



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS
ECONÓMICAS**

Políticas y prácticas antisoborno en los procesos y operaciones de la
empresa CONSUTIC SAC, 2023.

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración

AUTOR

Castañeda Samaritano, Katty Sully

ASESOR

Morales Godo, Angel Francisco

Lima, agosto 2023

Políticas y prácticas antisoborno en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC SAC, 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

18%

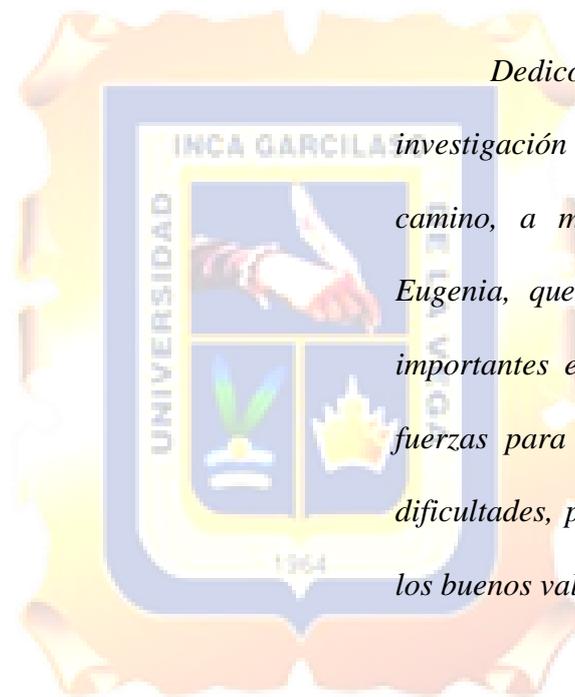
TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to University of Southern Mississippi Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	plusintegralconsultores.wordpress.com Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	flacso.repositorioinstitucional.mx Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por guiar mi camino, a mis padres Serapio y Eugenia, que son los pilares más importantes en mi vida por darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades, por su paciencia y por los buenos valores inculcados.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a mi alma mater la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por los años de enseñanza y formación académica.

A mi profesor el Dr. Angel Francisco Morales Godo por ser mi mentor en este trabajo de investigación, por su paciencia y su enseñanza.

Al Ing. Jorge Felix Tito Mitma, por facilitarme la información pertinente para el desarrollo de mi trabajo de investigación, por sus buenos consejos en la trayectoria de mis estudios.



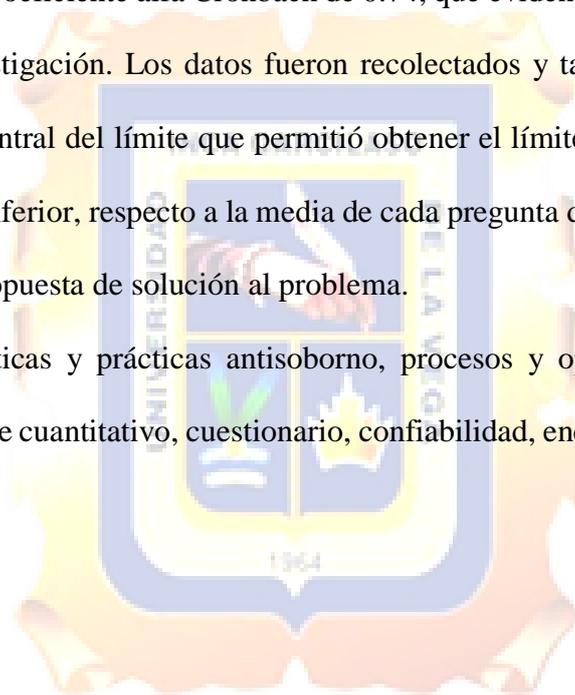
RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general, determinar si las políticas y prácticas antisoborno inciden positivamente en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC S.A.C, 2023.

El estudio es de tipo aplicada, de nivel descriptivo y enfoque cuantitativo. Asimismo, está basado en el diseño no experimental, el instrumento de investigación que se utilizó es el cuestionario y para la recolección de datos se utilizó la encuesta.

Se obtuvo el coeficiente alfa Cronbach de 0.74, que evidencia la confiabilidad del instrumento de investigación. Los datos fueron recolectados y tabulados con el fin de aplicar el teorema central del límite que permitió obtener el límite de control superior y el límite de control inferior, respecto a la media de cada pregunta del cuestionario, lo que posibilitó dar una propuesta de solución al problema.

Palabras clave: Políticas y prácticas antisoborno, procesos y operaciones, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, cuestionario, confiabilidad, encuesta, teorema central del límite.



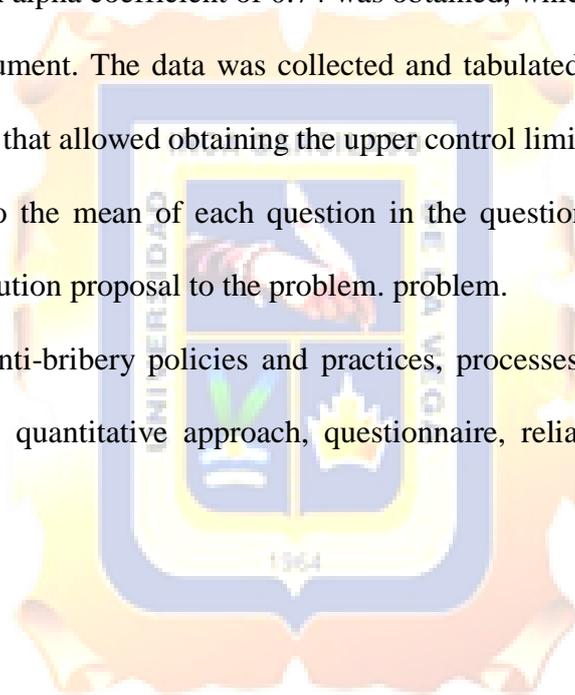
ABSTRACT

In the present research work, the general objective was to determine if anti-bribery policies and practices positively affect the processes and operations of the company CONSUTIC S.A.C, 2023.

The study is applied type, descriptive level and quantitative approach. Likewise, it is based on the non-experimental design, the research instrument that was used is the questionnaire and the survey was used for data collection.

The Cronbach alpha coefficient of 0.74 was obtained, which shows the reliability of the research instrument. The data was collected and tabulated in order to apply the central limit theorem that allowed obtaining the upper control limit and the lower control limit, with respect to the mean of each question in the questionnaire, which made it possible to give a solution proposal to the problem.

Keywords: Anti-bribery policies and practices, processes and operations, non-experimental design, quantitative approach, questionnaire, reliability, survey, central limit theorem.



INDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE TABLAS	viii
ÍNDICE GRÁFICO	ix
ÍNDICE FIGURA.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1 Descripción de la realidad problemática	13
1.2 Formulación del problema general y específico.....	14
1.3 Objetivo general y específico	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
2.1 Marco histórico.....	16
2.2 Bases teóricas	17
2.3 Marco Legal.....	28
2.4 Antecedentes del estudio	31
2.5 Marco Conceptual.....	38
CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .	41
3.1 Justificación e importancia de la investigación	41
3.2 Delimitación de la investigación	43
CAPÍTULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO	45
4.1 Formulación del diseño	45
4.2 Diseño esquemático.....	45
4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño.....	47
CAPÍTULO V: PRUEBA DE DISEÑO.....	51
5.1 Aplicación de la propuesta de solución	51
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	75
Anexo 1: Cuestionario.....	76

Anexo 2: Matriz de consistencia 78
Anexo 3: Validación del instrumento de investigación..... 79
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación 82



INDICE TABLAS

Tabla 5.1 ¿Considera que las políticas y prácticas antisoborno influyen positivamente en los procesos y operaciones de la empresa?.....	51
Tabla 5.2 ¿Considera que las buenas prácticas laborales son un factor clave en los procesos y operaciones de la empresa?	52
Tabla 5.3 ¿Estima que el comportamiento ético favorece eficazmente en los procesos y operaciones de la empresa?	52
Tabla 5.4 ¿Cree que la rendición de cuentas garantiza el adecuado manejo de los procesos y operaciones de la empresa?	53
Tabla 5.5 ¿Considera que al tener un sistema de gestión antisoborno se reducirán los riesgos en los procesos y operaciones de la empresa?.....	54
Tabla 5.6 ¿Considera que los valores éticos posibilitan la mejora del entorno y ámbito laboral en la empresa?	55
Tabla 5.7 ¿Estima que las buenas costumbres es un factor relevante para el logro oportuno de su desempeño laboral?.....	56
Tabla 5.8 ¿Está conforme que el modelo de mejoramiento de procesos implementa cambios en la gestión de los servicios?	56
Tabla 5.9 ¿La administración privada involucra diferentes acciones y procesos de gestión que mejoran su competitividad en el mercado?.....	57
Tabla 5.10 ¿Considera que la administración pública ofrece servicios gubernamentales de forma objetiva, aplicando las leyes y prestando los servicios idóneos?	58
Tabla 5.11: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI)	59
Tabla 5.12: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)	60
Tabla 5.13: Preguntas de la variable independiente (VI)	61
Tabla 5.14: Límites de control superior e inferior	63
Tabla 5.15: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD)	64
Tabla 5.16: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)	64
Tabla 5.17: Preguntas de la variable dependiente (VD).....	65
Tabla 5.18: Límites de control superior e inferior.....	66

