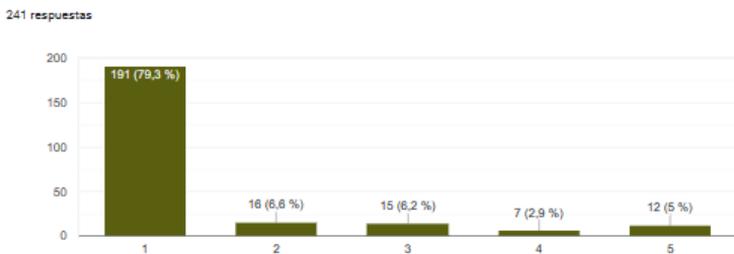


Fuente: Elaboración de los autores

Figura 38, se evidencia que un 83 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción debilita las

instituciones públicas, subrayando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la eficacia y legitimidad de las instituciones del sector público. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en las instituciones públicas, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

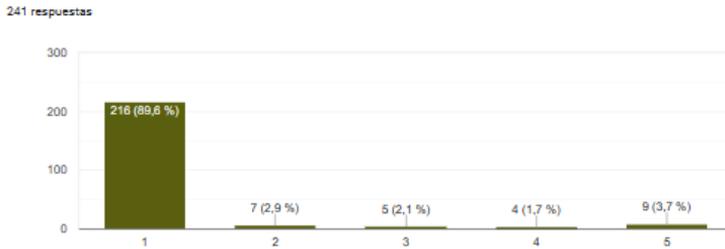
Figura 39. La corrupción genera burocracia



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 38, se observa un 79.3 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción genera burocracia, destacando una percepción generalizada sobre la relación entre corrupción y aumento de la burocracia. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en el aumento de la burocracia, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

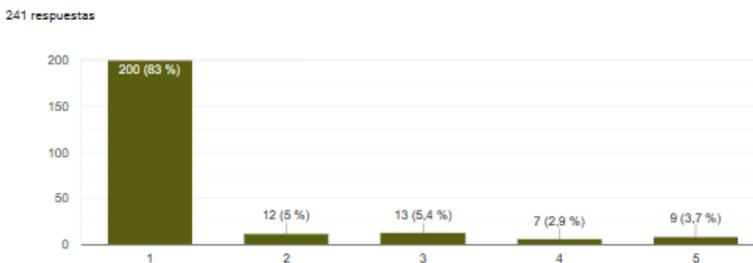
Figura 40. La corrupción hace perder la confianza en las autoridades



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 40, se destaca que un 89.6 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción hace perder la confianza en las autoridades, destacando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la confianza ciudadana hacia las instituciones y figuras de autoridad. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la confianza ciudadana hacia las autoridades, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

Figura 41. La corrupción debilita la ciudadanía

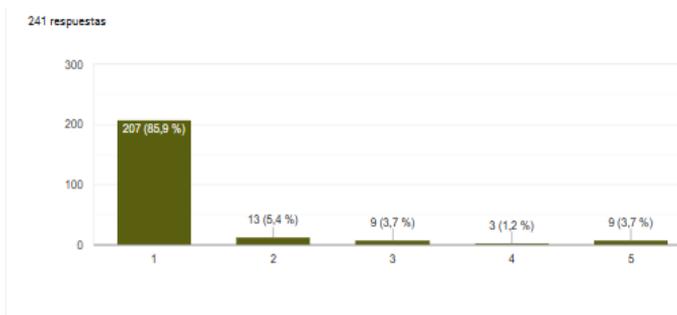


Fuente: Elaboración de los autores

Figura 41, se tiene un 83% en donde los encuestados manifiestan estar de acuerdo en que la corrupción debilita la ciudadanía,

destacando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la participación activa y la fortaleza de la ciudadanía. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la participación ciudadana y la fortaleza de la ciudadanía, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

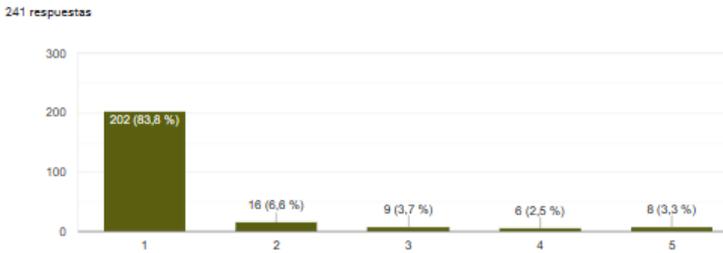
Figura 42. La corrupción debilita la conciencia ética



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 42, se observa un 85.9 % en donde los encuestados señalan estar de acuerdo en que la corrupción debilita la conciencia ética, subrayando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en los valores éticos de la sociedad. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en los valores éticos de la sociedad, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

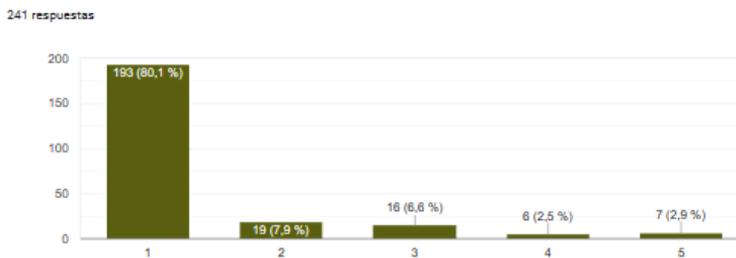
Figura 43. La corrupción debilita el liderazgo social



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 43., señala un 83.8 % de los encuestados estar de acuerdo en que la corrupción debilita el liderazgo social, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la capacidad de liderazgo de las figuras sociales. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la capacidad de liderazgo de las figuras sociales, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

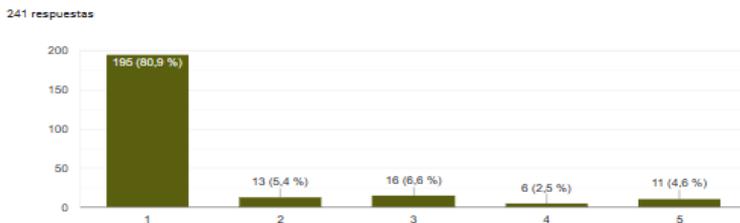
Figura 44. La corrupción hecha a perder las referencias colectivas