ÍNDICE GRÁFICO

Gráfico 5.1 Las políticas y prácticas antisoborno influyen en los procesos y operaciones de la empresa.	51
Gráfico 5.2 Las buenas prácticas laborales como factor clave en los procesos y operaciones de la empresa.	52
Gráfico 5.3 El comportamiento ético favorece en los procesos y operaciones de la empresa.	53
Gráfico 5.4 La rendición de cuentas garantiza el manejo de los procesos y operaciones de la empresa.	54
Gráfico 5.5 Un sistema de gestión antisoborno reduce los riesgos en los procesos y operaciones de la empresa.	54
Gráfico 5.6 Los valores éticos posibilitan la mejora del entorno y ámbito laboral en la empresa.	55
Gráfico 5.7 Las buenas costumbres como factor relevante para el logro oportuno de su desempeño laboral.	56
Gráfico 5.8 El modelo de mejoramiento de procesos implementa cambios en la gestión de los servicios.	57
Gráfico 5.9 La administración privada involucra diferentes acciones y procesos de gestión que mejoran su competitividad en el mercado.	58
Gráfico 5.10 La administración pública ofrece servicios gubernamentales de forma objetiva, aplicando las leyes y prestando los servicios idóneos.	58
Gráfico 5.11 Limite de control (VI)	63
Gráfico 5.12: Limite de control (VD).....	67

ÍNDICE FIGURA

Figura 4.2.6.1 Organigrama de la empresa CONSUTIC S.A.C47



INTRODUCCIÓN

En la actualidad el soborno es uno de los principales problemas que afecta a la población peruana y afecta directamente la legitimidad de las instituciones públicas y privadas. Por ello una manera de medir la incidencia del soborno es empezar con la concientización para trabajar con legalidad y transparencia.

El objetivo general de la investigación es determinar si las políticas y prácticas antisoborno inciden positivamente en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC SAC, 2023.

La presente investigación está conformada por 5 capítulos:

En el Capítulo I: “Planteamiento del problema”, en el cual se describe la realidad Problemática, la formulación de problema, el objetivo general y los objetivos específicos.

En el Capítulo II: “Marco teórico de la investigación”, refiere a la descripción del marco histórico, bases teóricas, marco legal, antecedentes del estudio y marco conceptual, que tuvieron como base para el desarrollo del trabajo de investigación.

En el Capítulo III: “Justificación y delimitación de la investigación”, describe la justificación e importancia de la investigación y delimita el estudio.

En el capítulo IV: “Formulación del diseño”, compuesto por la formulación del diseño, diseño esquemático y la descripción de los aspectos básicos del diseño.

En el capítulo V: “Prueba de diseño”, se observa la aplicación de la propuesta de solución de los resultados obtenidos a través del cuestionario y la encuesta, el cual nos permite emplear el teorema central de limite que ayudara a encontrar una posible solución al problema planteado.

Además, se plantean las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas utilizadas que demuestran la fuente de información utilizada para la

realización del trabajo de investigación, así mismo los anexos que complementan su contenido.

La políticas y prácticas antisoborno ayudara a promover, mejorar y reforzar las medidas de control dentro de la empresa CONSUTIC S.A.C, con la participación activa de los colaboradores y sus representantes para detectar y sancionar el soborno, cumpliendo con los lineamientos establecidos como la buenas practicas, el buen comportamiento ético. Ante ello se busca inculcar a la sociedad una mejor base empírica para plantear soluciones y contribuir con la reducción de la corrupción de manera eficiente y efectiva.



CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

En la actualidad la corrupción es uno de los principales problemas que influye en el crecimiento y desarrollo económico, social y político de los Estados, donde abarca una amplia gama de comportamientos que va desde el soborno hasta el hurto de fondos públicos y privado.

En este punto identificamos el soborno como parte de la corrupción, que se define como entrega o aceptación de dinero, regalos u otros tipos de ventajas por hacer algo deshonesto siendo perjudicial para el desarrollo de una estrategia contra el soborno en las grandes, medianas y pequeñas empresas.

En el Perú, el problema principal que enfrenta el Estado es la corrupción, donde distorsiona la asignación y distribución de recursos públicos afectando los procesos y operaciones tales como concursos públicos, licitaciones, concesión de obras, compra de bienes, contrataciones de servicios donde están dispuestos a desembolsar dinero perjudicando el funcionamiento de las instituciones públicas, así mismo las empresas privadas donde realizan pagos indebidos para agilizar o facilitar trámites ganando concursos públicos haciendo factible las ganancias del negocio, por lo que es necesario que el sector privado contribuya con la solución para impartir y fijar valores necesarios en la sociedad a través de buenas prácticas de antisoborno.

Por ello, la Política Antisoborno prohíbe ofrecer, pagar, recibir, prometer cualquier tipo de soborno, ya sea de forma directa o indirecta, por esa razón se debe aplicar buenas prácticas en los procesos y operaciones, promoviendo el trabajo decente, aplicando mecanismos de denuncias anónimas, programas de capacitación en políticas y herramientas de transparencia interna tanto en el sector privado y público en el Perú.

Por tal razón se sugiere desarrollar buenas prácticas y estrategias políticas para prevenir y erradicar el soborno en las organizaciones a través de la transparencia,

honestidad, generando acciones concretas que promuevan la prevención y lucha contra este fenómeno, así como la creación de una cultura de la integridad e implementación del sistema de gestión antisoborno en cualquiera organización ya sea grande, mediana, pequeña, sector público o sector privado.

Cabe anotar que los procesos y operaciones de la empresa pueden verse afectados por el antisoborno, lo cual perjudicaría la cultura corporativa, las buenas prácticas laborales, se modificaría el comportamiento ético de los trabajadores, lo que impediría el logro de objetivos estratégicos de la empresa.

1.2 Formulación del problema general y específico

1.2.1 Problema General

¿Cómo las políticas y prácticas antisoborno inciden en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC SAC, 2023?

1.2.2 Problemas Específicos

¿Cuál es el efecto de las buenas prácticas laborales en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC SAC, 2023?

¿De qué forma el comportamiento ético incide en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC SAC, 2023?

¿De qué manera la rendición de cuentas incide en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC SAC, 2023?

1.3 Objetivo general y específico

1.3.1 Objetivo General

Determinar si las políticas y prácticas antisoborno inciden positivamente en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC SAC, 2023.

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar el efecto de las buenas prácticas laborales en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC S.A.C, 2023.

Analizar si el comportamiento ético incide en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC S.A.C, 2023.

Evaluar si la rendición de cuenta incide en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC S.A.C, 2023.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 Marco histórico

Desde siglos atrás existe actos corruptos donde al ser violada una ley se estaría cometiendo corrupción. El primer acto en ser considerado como un acto corrupto por la violación que implicaba de la ley fue el soborno.

González (2005) afirma que “la corrupción tiene una referencia esencialmente histórica y cultural, lo que significa que la noción de corrupción cambia de acuerdo al lugar, al tiempo y a la sociedad. Es un fenómeno universal con manifestaciones particulares en cada época y en cada nación”.

Tablante y Morales (2018) indican que, hoy la autoridad internacional principal sobre corrupción menciona el siguiente objetivo de la política anticorrupción internacional: primero, mejorar el funcionamiento de los mercados globales; segundo, promover el crecimiento económico; tercero, reducir la pobreza y cuarto, salvaguardar la legitimidad del Estado.

Zavala (2013) afirma que” la práctica cotidiana no sólo afecta al conjunto social, sino que pone en entredicho el papel de garante que tiene el Estado sobre la equidad y la seguridad, y hace ineficiente o nugatoria la impartición de justicia, con lo que muchos delitos quedan impunes y se propician, entre la población, claros sentimientos de inseguridad, indefensión y temor”

En años recientes, escándalos de corrupción en todo el continente han asomado el problema más a la superficie, dando la impresión de que el fenómeno es nuevo, o más pronunciado en contextos democráticos. Esto no puede estar más alejado de la realidad. La enfermedad de la corrupción, que destruye las partes sanas y bien intencionadas de la política, ha sido implacable y omnipresente en la historia, especialmente cuando se ha pretendido ignorarla (Tablante y Morales, 2018)

Asimismo, el autor indica que hoy en día se requiere la prevención y la lucha contra la corrupción en muchos países para lograr una práctica efectiva y eficaz contra la corrupción basada en los principios fundamentales del Estado de Derecho. “Las 178 ratificaciones de la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción, CNUCC, adoptada en 2003, muestra que los Estados alrededor del mundo están al menos de manera verbal comprometidos con la lucha internacional contra la corrupción”.

Andina (2017) afirma que “el Perú ha sido el primer país de América Latina en adoptar la norma ISO 37001. Así, a través de la Autoridad Nacional del Agua, ANA, el 5 de abril de 2017 recibió la certificación ISO 37001:2016, la primera otorgada a una institución estatal en materia de lucha contra la corrupción”. La principal motivación para ello fue el descubrimiento de corrupción masiva en el sector público y privado de varios países de América del Sur, sobre todo por el destape de los actos de corrupción cometidos por la empresa Odebrecht hacia personajes públicos como privados.

Sin embargo, una de las mejoras a la problemática es la correcta implementación de procesos y operaciones en una entidad pública o privada con el objetivo de prevenir, identificar medidas ante el soborno y sancionar las infracciones de leyes para ir promoviendo una cultura de cumplimiento.

Por ello, hoy en día se viene implementando por las empresas es el sistema de gestión antisoborno, materializado a través de la ISO 37001:2016, demostrando el esfuerzo de las organizaciones.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Políticas y prácticas antisoborno

Makowicz (2015) indicó que, es fundamental tener en cuenta el sentido de cumplimiento que debe darse a las normas y políticas antisoborno sustentadas en la norma ISO 37001, logrando internalizar en los trabajadores estas pautas para garantizar el

“compliance” del sistema interno organizacional, fomentando sólidos valores que permitan resguardar la integridad e imagen tanto del trabajador como de la empresa.

2.2.1.1 La gobernanza

Launay (2005) menciona que, su raíz etimológica viene de la palabra latina gubernare que significa pilotear (manejar) una nave, pero también el manejo de los asuntos públicos. En el idioma francés, gouvernance es una palabra antigua que usó por primera vez Carlos de Orleáns en el siglo XV y que describe el arte de gobernar. La palabra “gobernanza”, “gouvernance” en francés, resurge en 1937 con los estudios norteamericanos sobre “corporate governance”.

Aguilar (2006) afirma que, el enfoque o concepto de gobernación /gobernanza , particularmente cuando se habla de "nueva gobernanza" (new governance), comenzó a significar el proceso que la sociedad contemporánea sigue para definir sus valores y objetivos de convivencia y coordinarse para hacerlos reales, con la característica resaltada de que se incluyen y valoran las formas de auto organización y auto gobierno de la sociedad en razón de su real o supuesta productividad y utilidad y que estas se eslabonan con las actividades de la dirección gubernamental, la cual adquiere naturalmente perfiles más horizontales, interactivos y asociativos.

Si la gobernanza es el conjunto de normas, principios y valores que pautan la interacción entre actores que intervienen en el desarrollo de una determinada política pública, puede ser entendida como una institución, es decir, como el conjunto de reglas del juego o constricciones convencionalmente construidas para enmarcar la interacción humana en una sociedad determinada y que pautan la interacción entre los individuos y las organizaciones (Cerillo, 2005).

2.2.1.2 La gobernanza de la empresa

Brito (2007) indica que, la gobernanza empresarial hace referencia que exige hoy entre las expectativas del orden público interno y de la sociedad que no solo se ha hecho más complejas sino que agrega, articula y transmite sus demandas a través de los emergentes mecanismos de construcción de sociabilidad y de negociación política que son las redes que operan tanto en el mundo físico como en el ciberespacio que está deviniendo en un tipo diferente de actor político, cuyos avances van desde local a global, y ante lo cual los gobiernos de las empresas deben rendir cuenta.

Trejo (2019) define que, los objetivos y estrategias de un programa de gobernanza o gobierno de datos, así como los principios que explican y aclaran como apoya la estructura y objetivos de la empresa, deben especificarse primero, que deben ser coherentes y alineados con los objetivos y estrategias comerciales, impulsores de negocios.

Según el autor define más específicamente, “el gobierno de datos debe detallar quien tiene los derechos de toma de decisiones y responsabilidades en los procesos relacionados con la información, así como establecer un modelo marco consensuado con las unidades de negocio”

2.2.1.3 Principio de legalidad

El principio de legalidad nace en el siglo de las luces, mitad del S. XVIII. Este periodo, también llamado de la ilustración, se caracterizó por una exponencial ebullición de ideas, estudios, debates socioculturales destinados a reconocer y potenciar la racionalidad del individuo y sus derechos naturales. La razón humana era el instrumento para combatir la ignorancia y la tiranía. Esta base impulsó el movimiento liberal clásico que pensadores como Immanuel Kant, John Locke, Jean Jacques Rousseau, Montesquieu compartían para reivindicar la libertad y autonomía del individuo en dirigir su propia

existencia marcando un claro divorcio de aquellos fenómenos que por años lo habían hecho: la religión, la familia, la tradición (Rivero, 2006).

Roxin (1997) indica que, “para que una conducta pueda ser sancionada como delito, antes debe estar prohibida por el derecho penal. La prohibición y sanción debe estar recogida por la ley penal. Es una garantía del derecho penal moderno que busca limitar el poder del Estado”.

2.2.1.4 Estado de derecho

El Estado de derecho consiste así fundamentalmente en el “imperio de la ley”: Derecho y ley entendidos en este contexto como expresión de la “voluntad general” (Díaz, 1998).

Böckenförde (2000) indica que “el término ‘Estado de Derecho’ es una construcción lingüística y una acuñación conceptual propia del espacio lingüístico alemán que no tiene correlatos exactos en otros idiomas”

García (1977) refiere que, el término “Estado de Derecho” fue incorporado tardíamente en las constituciones y jurídicamente se trata de una construcción elaborada y desarrollada doctrinalmente por tratadistas alemanes.

Perez (2003) refiere que, “el concepto de Estado de Derecho como una fórmula de compromiso entre diversas garantías establecidas y amparadas en una constitución que consagra la división de poderes y el principio de legalidad”.

2.2.1.5 Derechos humanos

Aquellas facultades y prerrogativas inherentes a la persona humana, que le corresponden por su propia naturaleza, indispensables para asegurar su pleno desarrollo dentro de una sociedad organizada, misma que deben ser reconocidos y respetadas por el poder público o autoridad, debiendo ser garantizados por el orden jurídico positivo (Rocatti, 1997).

Los derechos humanos se entiende "al conjunto de atributos propios de todos los seres humanos que salvaguardan su existencia, su dignidad y sus potencialidades por el mero hecho de pertenecer a la especie humana, que deben ser integrados y garantizados por los ordenamientos jurídicos nacionales e internacionales para evitar que el poder público y la sociedad los vulneren o violenten, por tener la calidad de derechos fundamentales" (Quintana y Sabido, 2001).

Los derechos humanos, en sentido propio, no son ni los principios o criterios éticos determinantes de la concreta ordenación jurídica en la que ellos mismos han llegado a ser o deben llegar a ser reconocidos, ni las exigencias o aspiraciones del ser humano que se constituyen en contenido de reconocimiento y protección, son derechos únicamente las atribuciones de reconocimientos y protección que han sido incorporadas a los ordenamientos positivos o que tienen la vocación de serlo (Castro, 1989).

2.2.2 Buenas prácticas de antisoborno

Pajuelo (2018) refiere que, este concepto es muy intuitivo y proviene de las prácticas inglesas. Su expresión "best practices" tiene una no muy buena traducción literal en español como "buenas prácticas" que no reflejan la intención que intenta transmitir. Una frase equivalente y más apropiada podría ser "mejor solución", "mejores prácticas" o "prácticas recomendables".

2.2.3 Comportamiento ético

Fagothey (1995) afirma que, "la palabra ética proviene de ethos, que significa costumbre y se utiliza con frecuencia para referirse al carácter del hombre".