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 44, se tiene una percepción de un 80.1 % en donde los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción debilita las referencias colectivas, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en las normas y valores compartidos por la sociedad. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en las normas y valores compartidos por la sociedad, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

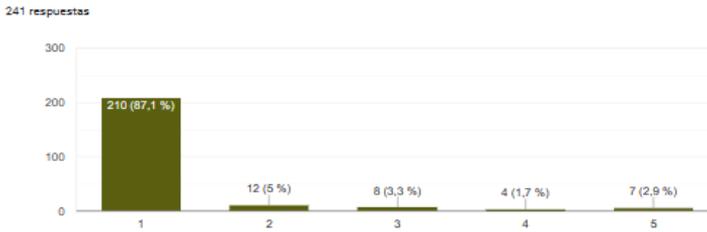
Figura 45. La corrupción no permite focalizar los recursos



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 45, se afirma un 80.9 % donde los encuestados están de acuerdo en que la corrupción no permite focalizar los recursos, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la asignación eficiente de los recursos. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la asignación eficiente de los recursos, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

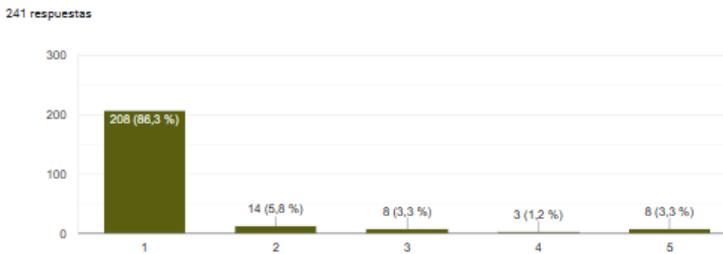
Figura 46. La corrupción tiene efectos negativos en la regulación de leyes



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 46, evidencia un 87.1 % de los encuestados estar de acuerdo en que la corrupción tiene efectos negativos en la regulación de leyes, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en el proceso normativo y legal. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en el sistema legal y normativo, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

Figura 47. La corrupción afecta los derechos humanos

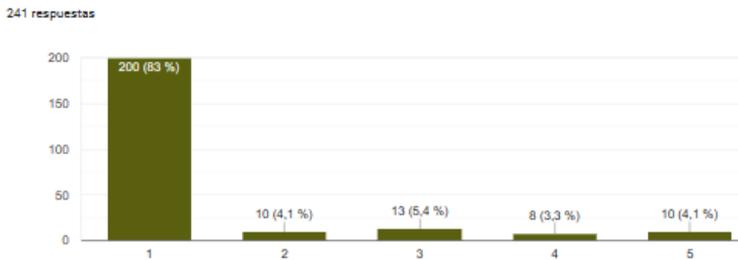


Fuente: Elaboración de los autores

Figura 47, se observa un 86.3 % donde los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción afecta los derechos humanos, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto

negativo de la corrupción en la garantía y protección de los derechos fundamentales. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la protección de los derechos humanos, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

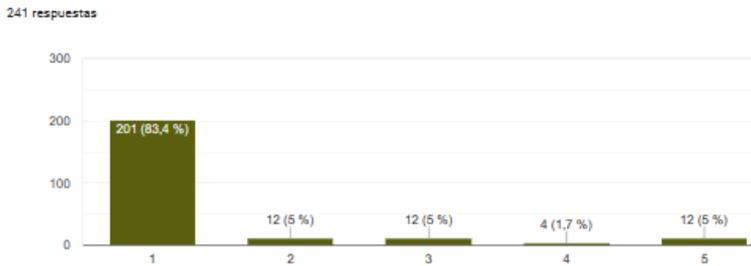
Figura 48. La corrupción disminuye el sentimiento solidario



Fuente: Elaboración de los autores

En la figura 48, se evidencia un 83% de los encuestados estar de acuerdo en que la corrupción disminuye el sentimiento solidario, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la cohesión social y en la disposición a colaborar y ayudar a los demás. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la cohesión social y en la disposición a colaborar y ayudar a los demás, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

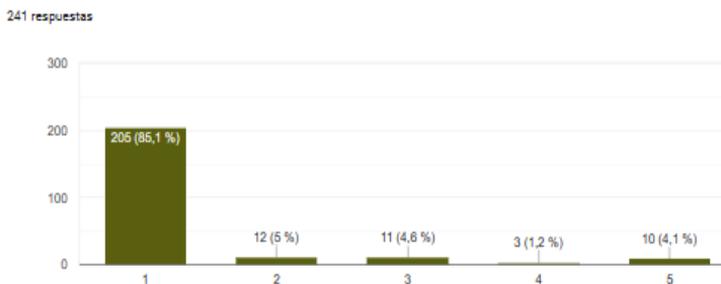
Figura 49. La corrupción disminuye el respeto entre las personas



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 49, señala un destacado 83.4 % de los encuestados estar de acuerdo en que la corrupción disminuye el respeto entre las personas, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en las relaciones interpersonales y en la construcción de un ambiente social basado en el respeto mutuo. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en las relaciones sociales y en la construcción de un ambiente basado en el respeto mutuo, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

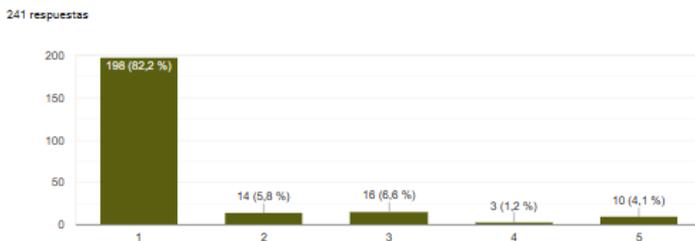
Figura 50. La corrupción disminuye la eficiencia en las instituciones públicas



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 50, se evidencia un 85.1 %, en donde los encuestados están de acuerdo en que la corrupción disminuye la eficiencia en las instituciones públicas, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la capacidad de estas instituciones para operar de manera eficiente y efectiva. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la capacidad de las instituciones públicas para operar de manera eficiente, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