Parra (2006) indica que, "comportamiento ético, es aquél tipo de comportamiento que contribuye al desarrollo de las cualidades propias del ser humano o lo que es lo mismo, cuando hace al individuo mejor persona".

Polanco (2016) indica que, la conducta es una forma de acción o reacción del individuo que se manifiesta ante un estímulo, a su vez esta acción expresa y sirve para

comunicar, como una forma de expresión. Conceptualizar la conducta resulta complejo, aunque algunas corrientes o lenguas la usan como sinónimo de comportamiento, todavía en la actualidad se usa con frecuencia el término “comportamiento”, por el uso común del término de describir patrones en la acción del individuo.

Freixa (2003) refiere que, “la conducta es la ejecución de un proceso dirigido a obtener un resultado, provocado por algún estímulo. Aun así, a pesar de que la escuela psicológica del conductismo precisa que solo está dirigida al estudio de la conducta y no al proceso mental, es el proceso mental también parte de la conducta, en razón que la conducta no tendría razón de ser, al no partir de un proceso mental, que es precisamente lo que genera la conducta y donde nace la determinación de realizarla.”

2.2.4 Rendición de cuenta

De acuerdo con el diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española, “rendición” se define como la acción o efecto de rendirse, es decir, implica un sometimiento. Asimismo, “cuentas” como la acción o efecto de contar.

Ugalde (2002) afirma que, “rendición de cuentas significa “la obligación de todos los servidores públicos de dar cuentas, explicar y justificar sus actos al público, que es el último depositario de la soberanía en una democracia”.

Schedler (2004) indica que, “la noción de rendición de cuentas en el ámbito político tiene dos dimensiones, por un lado, incluye la obligación de políticos y funcionarios de informar sobre sus decisiones y de justificarlas en público, por otro lado, se circunscribe a la capacidad de sancionar a políticos y funcionarios, en caso de que hayan violado sus deberes públicos, enforcement”.

2.2.4.1 Sistema de gestión antisoborno

La certificación de conformidad de Gestión Antisoborno está a cargo de los Organismos de Certificación de Sistemas de Gestión, los cuales serán acreditados por el INACAL, ofreciendo a las organizaciones una serie de medidas que podrán adoptar de

forma profesional las mejores prácticas internacionales para prevenir el delito de soborno en cualquier país. ISO 37001 posee objetivos que son mejorar la reputación empresarial (a través de la confianza); establecer una cultura ética y un marco antisoborno en los sistemas de gestión; prevenir, identificar y tomar acciones contra el soborno y la corrupción y mostrar el esfuerzo de una organización contra tales actos. La norma es aplicable tanto al sector público como privado y las ONG, Organización No Gubernamental, así como a los trabajadores, socios y, en general, todo aquel personal involucrado con las actividades de la empresa de forma directa o indirecta, sea personal contratado o empresas tercerizadas (Lizarzaburu, Burneo, Barriga, Noriega y Cisnero, 2019).

Camisón, Cruz y Gonzáles (2007) afirman que, “sistema de gestión es el conjunto de elementos, objetivos, estrategias, políticas, recursos y capacidades, entre otros mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos”.

Valenzuela y Guillen (2021) indican que “de acuerdo a la norma ISO 37001 que refiere sobre el sistema de gestión antisoborno, se tiene que, es un estándar internacional que indica una serie de requisitos para ser implementada, basada en buenas prácticas contra el soborno y que son reconocidas a nivel global”. Esta norma, proporciona por medio de este documento, los requisitos para incorporar, mantener, revisar y optimizar, la gestión antisoborno, diseñada para ayudar a la organización a prevenir, detectar y enfrentar al soborno y cumplir con las leyes y los compromisos voluntarios aplicables a sus actividades. Para ello, necesita del liderazgo y el compromiso de sus colaboradores, así como de la propia alta dirección, a fin de planificar las acciones a realizar mediante un plan para tratar los riesgos, buscando llevar un control de las operaciones para finalmente, analizar el desempeño.

2.2.4.2 El principio de justicia

Lavados (2008) indica que “el principio de justicia comprende el uso racional de recursos disponibles que permita el ejercicio pleno del derecho a la salud, lo que apunta no sólo a los ciudadanos, salvaguardando su dignidad de personas, sino a las obligaciones del Estado de asegurar, responsablemente, el mínimo de los mínimos.

Rawls (1999) afirma que “teoría de la justicia”, es decir, los principios de justicia y, al mismo tiempo, de las características de las personas con idoneidad para elegir dichos principios en contra de los criterios para maximizar los intereses individuales propios del utilitarismo clásico. Allí las personas con capacidad para obrar, siguiendo una idea de justicia.

2.2.5 Procesos y operaciones

Carrasco (2012) afirma que “consiste en monitorear el flujo del procedimiento, donde se rescata el hecho de cumplir con las pautas adecuadamente para que se puedan obtener productos de calidad y no surjan imprevistos. Se debe analizar cada ítem: (a) fluidez, (b) intuición, (c) simplicidad, (d) orientación al cliente, (e) independencia, (f) iteración, (g) totalidad, (h) generalización, (i) avance, (j) incremental, (k) transacciones presentes, (l) armonía entre el modelo y (m) la realidad”.

2.2.6 Valores éticos

Los valores éticos forman la diligencia de una serie de estándares internos y externos a cada sujeto, universales y objetivos, basados en particular en el comportamiento diario y la voluntad de hacerlo bien o en estándares. Esto entendido como dictar el fallo de las acciones. Contribuye al fortalecimiento de la distribución institucional. Para los confesos públicos, esto tiene en cuenta el entorno laboral, la educación personal, el progreso personal, la construcción de la propia visión de la situación en el lugar de trabajo, el comportamiento humano bueno o malo, correcto o incorrecto, vinculado a un conjunto de valores diferente (Vasquéz, 2019).

Vargas (2009) indica que, “cada ordenación despliega una erudición de valor corporativo ético, basada en sus propias necesidades y operaciones. Allí debe poder definir, mejorar y fomentar el valor de las personas en su organización como piedra angular de la gestión empresarial. Alcanzar los objetivos y resultados de la plantilla y mejorar la organización como valor añadido”.

Los valores éticos más relevantes son: libertad, responsabilidad, integridad, respeto, lealtad, honestidad, entre otros. Los valores éticos se adquieren durante el desarrollo individual de cada ser humano con experiencia en el entorno familiar, social, escolar e inclusive medios de comunicación. Al parecer en nuestro objeto de estudio los valores anteriormente citados no han sido totalmente interiorizados y la comunidad educativa poca ha contribuido en su asimilación y praxis (Noboa, 2018).

“Los administradores de hoy afrontan con frecuencia a disyuntivas éticas que los presionan en el trabajo. Centrándose en un tipo práctico de ética de liderazgo, vinculándolo con el desempeño organizacional y el comportamiento de gestión, equilibrando los objetivos y perspectivas comerciales, la conducta comercial y los obsequios, la hospitalidad, la confidencialidad, los conflictos de intereses, etc. Considere la situación moral general. Conflicto de provechos y relación con proveedores. Establecer valores para suscitar el buen comportamiento, aplicar eficazmente los fundamentos, utilizar la formación para mantener las actitudes éticas de la empresa y el papel del talento en la mejora del comportamiento empresarial (Connock y Johns,1995).

2.2.7 Buenas costumbres

Avelino (1991) define que “se entienden por buenas costumbres todos los hábitos que se conforman con las reglas morales de un estado social determinado”, siendo, por consiguiente, un concepto esencialmente relativo que varía de un país a otro y aun en uno mismo si se consideran distintas épocas y lugares”.

Rodriguez, Somarriva y Vodanovic (1998) sostuvieron que “en general, llámense buenas costumbres los comportamientos habituales y comunes de los miembros de una sociedad que se ajustan a la moral imperante en esta”; entendiendo que la pauta no la dan los ascetas, sino el término medio de los componentes de la agrupación social”.

Barros (1993) indica que, “hábitos adquiridos para el bien” (...) “íntimamente unidas con el orden público”. Siendo una materia en la que “queda mucho a la prudencia del juez; pero la base será siempre la moral cristiana, que es la norma de la costumbre en los países civilizados”.

2.2.8 Modelo de mejoramiento de procesos

James (1993) afirma que, toda empresa que quiera recorrer el camino del éxito debe rediseñar su planificación con los datos internos y externos que debe tomar en cuenta, por ello planteó modelos que pueden ser aplicados en una empresa: En primer lugar: Jerarquía de procesos, hace referencia a que deben estar segmentados para tener un mayor conocimiento de los procesos y poder implementar cambios en aras de la mejora continua; en segundo lugar es considerar el trabajo en equipo horizontal dentro de una empresa cuya estructura es vertical, lo cual es un problema donde los objetivos no irían de la mano con las estrategias que se hayan propuesto, ya que ambas serían contradictorias y disminuiría la efectividad.

2.2.9 Administración

Reyes (2004) define la etimológica de “administración” se forma del prefijo “ad”, hacia, y de “ministratio”. Esta última palabra viene a su vez de “minister” vocablo compuesto de “minus”, comparativo de inferioridad, y del sufijo “ter” que sirve como término de comparación. La etimología nos da la idea que la administración, se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro, “la administración es hacer algo a través de otros”.

Benavides (2004) refiere que, "la administración como proceso constituye una serie de acciones coordinadas, dirigidas a determinadas metas, estas acciones se deben llevar a cabo a fin de lograr los objetivos de la misma".

Münch (2000) indica que, "método por el cual un grupo en cooperación dirige sus acciones hacia metas comunes. Este método implica técnicas mediante las cuales un grupo principal de personas (gerentes) coordinan las actividades de otras".

2.2.10 Administración privada

Al respecto Reyes (2004) menciona que: "la administración pública busca fines altruistas de bienestar general para la comunidad, para así obtener el logro de los cometidos estatales, por su parte, la administración privada propende por la satisfacción de necesidades particulares, que se traducen generalmente en un provecho económico. No obstante, existen empresas privadas que prestan servicios públicos y a su vez entidades públicas que obtienen beneficios monetarios como resultado del servicio prestado".

Blunstchli (1876) indica que, "oponerse la administración privada a la pública (...) "la administración pública se basa en el derecho y el deber públicos"; la administración privada tiene su "base en el derecho privado y se deja al arbitrio de los particulares".

2.2.11 Administración pública

Bonnin (2004) indica que "la administración pública, es decir, la que tiene la gestión de los asuntos comunes respecto del ciudadano como miembro del Estado".

"Propiamente dicha en los pueblos", a la cual otorga un carácter inherentemente político, restringiendo lo cívico como incumbente a las municipalidades.

Tirado (2011) indica que, "las entidades públicas tienen personalidad jurídica, mismas que fueron creadas para ejercer funciones específicas que se deben reflejar en la sociedad, con autonomía respecto al ente rector del sector. Las entidades públicas, en ese

sentido, tienen autonomía en cuanto sus funciones, economía y financiamiento. Sin embargo, se encuentran categóricamente relacionados con los ministerios, por encontrarse adscritos a él, y sus competencias no derivan de un mandato constitucional”.

2.3 Marco Legal

2.3.1 Constitución Política del Perú – 1993 - Título III: Del régimen económico

Artículo 58°. La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

Artículo 59°. El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.

Artículo 60°. El Estado reconoce el pluralismo económico. La economía nacional se sustenta en la coexistencia de diversas formas de propiedad y de empresa.

Sólo autorizado por ley expresa, el Estado puede realizar subsidiariamente actividad empresarial, directa o indirecta, por razón de alto interés público o de manifiesta conveniencia nacional.

La actividad empresarial, pública o no pública, recibe el mismo tratamiento legal.

Artículo 61°. El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios.

La prensa, la radio, la televisión y los demás medios de expresión y comunicación social; y, en general, las empresas, los bienes y servicios relacionados con la libertad de

expresión y de comunicación, no pueden ser objeto de exclusividad, monopolio ni acaparamiento, directa ni indirectamente, por parte del Estado ni de particulares.

Artículo 62°. La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones de cualquier clase. Los conflictos derivados de la relación contractual sólo se solucionan en la vía arbitral o en la judicial, según los mecanismos de protección previstos en el contrato o contemplados en la ley.

Mediante contratos-ley, el Estado puede establecer garantías y otorgar seguridades. No pueden ser modificados legislativamente, sin perjuicio de la protección a que se refiere el párrafo precedente.

Artículo 63°. La inversión nacional y la extranjera se sujetan a las mismas condiciones. La producción de bienes y servicios y el comercio exterior son libres. Si otro país o países adoptan medidas proteccionistas o discriminatorias que perjudiquen el interés nacional, el Estado puede, en defensa de éste, adoptar medidas análogas.

En todo contrato del Estado y de las personas de derecho público con extranjeros domiciliados consta el sometimiento de éstos a las leyes y órganos jurisdiccionales de la República y su renuncia a toda reclamación diplomática.

Pueden ser exceptuados de la jurisdicción nacional los contratos de carácter financiero. El Estado y las demás personas de derecho público pueden someter las controversias derivadas de relación contractual a tribunales constituidos en virtud de tratados en vigor. Pueden también someterlas a arbitraje nacional o internacional, en la forma en que lo disponga la ley.

Artículo 64°. El Estado garantiza la libre tenencia y disposición de moneda extranjera.

Artículo 65°. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

2.3.2 Decreto Legislativo N° 757, Ley Marco para el crecimiento de la inversión privada

Decreto Legislativo publicado el 13 de noviembre de 1991. Modificado por Ley N° 25541 publicada el 11 de junio de 1992, Decreto Ley N° 25596 publicado el 4 de julio de 1992, Ley N° 26092 publicada el 28 de diciembre de 1992, Ley N° 26724 publicada el 29 de diciembre de 1996, Ley N° 26734 publicada el 31 de diciembre de 1996 y Ley N° 26786 publicada el 13 de mayo de 1997.

2.3.2.1 Título de los alcances de la ley

Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto garantizar la libre iniciativa y las inversiones privadas, efectuadas o por efectuarse, en todos los sectores de la actividad económica y en cualesquiera de las formas empresariales o contractuales permitidas por la Constitución y las Leyes. Establece derechos, garantías y obligaciones que son de aplicación a todas las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras, que sean titulares de inversiones en el país. Sus normas son de observancia obligatoria por todos los organismos del Estado, ya sean del Gobierno Central, Gobiernos Regionales, o Locales, a todo nivel.

Artículo 2°.- El Estado garantiza la libre iniciativa privada. La Economía Social de Mercado se desarrolla sobre la base de la libre competencia y el libre acceso a la actividad económica.

Artículo 4°.- La libre competencia implica que los precios en la economía resultan de la oferta y la demanda, de acuerdo con lo dispuesto en la Constitución y las Leyes.

2.3.3 Ley N° 28015 “Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa”

Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente Ley tiene por objeto la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas para incrementar el empleo sostenible, su productividad y rentabilidad, su contribución al Producto Bruto Interno, la ampliación del mercado interno y las exportaciones, y su contribución a la recaudación tributaria.

Artículo 2.- Definición de la Micro y Pequeña Empresa

La Micro y Pequeña Empresa es la unidad económica constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial contemplada en la legislación vigente, que tiene como objeto desarrollar actividades de extracción, transformación, producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

2.4 Antecedentes del estudio

2.4.1 Antecedentes nacionales

Medina , Salas y Salvatierra (2019) en la tesis “efecto de las políticas y prácticas de recursos humanos en la retención del personal clave de una empresa reguladora de energía. Estudio del caso COES (2019)” para obtener el título profesional de Licenciada en Gestión con mención en Gestión Empresarial, señala el problema general cómo afectan las políticas y prácticas de recursos humanos del Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional en la decisión de los ingenieros eléctricos de permanecer en la empresa. Además, formula como objetivo general analizar el efecto de las políticas y prácticas de recursos humanos sobre la decisión de permanencia de los ingenieros eléctricos en el Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional.

De otro lado, los autores concluyen en que las políticas y prácticas de recursos humanos del COES hacen necesaria la permanencia de los ingenieros eléctricos. Este segmento de 94 colaboradores en total constituye el personal clave que ocupa posiciones críticas en las direcciones de operaciones y planificación de transmisión. Asimismo, se ha identificado que el área de recursos humanos no posee una estrategia específica orientada a la retención de estos colaboradores, como resultado de que se encuentra en un nivel incipiente de madurez en términos de su rol dentro de la organización. Por otro lado, los autores se consideraron conveniente compartir los resultados de la investigación con la organización, con el fin de que se conozca cuáles son aquellas acciones que tienen un mayor impacto en la decisión de permanencia de los ingenieros, así como para identificar qué acciones o prácticas no son reconocidas y tampoco valoradas por estos colaboradores. De esta forma, los resultados pueden servir como base para establecer acciones más alineadas a lo que más valoran los ingenieros eléctricos.