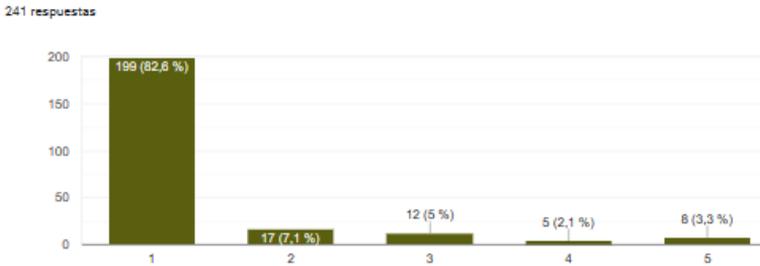
Figura 51. La corrupción disminuye en los trabajadores



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 51, destaca un 82.2 % de encuestados estar de acuerdo en que la corrupción disminuye la idoneidad de los trabajadores, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la calidad y competencia de los trabajadores en el ámbito laboral. Estos resultados resaltan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la calidad y competencia de los trabajadores, con algunas variaciones en la intensidad de esta percepción entre los encuestados.

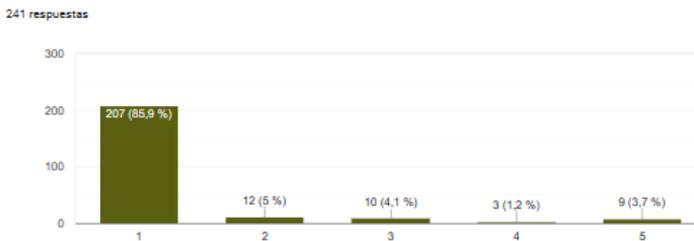
Figura 52. La corrupción disminuye la veracidad de los trabajadores



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 52, el 82.6% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción disminuye la veracidad de los trabajadores. Este alto porcentaje refleja una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la honestidad y transparencia de los trabajadores en el ámbito laboral. Estos resultados enfatizan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la honestidad y transparencia de los trabajadores, aunque existen algunas variaciones en la intensidad de esta percepción y algunas voces disidentes dentro de la muestra encuestada.

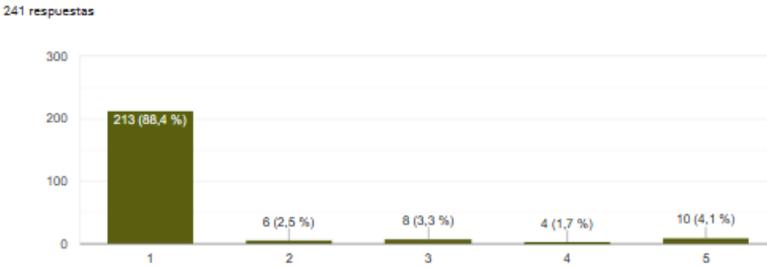
Figura 53. La corrupción disminuye la lealtad y obediencia



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 53, evidencia el 85.9 % de la totalidad de los encuestados estar de acuerdo en que la corrupción disminuye la lealtad y obediencia de los trabajadores. Este alto porcentaje indica una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la lealtad y disciplina de los empleados en el ámbito laboral. Estos resultados enfatizan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la lealtad y disciplina laboral, aunque existen algunas variaciones en la intensidad de esta percepción y algunas voces disidentes dentro de la muestra encuestada.

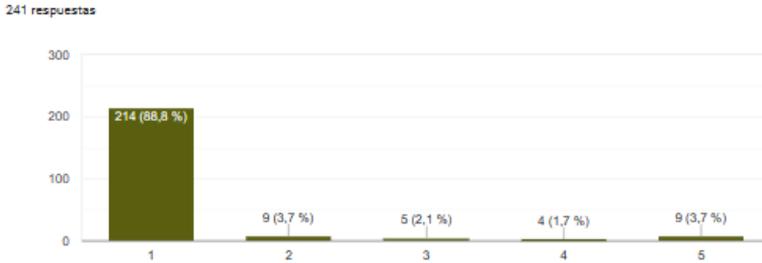
Figura 54. La corrupción disminuye la justicia y equidad



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 54, se evidencia la gran mayoría de los encuestados con un 88.4 % estar de acuerdo en que la corrupción disminuye la justicia y equidad. Este alto porcentaje refleja una percepción generalizada dentro de la muestra encuestada de que la corrupción tiene un impacto negativo en la imparcialidad y equidad en diversos contextos. Estos resultados enfatizan la percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la justicia y equidad, aunque existen algunas variaciones en la intensidad de esta percepción y algunas voces disidentes dentro de la muestra encuestada.

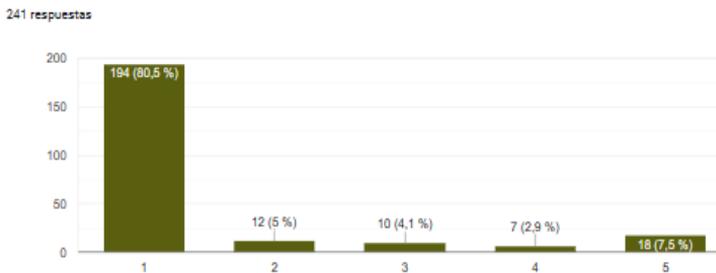
Figura 55. La corrupción disminuye la lealtad al estado



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 55, se tiene un 88.8 % de la totalidad de los encuestados estar de acuerdo en que la corrupción disminuye la lealtad al estado. Este resultado sugiere una preocupación generalizada dentro de la muestra encuestada sobre cómo la corrupción puede socavar el sentimiento de lealtad y compromiso hacia las instituciones estatales. Por otro lado, el 3.7 % manifiesta estar algo de acuerdo, lo cual indica una cierta variabilidad en la intensidad de esta percepción dentro de la muestra. Aunque este grupo reconoce la relación entre corrupción y disminución de lealtad al estado, la intensidad de su acuerdo puede ser menor en comparación con la mayoría.