Diez y Vargas (2017) en la tesis “EL ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno y el impacto financiero en las empresas del sector de construcción como proveedores del estado, año 2017” para optar el título profesional de Licenciado en Contabilidad, señala el problema general como impacta financieramente la falta de implementación del ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno en las empresas del sector construcción como proveedores del estado, 2017. Además, formula como objetivo general evaluar los impactos financieros en las empresas del sector construcción como proveedores del estado por la falta de implementación del ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno.

De otro lado, los autores concluyen que se considera que la falta de implementación del ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno en las empresas del sector construcción como proveedores del Estado genera impactos financieros e impactos en los ratios financieros.

Asimismo, recomiendan a las empresas del sector construcción como proveedores del Estado implementar modelos de prevención de delitos como el ISO 37001: Sistema de Gestión Antisoborno, ya que este modelo de prevención permite a las empresas a mejorar su capacidad para prevenir y detectar el soborno, con lo cual existirá menos riesgo de que se produzca un comportamiento inapropiado; y en caso ocurra una situación adversa, esta podrá ser identificada y administrada adecuadamente.

Acosta (2020) en la tesis “Implementación y certificación del Sistema de Gestión Antisoborno de la central de compras públicas-Perú compras (2019-2020), Lima-Perú”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, señala el problema general la falta de estrategias para el cierre de brechas en los procesos internos de la central de compras públicas - PERÚ COMPRAS, el cual evidenciaría procesos expuestos y un bajo nivel de control en las herramientas de la entidad, todo esto conllevaría a la presencia de malas prácticas (soborno) y por ende a una mala imagen institucional. Además formula como objetivo general Implementar la NTP ISO 37001 en la central de compras públicas – PERÚ COMPRAS.

Por otro lado, el autor concluye a fin de mejorar la gestión de PERÚ COMPRAS y no caer en actos de corrupción se propuso la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno, luego de levantar las observaciones encontradas en cada fase de la auditoría de certificación se pudo constituir un mecanismo para recertificar el ISO 37001.

Asimismo, recomienda a la alta dirección de PERÚ COMPRAS revisar y evaluar, periódicamente, las acciones de mantenimiento presentadas y disponer la ejecución de las acciones necesarias, como los reportes periódicos del Oficial de Cumplimiento al Órgano de Gobierno de la entidad, a fin de mantener la certificación del ISO 37001 otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) respecto al Sistema de Gestión Antisoborno de la entidad.

Evangelista y Ramirez de la Cruz (2017) en la tesis “propuesta de un sistema antisoborno en una empresa constructora Mype para asegurar la sostenibilidad de la gestión basado en la norma técnica peruana ISO 37001:2017”, para optar el título profesional de ingeniero civil, señala el problema general de qué manera el sistema antisoborno en una empresa constructora Mype influye en la sostenibilidad de la gestión. Además formula como objetivo general proponer un sistema antisoborno en una empresa constructora Mype para asegurar la sostenibilidad de la gestión.

De otro lado, el autores concluyen que la propuesta del sistema antisoborno, una vez sometida a juicios de expertos, dio como resultado un 73 %, lo que indica que sí mejora la sostenibilidad de la empresa.

Asimismo, recomiendan implementar el sistema antisoborno a la empresa constructora sobre la base de la norma técnica peruana ISO 37001.

Montesinos (2018) en la tesis “gestión de operaciones y ventajas competitivas en la empresa centro de acopio y alimentos el Salvador E.I.R.L - Lima-2018”, para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas, señala el problema general qué relación existe entre gestión de operaciones y ventajas competitivas para el desarrollo de la empresa centro de acopio y alimentos el Salvador E.I.R.L. –Lima -2018. Además, formula el objetivo general determinar la relación que existe entre gestión de operaciones y ventajas competitivas para el desarrollo de la empresa centro de acopio y alimentos el Salvador E.I.R.L. –Lima-2018.

De otro lado, el autor concluye que, en cuanto al objetivo general, la correlación es de 0.815, decimos que la fuerza de la correlación es positiva fuerte, lo cual quiere decir que existe relación entre la variable gestión de operaciones y ventajas competitivas.

Asimismo, sugiere al gerente de la empresa centro de acopio y alimentos el Salvador E.I.R.L.–Lima- 2018 mejorar la gestión de operaciones para agilizar los

procesos de la empresa y evitar los cuellos de botella reduciendo los costos de esta manera obtendremos mejores ventajas competitivas y nos diferenciaremos de la competencia obteniendo mejores resultados para el beneficio de la empresa y próspero crecimiento.

2.4.2 Antecedentes internacionales

Muñoz (2018) en la tesis “desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria” Caso: Empresa CDM S.A, Ecuador. Para la obtención del título de Magister en Dirección de Empresas, señala el problema general cuál sería el diseño de un sistema de gestión por procesos para la empresa de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria, CDM S.A. para mejorar la administración y ejecución de proyectos. Además, formula como objetivo diseñar un sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar su desempeño empresarial y ejecución de proyectos.

De otro lado, el autor concluye dar respuesta a la pregunta de investigación se efectuó un estudio de campo, y de acuerdo con los instrumentos de investigación aplicados, se pudo comprobar que la entidad ha experimentado un crecimiento importante desde sus inicios, pero que, en este momento, requiere una nueva manera de organización interna que le permita gestionar con agilidad su servicio valorado en el mercado.

Asimismo, recomienda la propuesta de considerar un sistema de gestión basado en procesos; por tanto, implica que la empresa tome como base para su accionar a los principales procesos descritos, esto cambiará la perspectiva en que las personas realizan sus labores, no solo por el hecho de que ya se han determinado actividades en cada proceso, sino también por las políticas que se deben cumplir, los documentos que se han de utilizar, entre otros aspectos del proceso.

Lizarzaburu, Barriga, Burneo y Noriega (2018) en el artículo "Gestión Integral de Riesgos y Antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva ISO 31000 e ISO 3700", Bogotá- Colombia. Plantea el problema general el esquema de riesgo a plantear no busca ser una camisa de fuerza, sino que bien manejado se convierte en un mecanismo que no sólo evita pérdidas, sino que aumenta las posibilidades de ganancia. A fin de alcanzar este objetivo, es necesario que la totalidad de la estructura de la firma esté identificada y aplique el esquema de riesgos. Además como objetivo general desarrollo de algunos programas para la gestión de riesgos.

Luego, los autores concluyen que en la presente investigación, se han señalado, analizado e identificado los beneficios y las implicancias de las normas ISO31000, ISO 37001 y complementariamente la iso 9001 con la gestión de riesgos desde el enfoque operacional. Esto se realizó revisando la literatura y los documentos fuente que explicaban un claro proceso en la tarea de mitigar los riesgos por parte de las empresas.

Flores (2015) en la tesis "proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, jinotega" 2010-2013", Nicaragua. Para optar al título de Maestría en Gerencia Empresarial, plantea el problema general cuál es la incidencia del proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS R.L, de la ciudad de Jinotega en el periodo 2010-2013. Además, formula como el objetivo general analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013.

De otro lado, el autor concluye que la base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: El proceso administrativo y gestión empresarial de la cooperativa de producto de alimentos básicos, se lleva acabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.

Asimismo, recomienda informar a la administración y alta gerencia de la empresa, los resultados obtenidos en esta investigación, para que, al conocer de manera objetiva, la realidad evaluada y puedan asumir las acciones que consideran más convenientes al respecto.

Ricaurte (2014) en la tesis, “optimización de los procesos que se desarrollan en la empresa SADINSA S.A.”, Ecuador. Para la obtención del título de Ingeniero Industrial, señala el problema general SADINSA S.A promueve la búsqueda de la excelencia y el mejoramiento continuo para garantizar la calidad de su labor, filosofía de todas las unidades que integren la organización. Además, formula como objetivo general desarrollar un estudio que ofrezca optimizar los procesos mediante herramientas de mejora continua que permitan perfeccionar la gestión de los proyectos de la empresa SADINSA S.A.

De otro lado, el autor concluye que, para fortalecer los conocimientos con respecto a los indicadores de gestión, es necesario capacitar, su aplicación se lleva a cabo por la persona o equipo investigador, buscando mejorar los conocimientos de los trabajadores y que el análisis de los proyectos refleje resultados más eficientes.

Asimismo, recomienda mantener un plan de ejecución alternativo, que permita manejar los cambios de alcance eficientemente.

Zambrano (2011) en la tesis “diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compañía CIRCOLO S.A. y su incidencia en el año 2011”, Ecuador. Previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, señala el problema general en la investigación se centrará exclusivamente en el departamento de operaciones y logística compañía CIRCOLO S.A., el presente estudio se concentrará en las incidencias del departamento en el año 2011. Además, formula como objetivo general elaborar un manual de procedimientos a través de un estudio analítico de

los procesos y flujo de información en el área de operaciones y logística con lineamientos que beneficien a la gestión de CIRCOLO S.A.