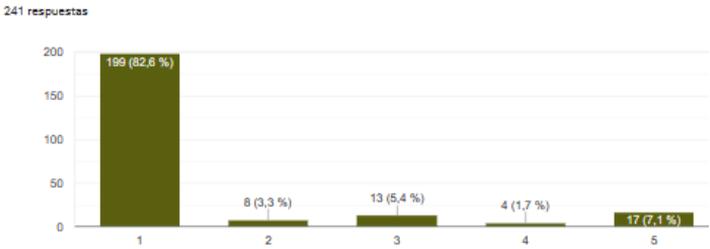
Figura 56. La corrupción erradica la neutralidad



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 56, el 80.5 % de los participantes manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción erradica la neutralidad. Este resultado refleja una preocupación generalizada dentro de la muestra sobre cómo la corrupción puede comprometer la imparcialidad y la objetividad en diversos contextos institucionales.

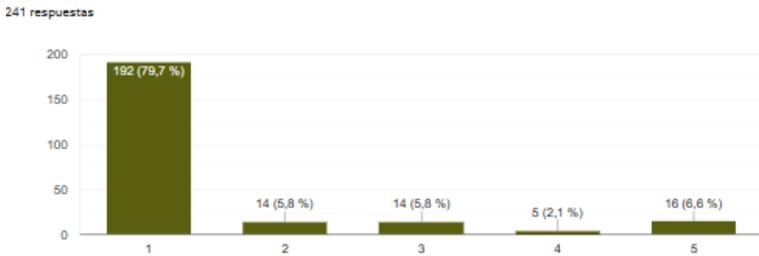
Figura 57. La corrupción erradica la transparencia



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 57, afirma un 82.6% de los participantes estar de acuerdo en que la corrupción erradica la transparencia. Este resultado indica una percepción mayoritaria de que la corrupción impacta negativamente en la apertura y claridad en distintos ámbitos. Por otro lado, solo el 3.3 % manifiesta estar algo de acuerdo indica una cierta variabilidad en la intensidad de esta percepción y disminución de la transparencia, la intensidad de su acuerdo puede ser menor en comparación con la mayoría.

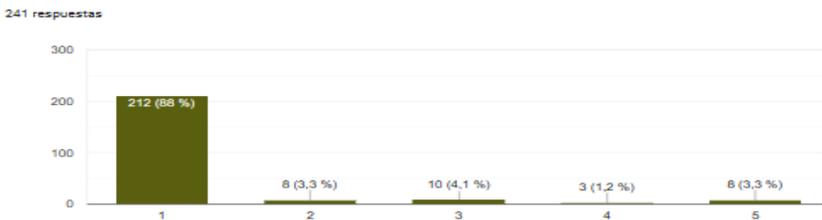
Figura 58. La corrupción erradica la discreción



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 58, se destaca el 79.7 % de los participantes estar de acuerdo en que la corrupción erradica la discreción. Este resultado indica una percepción generalizada de que la corrupción tiene un impacto negativo en la capacidad de mantener información de manera confidencial o discreta en diversos contextos.

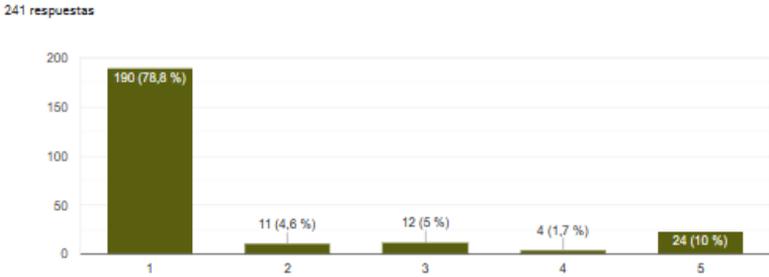
Figura 59. La corrupción viola el ejercicio adecuado de cargo



Fuente: Elaboración de los autores

El análisis de la figura 59, aborda un significativo 88 % de los participantes estar de acuerdo en que la corrupción viola el ejercicio adecuado del cargo. Este resultado refleja una percepción generalizada de que la corrupción tiene un impacto negativo en la capacidad de los funcionarios públicos para desempeñar sus responsabilidades de manera adecuada.

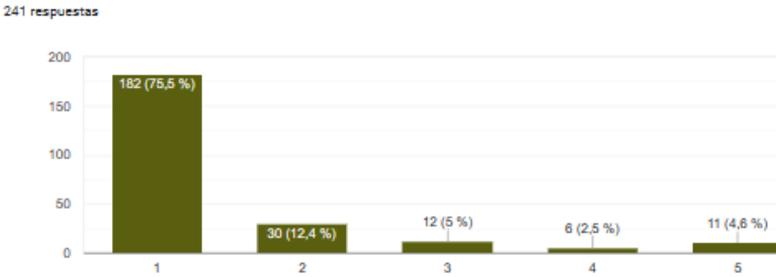
Figura 60. La corrupción erradica la responsabilidad



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 60, se destaca que un 78.8 % de los participantes estar de acuerdo en que la corrupción erradica la responsabilidad. Este resultado refleja una percepción generalizada de que la corrupción socava la capacidad de las personas y las instituciones para actuar de manera responsable.

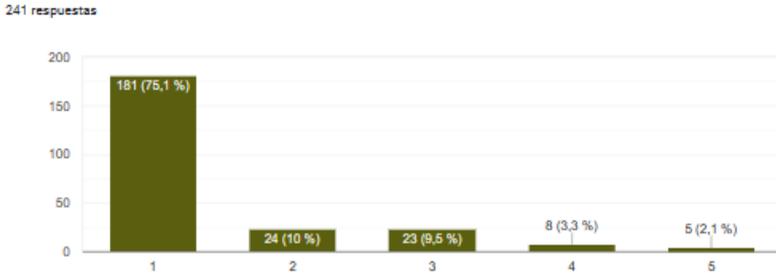
Figura 61. La corrupción promueve ventajas indebidas



Fuente: Elaboración de los autores

El análisis de la figura 61, aborda el 75.5 % de los participantes estar de acuerdo en que la corrupción promueve ventajas indebidas. Este resultado indica una percepción generalizada de que la corrupción crea un entorno propicio para obtener beneficios de manera indebida.

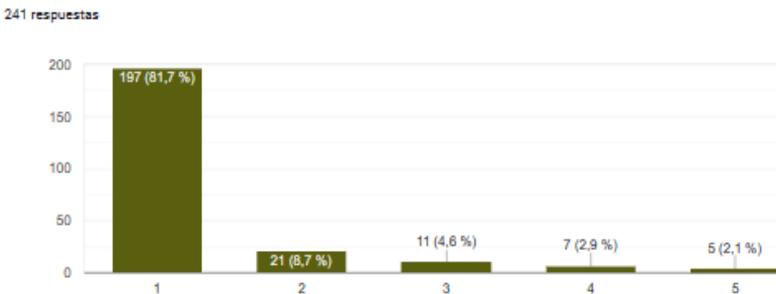
Figura 62. La corrupción hace proselitismo político



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 62, se ha obtenido el 75.1 % de participantes estar de acuerdo en que la corrupción está asociada con el proselitismo político. Este resultado sugiere que existe una creencia generalizada de que la corrupción se utiliza como medio para promover intereses políticos.

Figura 63. La corrupción hace mal uso de la información privilegiada

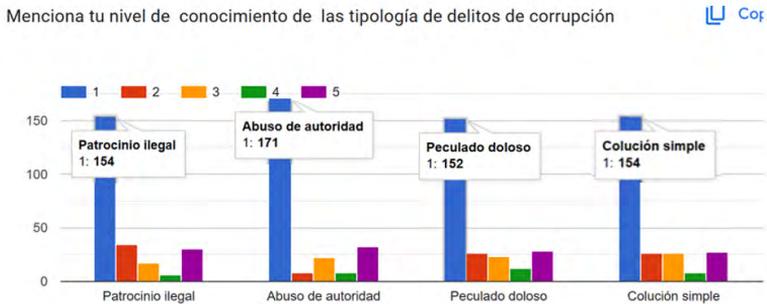


Fuente: Elaboración de los autores

Figura 63, se evidencia el 81.7 % de los participantes estar de acuerdo en que la corrupción está vinculada con el mal uso de información privilegiada. Este resultado indica que existe una percepción generalizada de que quienes participan en actos corruptos

también están implicados en el mal uso de información confidencial para obtener ventajas indebidas. En relación con la probidad consultamos sobre el grado de conocimiento que tienen los jóvenes sobre los delitos de corrupción donde 154 mencionaron que tienen conocimiento sobre patrocínio ilegal.

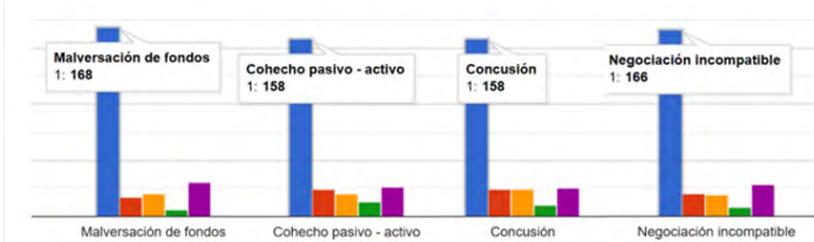
Figura 64. Menciona tu nivel de conocimiento de las tipologías de delitos de corrupción



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 64, sobre el grado de conocimiento de los jóvenes acerca de las tipologías de delitos de corrupción presenta datos detallados. En relación al abuso de autoridad, 171 respuestas indican un nivel significativo de conciencia entre la muestra encuestada. Asimismo, tanto el patrocínio ilegal como la colusión simple recibieron 154 respuestas cada uno, señalando un conocimiento considerable sobre estas formas específicas de corrupción. El peculado doloso, con 152 respuestas, también muestra una buena comprensión. En conjunto, los resultados indican que los jóvenes demuestran un conocimiento sólido sobre diversas tipologías de delitos de corrupción, evidenciando una conciencia generalizada en la muestra estudiada.

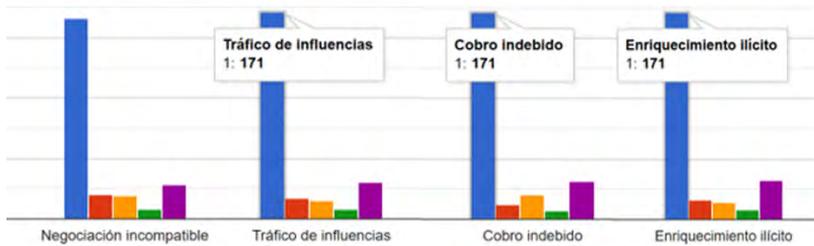
Figura 65. Menciona tu nivel de conocimiento de las tipologías de delitos de corrupción



Fuente: Elaboración de los autores

Figura 65, sobre el conocimiento de los jóvenes acerca de diversas tipologías de delitos de corrupción revela una comprensión sólida. La malversación de fondos obtuvo 168 respuestas, indicando un nivel destacado de conocimiento entre la muestra encuestada. Además, tanto el cohecho pasivo-activo como la concusión recibieron 158 respuestas cada uno, reflejando una conciencia considerable sobre estas formas específicas de corrupción. La negociación incompatible, con 166 respuestas, también muestra un conocimiento robusto. Por ende, los resultados sugieren que los jóvenes tienen un entendimiento sustancial de diversas tipologías de delitos de corrupción, evidenciando una conciencia generalizada dentro de la muestra estudiada.

Figura 66. Menciona tu nivel de conocimiento de las tipología de delitos de corrupción



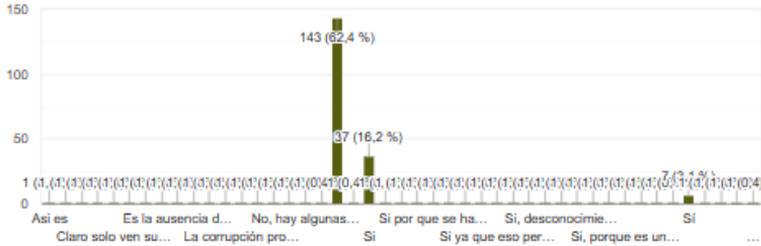
Fuente: Elaboración de los autores

Continuando con las tipologías adicionales de delitos de corrupción, la figura 66, se analiza la muestra resultados consistentes. El tráfico de influencias, el cobro indebido y el enriquecimiento ilícito obtuvieron un número igualmente alto de respuestas, cada uno con 171 menciones. Este hallazgo indica que los jóvenes encuestados tienen un conocimiento significativo sobre estas prácticas corruptas específicas. La uniformidad en las respuestas sugiere una comprensión equitativa entre los encuestados en relación con estas categorías particulares de delitos de corrupción. En conjunto, estos resultados revelan una conciencia generalizada y un conocimiento detallado entre los jóvenes sobre diversas formas de corrupción, lo que sugiere un potencial compromiso y preocupación en la lucha contra la corrupción en la sociedad.