De otro lado, el autor concluye que el trabajo permitió tratar la realidad con la que trabaja la compañía CIRCOLO S.A., la misma que se encuentra constituida desde hace aproximadamente 5 años. En el estudio realizado se encontraron problemas cotidianos con los que se maneja la compañía, como por ejemplo el no trabajar con esquemas establecidos.

Asimismo, recomienda la aprobación del manual propuesto, elaborar un programa de capacitación para el personal del departamento de operaciones y logística para que tengan claros los procedimientos que deben realizar, y discernan con mayor facilidad la información que utilizan para obtener resultados más favorables en beneficio de la compañía.

2.5 Marco Conceptual

Buenas prácticas de antisoborno

Significa un buen comienzo, pero nada más o que expresan prácticas que ya están enquistadas donde fueron descubiertas y que no constituyen aporte significativo adicional y especial para ellos.

Comportamiento ético

Conducta es una forma de acción o reacción del individuo que se manifiesta ante un estímulo, a su vez esta acción expresa y sirve para comunicar, como una forma de expresión.

Derechos humanos

Son los principios o criterios éticos determinantes de la concreta ordenación jurídica en la que ellos mismos han llegado a ser o deben llegar a ser reconocidos.

El principio de justicia

Virtud en cuanto a los actos y al resultado de forma que los actos del profesional del derecho deben estar enfocados en la equidad.

Estado de derecho

El concepto de Estado de Derecho como una fórmula de compromiso entre diversas garantías establecidas y amparadas en una constitución que consagra la división de poderes y el principio de legalidad.

La gobernanza

La gobernanza proviene de las dificultades de coordinación jerárquica por parte de las empresas o el Estado.

La gobernanza corporativa

La gobernanza corporativa como el marco para dirigir y capacitar a una organización a través de sus políticas establecidas, prácticas y otra documentación relevante.

Modelo de mejoramiento de procesos

Planificación con los datos internos y externos que debe tomar en cuenta, implementar cambios en aras de la mejora continua.

Políticas y prácticas antisoborno

Es fundamental tener en cuenta el sentido de cumplimiento que debe darse a las normas y políticas antisoborno logrando internalizar en los trabajadores fomentando sólidos valores que permitan resguardar la integridad e imagen tanto del trabajador como de la empresa.

Principio de legalidad

Conducta que pueda ser sancionada como delito, antes debe estar prohibida por el derecho penal.

Procesos y operaciones

Consiste en monitorear el flujo del procedimiento, donde se rescata el hecho de cumplir con las pautas adecuadamente.

Rendición de cuenta

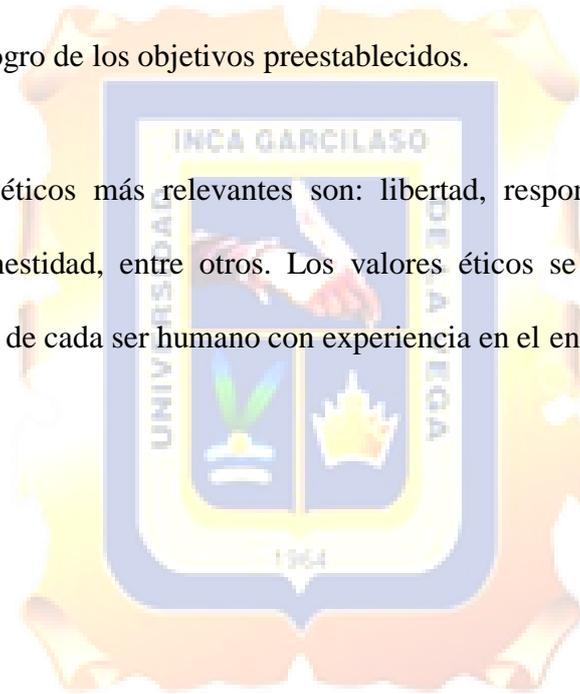
Mecanismos de comunicación y rendición de cuentas alienados a las buenas prácticas de gobierno corporativo.

Sistema de gestión antisoborno

Conjunto de elementos (objetivos, estrategias, políticas, recursos y capacidades, entre otros) mediante el cual la dirección planifica, ejecuta y controla todas sus actividades para el logro de los objetivos preestablecidos.

Valores éticos

Los valores éticos más relevantes son: libertad, responsabilidad, integridad, respeto, lealtad, honestidad, entre otros. Los valores éticos se adquieren durante el desarrollo individual de cada ser humano con experiencia en el entorno familiar.



CAPÍTULO III: JUSTIFICACIÓN Y DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Justificación e importancia de la investigación

3.1.1 Justificación de la investigación

3.1.1.1 Justificación teórica

El trabajo de investigación busca contrastar diferentes aspectos teóricos relacionados con la gestión empresarial, en una realidad tal como acontece en la empresa materia de la investigación.

Se pretende reafirmar el conocimiento relacionado con las bases teóricas, las publicaciones de los autores que son citados de acuerdo a los conceptos de las variables principales y sus respectivas dimensiones.

El trabajo de investigación se justifica debido a la constatación de insuficiencias y limitaciones en el análisis de estudio referidas a las políticas y prácticas antisoborno en su incidencia en los procesos y operaciones. Además, se justifica al aporte que se hace en los aspectos teóricos y por ello a la comprensión del problema de los procesos y operaciones y su relación con las políticas y prácticas antisoborno, en general se busca contribuir a incrementar el conocimiento.

3.1.1.2 justificación metodológica

Se justifica el trabajo de investigación desde el punto de vista metodológico porque se utiliza como instrumento de investigación el cuestionario, con el cual se obtendrán las respuestas de los participantes según la muestra seleccionada. El procesamiento de las respuestas posibilitara dar una propuesta de solución al problema. En ese sentido los resultados obtenidos podrían ser utilizados por otras investigaciones posteriores.

Así mismo, el resultado del trabajo de investigación basado en el cuestionario con instrumento, evidencia su validez en su aplicación, lo que será evaluado a través de varios expertos en la materia de investigación.

Cabe señalar que se utilizara la encuesta como técnica de recolección de datos, serán ordenados y tabulados para luego interpretarlo, para medir si las políticas y prácticas de antisoborno posibilitan mejorar los procesos y operaciones en la empresa CONSUTIC S.A.C.

Por tanto, estos datos serán procesados con el apoyo de la estadística con el fin de que se posibilite y se obtenga los resultados aplicando las técnicas y métodos estadísticos que podrán evidenciar una alternativa de solución al problema.

3.1.1.3 Justificación práctica

El trabajo de investigación se justifica para fines prácticos en razón a que permitiría resolver problemas similares que pueden presentarse en la empresa que se considera en el presente trabajo, inclusive en otras empresas relacionadas por las actividades que realizan.

El resultado que se obtendría a través del trabajo de investigación se espera que sea un aporte a la solución de problemas similares que puedan presentarse en empresas no relacionadas, con el fin de que puedan alcanzar mejoras en la situación en las que se encuentren.

De acuerdo a los objetivos del trabajo de investigación el resultado que se obtendrá sería una solución al problema al sector empresarial, que por su aplicación permitiría mejorar la situación actual.

Finalmente, se considera que este trabajo de investigación sería un importante aporte al sector empresarial, y en general a la sociedad.

3.1.2 Importancia de la investigación

3.1.2.1 Importancia aplicada

Las políticas y prácticas antisoborno se presentan como una alternativa viable para mejorar los procesos y operaciones. A través de los efectos prácticos que se podrán lograr, permitirían que se logren los objetivos planteados, tanto el objetivo general como los objetivos específicos.

Cabe indicar que la aplicación de las políticas y prácticas antisoborno puede garantizar resultados en corto plazo, siempre y cuando se siga estrictamente cada una de las etapas que corresponden. Por tanto, su eficacia permitiría que los procesos y operaciones sea una realidad.

3.1.2.2 Importancia social

Si bien las políticas y prácticas de antisoborno es uno de los grandes problemas que se presentan en la sociedad, sin embargo, los problemas inciden en los procesos y operaciones de la empresa, el cual se busca la mejora continua del desempeño del sistema integrado de gestión en lo empresarial y en la sociedad.

Fomentar e incentivar la participación activa de los trabajadores representara, el cumplimiento garantizado de casos de soborno.

En tal sentido, el desarrollo y el sistema de gestión antisoborno garantiza una gestión transparente y con mayor fiscalización de los procesos.