Por otro lado, ante la pregunta si la corrupción es consecuencia de pocos valores humanistas surgieron 189 respuestas que sí, sin embargo, adicionalmente surgieron respuestas como las siguientes:

Figura 67. ¿La corrupción es consecuencia de pocos valores humanistas?

229 respuestas



Fuente: Elaboración de los autores

Tabla 11.

No, hay algunas personas que en verdad saben lo que está bien
Si, porque con eso hacen que las personas ya no confíen en sus propias autoridades.
Pues lamentablemente sí, pero aun sabiendo que pasa esto no hacemos nada para poder cambiarlo
Sí, además de da porque muchas personas han perdido sus reglas morales, sus valores, no tiene ética, y no les importa el daño que le causan al pueblo, no importa nada ni nadie.
Así es
Si por que las personas pierden la confianza.
La corrupción promueve antivalores.
Si, ya que una sociedad sin valores va en decaimiento en problemas de corrupción.
De acuerdo
Es la ausencia de valores y escasa formación humana
Si, desconocimiento total.
Claro que si
Si ya que eso permite hacer cosas indebidas

La corrupción produce desconfianza en los partidos políticos, en los dirigentes políticos, conduce a mucha gente a adoptar estrategias menos cooperativas y fomenta la deserción con el objetivo de no ser explotados por personas pertenecientes a redes corruptas.
La corrupción es producto de una pobre educación en valores.
Si, porque es un acto que al cometerse pone en riesgo o afecta a las demás personas, es por ello que tienes que tener ética y moral en la sociedad donde vives.
La falta de ética
SI, porque para que llegue a ser corrupta una persona entonces es porque no se le enseñó principios y valores en el seno de su hogar, porque es ahí donde empieza todo, entonces efectivamente la corrupción llega con la carencia de valores que enseñan a las personas a ser leales y honestas ante cualquier situación.
Claro solo ven sus beneficios
Si, por que los seres humanos no tienen sus valores básicos para poder decir no a la corrección
Si ya que debido a la ausencia de valores sale a flote el egoísmo de las personas y el bien común
Sí, la corrupción es un de los principales problemas del Perú, debido a la falta de ética y moral de los ciudadanos y autoridades que no tienen aquellos valores correspondientes o que estén a favor o en busca del desarrollo de nuestra Nación.
La corrupción es un problema de la humanidad y de la sociedad jurídica.
Si, tiene esas consecuencias
La corrupción no tiene valores ni banderas
De acuerdo, la falta de ética profesional
Claro que sí porque uno debe tener valores ante todo y la corrupción corroe a que uno olvide sus valores positivos y hace cometer actos indebidos.
Si, creo que una persona sin valores y sin ética
Si por que se ha perdido en esta sociedad los valores
sí, la corrupción es una violación de los derechos humanos, es una falta de principios de un gobierno, así como de los preceptos éticos presentes en la sociedad. Es consecuencia de una falta de moral hacia los demás.
Si, pierden su valor de la honestidad

Si, considero que la corrupción es una de las consecuencias por la falta de valores porque muchas veces la personas al no practicar valores humanos y busca beneficios personales sin importarle los demás.
Si carecer de valores la persona comete actos indebidos entre esos esta la corrupción.
Así es
Si estoy de acuerdo
De acuerdo
Si, es consecuencia de ello
La falta honestidad
Si ya que demuestra la falta de ética del ser humano

Fuente: Elaboración de los autores

Capítulo 4

Corrupción una mirada desde los entendidos en la materia

Sobre la comprensión de la corrupción en la realidad

La mayoría de los participantes (42,7%) manifiesta percibir la corrupción en la gestión municipal, lo cual se reflejan una diversidad de percepciones dentro de la muestra, desde una clara oposición hasta niveles de tolerancia y neutralidad. Por otro lado, el 83% de los participantes manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción impacta negativamente en la economía, en su mayoría que reconoce su efecto perjudicial. Un notable 79.3% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción genera inequidad en el reparto de riquezas, resaltando una conciencia generalizada sobre el vínculo entre corrupción y desigualdad económica. Asimismo, la corrupción tiene un impacto desproporcionado en los grupos más vulnerables, pues tiende a aumentar la desigualdad, a partir de la reducción o mala asignación del gasto social (UK International Development Department, 2015).

Es similar con la investigación de Rose-Ackerman (2001), en donde la corrupción permite a ciertas élites legitimarse a expensas del debilitamiento del Estado. Esto porque la legitimidad política del gobierno se debilita, si este permite a algunos obtener ganancias privadas desproporcionadas a expensas de otros. Un notable 78.4% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción obstaculiza la innovación y la competitividad, indicando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la capacidad de las entidades para ser innovadoras y competitivas. Un destacado 80.9% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción no permite focalizar los recursos, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la asignación eficiente de los recursos. Datos al ser comparados con la investigación de Chaparro et al. (2021), en donde la corrupción

tiene un impacto económico negativo a modo de círculo vicioso. Es decir, a más corrupción, menor crecimiento económico lo que, a su vez, lleva a más corrupción. Asimismo, La corrupción ha sido un grave problema a lo largo de la historia del Perú (Quiroz, 2013).

Un destacado 80.1% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción ocasiona daño patrimonial, indicando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en el patrimonio. El 85.1% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción debilita la democracia, destacando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la salud de las instituciones democráticas. Lo cual coinciden con el estudio de Jaramillo (2011), en donde se sugieren que la relación entre corrupción y democracia es de causalidad. Es decir, que mayores niveles de democratización en una sociedad reducen las percepciones de corrupción al interior de la misma. Es por ello que se debe alinear soluciones en conjunto con la ciudadanía para evitar una debilitación en la democracia.

Un destacado 83% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción debilita las instituciones públicas, subrayando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la eficacia y legitimidad de las instituciones del sector público. Estos hallazgos se reflejan en la investigación Judge et al. (2011), donde se manifiesta de una débil separación de las esferas pública y privada, y la apropiación generalizada de los recursos públicos por parte de determinados grupos de poder. Sin embargo, la eficacia de las instituciones y la apertura gubernamental se asocian negativamente a la corrupción

Un destacado 79.3% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción genera burocracia, destacando una

percepción generalizada sobre la relación entre corrupción y aumento de la burocracia. Asimismo, el 89.6% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción hace perder la confianza en las autoridades, destacando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la confianza ciudadana hacia las instituciones y figuras de autoridad. Por otro lado, el 83% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción debilita la ciudadanía, destacando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la participación activa y la fortaleza de la ciudadanía.

El 85.9% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción debilita la conciencia ética, subrayando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en los valores éticos de la sociedad. Un 83.8% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción debilita el liderazgo social, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la capacidad de liderazgo de las figuras sociales. Un destacado 87.1% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción tiene efectos negativos en la regulación de leyes, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en el proceso normativo y legal.

El 86.3% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción afecta los derechos humanos, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la garantía y protección de los derechos fundamentales. Por otro lado, la investigación se alinea con las relaciones verticales y clientelistas, basadas en criterios identitarios de estatus y poder (parentesco, etnia, religión), que priman sobre las relaciones horizontales y basadas en derechos ciudadanos igualitarios. La primacía de la confianza

particularista o vinculada a un grupo social y un bajo capital social son predictores de corrupción en una sociedad (Heath et al., 2016).

Un destacado 83% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción disminuye el sentimiento solidario, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la cohesión social y en la disposición a colaborar y ayudar a los demás. Un 83.4% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción disminuye el respeto entre las personas, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en las relaciones interpersonales y en la construcción de un ambiente social basado en el respeto mutuo.

Un 85.1% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción disminuye la eficiencia en las instituciones públicas, resaltando una percepción generalizada sobre el impacto negativo de la corrupción en la capacidad de estas instituciones para operar de manera eficiente y efectiva. En donde se manifiesta en el estudio de Orces (2008), en que la corrupción es un grave problema de las democracias emergentes que socava la legitimidad del sistema político. Como también aliena en las dificultades de la democracia para resolver problemas estructurales, es decir, el deficiente funcionamiento de la democracia y los altos índices de corrupción y desigualdad social, pueden provocar la decepción por el sistema político y reducir el apoyo ciudadano a las instituciones democráticas (Mishler y Rose, 2001; Anderson y Tverdova, 2003).

Un 88.4%, manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción disminuye la justicia y equidad. Este alto porcentaje refleja una percepción generalizada dentro de la muestra encuestada de que la corrupción tiene un impacto negativo en la imparcialidad y

equidad en diversos contextos. Un impresionante 80.5% de los participantes manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción erradica la neutralidad. Este resultado refleja una preocupación generalizada dentro de la muestra sobre cómo la corrupción puede comprometer la imparcialidad y la objetividad en diversos contextos. Un impresionante 82.6% de los participantes manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción erradica la transparencia. Este resultado indica una percepción mayoritaria de que la corrupción impacta negativamente en la apertura y claridad en distintos ámbitos. El 78.8% de los participantes manifiesta estar de acuerdo en que la corrupción erradica la responsabilidad. Este resultado refleja una percepción generalizada de que la corrupción socava la capacidad de las personas y las instituciones para actuar de manera responsable. Estos datos son comparados con la investigación de Rionda (2002), argumenta que, en México, la corrupción generalizada y creciente es una de las causas del escaso respeto que muestra la sociedad por sus instituciones. La falta de confianza en las instituciones y de transparencia de los políticos puede tener efectos peligrosos en el funcionamiento de la democracia representativa

Deducciones a partir los hallazgos

Esta investigación estableció como objetivos conocer la percepción de los jóvenes en una universidad privada y, determinar la probidad de los jóvenes en una universidad privada en la Región Lambayeque. Para ello buscamos dar respuesta a la siguiente pregunta.

¿Qué percepciones se advierten a partir de la corrupción y la probidad en jóvenes universitarios de la Región Lambayeque?

Los resultados muestran que los jóvenes universitarios perciben que las consecuencias económicas de la corrupción se manifiestan en pérdidas económicas y limitado crecimiento, reducción de la productividad, desigual reparto de las riquezas, daño patrimonial al estado, atención a proyectos no priorizados y explotación irracional a los recursos naturales.

Además, perciben que las consecuencias sociales de la corrupción son debilidad de la conciencia ética, debilidad del liderazgo social, olvido de las referencias colectivas, distorsión del destino afecta la focalización de recursos, efectos negativos en la regulación, así mismo perciben que las consecuencias culturales de la corrupción son la debilidad del sentimiento solidario y afectación a los derechos humanos.

En relación a la probidad se determinó que está íntimamente ligado al conocimiento de las tipificaciones de los delitos de corrupción y los jóvenes universitarios conocen en su mayoría los significados de los delitos provocados por la corrupción como: Patrocinio ilegal, abuso de autoridad, peculado doloso, colusión simple, malversación de fondos, cohecho pasivo – activo, concusión, negociación incompatible, tráfico de influencias, cobro indebido, enriquecimiento ilícito.

La percepción de los impactos negativos de la corrupción especialmente en los aspectos económicos, sociales, culturales y el debilitamiento de las instituciones del estado trae como consecuencia el resquebrajamiento de la probidad de los jóvenes universitarios quienes pierden la confianza en las organizaciones sociales disminuyendo su responsabilidad moral.

Referencias

- Andrien, K. J. (1986). El corregidor de indios, la corrupción y el estado virreinal en Perú (1580-1630). *Revista de Historia Económica -Journal of Iberian and Latin American Economic History*, 4(3), 493-520. <https://doi.org/10.1017/S0212610900014634>
- Andina. (2022, 03 de mayo). *Lambayeque: confirman condena de 4 años de prisión para exalcalde de Pomalca*. <https://lc.cx/XLzCYJ>
- Best Cable. (2021, 22 de septiembre). *Centro de Operaciones de Seguridad Ciudadana de José Leonardo Ortiz solo funciona en un 10%* [video]. YouTube. <https://lc.cx/5NKV5O>
- Capital 21. (2021, 2 junio). *Historias paralelas: Campaña sucia contra Esquines* [vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=30bZt3ie8vc>
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Chung, E., García Filberto, V. L., Rupailla Arestegui, C. I., & Seminario, E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <https://lc.cx/9ySXkO>
- Coll Morales, F. (2024, 11 de julio). Recursos humanos: ¿Qué son y funciones principales? *Economipedia*. https://lc.cx/Sd_2YF
- Del Maule, G. R. (2018). *Código de ética*. Junta del adelanto del Maule.
- Diario Correo. (2022, 20 de febrero). *Hampones roban en colegio de Pomalca utensilios valorizados en 30, 000 soles*. <https://lc.cx/dYm4LH>

- Etzioni, H. (2011). *Organizaciones Modernas*. Prentice.
- Fabián Ríos, P. P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Fernández, F. (2016, 09 de julio). Lambayeque: Levantan secreto bancario al alcalde y sus funcionarios de la municipalidad de Pomalca. *Diario Correo*. <https://lc.cx/dzdaG4>
- Fernández, F. (2018, 01 de octubre). Contraloría pone la mira en funcionarios de Pomalca. *Diario Correo*. <https://lc.cx/QALQvo>
- Ferrando, A., & Callohuanca, J. O. (2020). Incidencia de la capacitación en el desarrollo de habilidades gerenciales en los gerentes de pequeñas empresas del parque industrial de Villa el Salvador, Lima Perú. *Anales Científicos*, 81(1), 1-12. <https://doi.org/10.21704/ac.v81i1.1494>
- García-Salirrosas, E. E., Centeno-Ulluchuco, N. V., & Mendoza-Iberico, M. I. (2020). Factores individuales y reconocimiento de oportunidades en emprendedores de Villa El Salvador 2020. *Digital Publisher CEIT*, 5(6), 158-172.
- Instituto Hegel. (2021, 12 de noviembre). *¿Qué es el CEPLAN? El Centro nacional de Planeamiento Estratégico*. <https://lc.cx/HldFW8>
- IPSOS. (2016, 7 de octubre). *Perú participa en el día de la gestión pública*. <https://lc.cx/xiLifH>
- Jiménez, M. A. (2022). *Las licencias de edificación y las construcciones informales en la zona del Quinto Territorio en Villa El Salvador 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Perú].
- Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf
- López Salas, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Ediciones Paraninfo, S.A.

- Maxwell, J. C. (2019). *El ABC del Trabajo en equipo*. VR Editoras.
- Mifsud, T. (2012). Del indicativo de la fe al imperativo de la ética. *Teología y vida*, 53(1-2), 65-86.
- Polo, P. (2020, 08 de febrero). Un exalcalde de Pomalca en la mira por caso “Alfalferos”. *Diario Correo*. <https://lc.cx/Q0rlbv>
- Polo, P. (2022, 04 de enero). Lambayeque: Alias “Waly” asesina a mecánico en Pomalca. *Diario Correo*. <https://lc.cx/H8Tic5>
- Polo, P. (2022, 24 de abril). Lambayeque: Asaltan inmobiliaria Villa del Norte y se llevan maquinaria valorizada en S/ 200, 000. *Diario Correo*. https://lc.cx/6W_9aC
- Presidencia del Consejo de ministros. (2005). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://lc.cx/DqBz-4>
- Redacción PP. (2017, 24 de junio). Invertirán más de 3 millones de soles para mejorar seguridad en Pomalca. *RPP*. <https://lc.cx/Sc-slk->
- Reinoso Huerta, M.(2019). *Análisis de Situación de Salud del Distrito de San Juan de Lurigancho 2019*. Ministerio de Salud
- Reyes Riveros, J. (1995). Probidad y corrupción. *Revista De Derecho*, VI, 79–92.
- Reyes, A. (2012). *Administración de Personal*. Limusa.
- Rojas, C. R., & Calderón, P. C. (2021). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr la satisfacción y fidelidad. *Journal of Business Sciences*, 3(11), 36-51. <https://doi.org/10.53734/eidea.vol3.id91>
- Seminario-Unzueta, R., Trejo-Chávez, L., & Rafael-Pedraza, H. (2020). Estrategias de posicionamiento en tiempos de Covid-19 de la empresa D. Frutitos E.I.R.L.-San Juan de Lurigancho, 2020. *Revista de Investigación Científica Ágora*, 07(02), 63-69.

- Sisk, L. S. (2011). *Administración y Gerencia de Empresas*. South Western.
- Tasayco, J., Domínguez, J., Morales, W., Moreno, L., & Zorrilla, D. (2020). Características clínicas de infección de niños con enfermedad por coronavirus 2019 (Covid-19) admitidos en la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos del Hospital Emergencia Villa El Salvador-Lima, Perú. *Revista de Medicina Intensiva y Cuidados Críticos*, 13(2), 80-87. <https://doi.org/10.37463/intens-samay/009>
- Torres, D., Perleche, D., Aiquipa, A. (2021). *Análisis de las condiciones de habitabilidad y el impacto en los barrios del distrito de San Juan de Lurigancho*. Urbes Lab.
- Vega, Y. (2021, 09 de noviembre). Cámaras de videovigilancia de MPCH y municipios de Reque, Pomalca y JLO están inoperativas. *La República*. <https://lc.cx/Wf2uWW>
- Vergara Hiyo, M. A. W., Callao Alarcon, D. M., & Puican Rodriguez, M. V. H. (2022). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 14553-14570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418
- Waissbluth, M. (2021). *Introducción a la Gestión Pública*. Conecta.



Religación

Press

Ideas desde el Sur Global