3.2 Delimitación de la investigación

3.2.1 Delimitación espacial

El contexto que se desarrolla el trabajo de investigación se refiere a la empresa de tecnología ubicada en la provincia de Lima Metropolitana, distrito de Lince.

3.2.2 Delimitación temporal

El tiempo que se está realizando el trabajo de investigación es el periodo referido al año 2023 que se realizará en el primer semestre del presente año.

3.2.3 Delimitación Demográfica

En la empresa material de estudio asciende a 50 colaboradores.



CAPÍTULO IV: FORMULACIÓN DEL DISEÑO

4.1 Formulación del diseño

La aplicación del cuestionario en las políticas y prácticas antisoborno evidencia la mejora en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC SAC, 2023.

4.2 Diseño esquemático

4.2.1 Misión

Nuestra misión es dar un servicio altamente profesional y personalizado a la consultoría estratégica ofrecida, orientando todos nuestros esfuerzos a la creación de un valor tangible, utilizando la tecnología como medio para la consecución de mayor competitividad empresarial.

Ponemos a su disposición nuestro conocimiento y experiencia adquirida a través del tiempo y especializaciones, ofreciendo las soluciones más adecuadas a cada necesidad de forma personalizada. La actitud ante el progreso crea retos y marca la diferencia.

4.2.2 Visión

Nuestra visión se basa en ser una compañía de referencia especializada en innovación, con un enfoque pragmático en la conceptualización de la estrategia, facilitando y ayudando a las empresas a desarrollar e implantar desarrollos eficientes, que les permita ser más competitivas y marcar la diferencia en su mercado.

Por medio de programas de estrategia digital fidelizaremos a los clientes de forma eficiente, permitiéndoles incrementar sus ventas, mejorar la productividad de sus equipos de trabajo y obtener una mayor rentabilidad en sus procesos.

4.2.3 Objetivos estratégicos

CONSUTIC, es una empresa dedicada a la consultoría de TI, constituida con el objetivo de ayudar a las empresas a estar un paso adelante en la administración de los recursos de TI, logrando mayor eficiencia en su gestión y facilitando procesos, apoyando

el crecimiento exponencial de nuestros clientes brindando servicios de calidad de constante innovación.

4.2.4 Principios institucionales

Calidad y Compromiso

Prestamos un servicio donde toda la organización se verá comprometida superando las expectativas de nuestro cliente siguiendo los más altos estándares propios de compromiso y calidad.

Trabajo en equipo

No nos guiamos por las modas, trabajamos en equipo de forma constante por innovar en nuestros servicios, aplicando fórmulas nuevas que respondan de forma satisfactoria y eficiente a la realidad en la que intervenimos.

Confidencialidad

Es un principio elemental la estricta reserva y no revelar ningún dato de la información aun o después de terminada la relación contractual.

4.2.5 Valores institucionales

Ética e Integridad

Fomentar el comportamiento ético en nuestra organización y en nuestros clientes orientándolos hacia un desarrollo sostenible.

Innovación y Creatividad:

La innovación y la creatividad son ventajas competitivas que ponemos al servicio de nuestros clientes.

Crítica y Construcción:

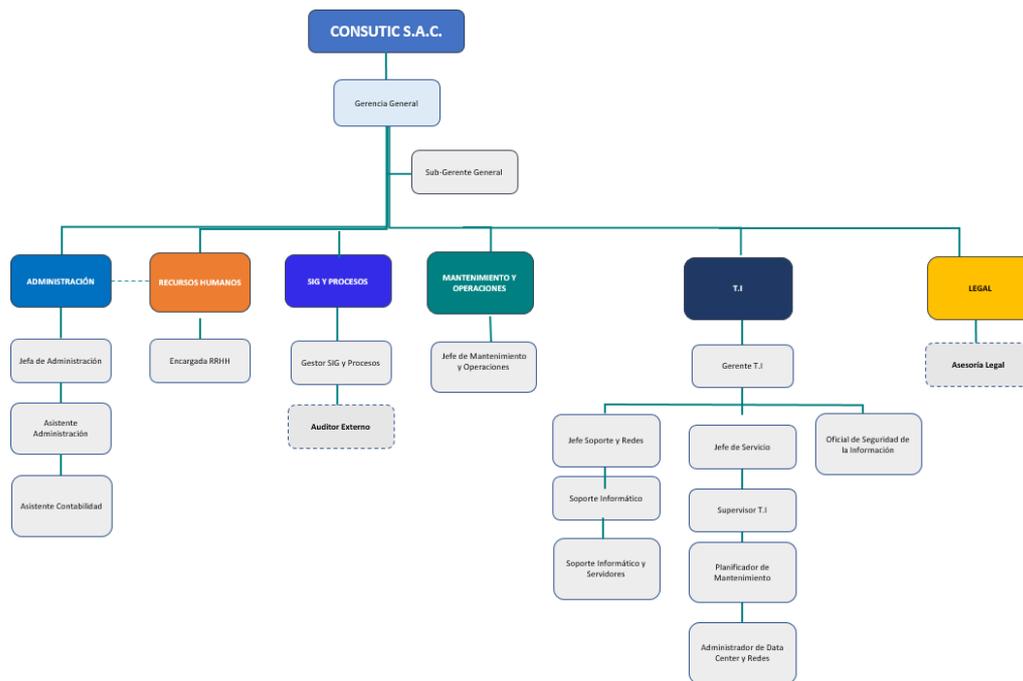
No decimos lo que te agradaría escuchar, sino lo que necesitas verdaderamente para crecer, creando valor a través de la crítica, tus objetivos son los nuestros.

Visión humana:

Tenemos una clara orientación a las personas y trabajamos por lograr el bienestar de las mismas dentro de nuestra organización, con la certeza de que los grandes resultados se obtienen con grandes personas.

4.2.6 Organigrama

Figura 4.2.6.1 Organigrama de la empresa CONSUTIC S.A.C



4.3 Descripción de los aspectos básicos del diseño

4.3.1 Aspectos metodológicos

El presente trabajo de la investigación es de tipo aplicada porque se centra en procedimientos que involucren modelos matemáticos, entrevistas, o cuestionarios, para determinar las necesidades o problemas que afectan la realidad de un sector o sociedad y que son objeto de estudio (Vargas, 2009) Además, el nivel de la investigación es descriptiva, porque se va a recopilar todos los datos a la vez. Teniendo como propósito, analizar su incidencia e interrelaciones y describir variables en un momento dado” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Cabe señalar que la investigación es de enfoque cuantitativo, en razón a que se realiza un análisis y estudio de la realidad objetiva, mediante el establecimiento de mediciones y valoraciones numéricas que permiten recabar datos fiables, con el propósito de buscar explicaciones contrastadas y generalizadas, fundamentadas en el campo de la estadística (Escudero y Cortez, 2017).

Asimismo, el trabajo de investigación está basado en el diseño no experimental, porque, no se realizará la manipulación deliberada de las variables, y su medición será realizada en un único periodo de tiempo (Hernández et al., 2014).

En ese sentido, el diseño es de aplicación porque permite evaluar el uso de instrumentos específicos, como el cuestionario, para dar con la solución del problema planteado, según la realidad investigada y, por ende, se habrá alcanzado el objetivo general propuesto.

4.3.2 Población

Según Arias, Villasís y Miranda (2016) afirman que “la población es el conjunto de casos definidos, limitados o accesibles que cumplen con determinados criterios de selección”. Estos pueden ser representados por personas, objetivos, transacciones o eventos. Por su parte (Hernández et al., 2014) señalan que la calidad de un trabajo de investigación estriba en delimitar claramente la población con base en el planteamiento del problema. La población debe situarse por sus características de contenido, lugar y tiempo. En esa línea, la población está conformada por 50 colaboradores, que prestan sus servicios en la empresa Consultores en Tecnología de Información y Comunicaciones S.A.C (CONSUTIC SAC).

4.3.3 Muestra

Se considera que es un subgrupo de una población determinada para la investigación, de la cual se va recolectar datos, por tanto, la muestra debe ser delimitada

y definirse con precisión, además la debe ser representativa y razonable ya que proporciona información de las características de una población (Hernández et al., 2014).

Por ello, en este trabajo de investigación se indica que no en todos los casos, es necesario calcular la muestra. En ese sentido, se debe tener en cuenta que el tamaño de la muestra relacionada a la empresa o entidad, no necesariamente depende de un método estadístico, tampoco de la probabilidad, sino la muestra puede ser seleccionada según el criterio del investigador (Ander-Egg, 1999).

Por tanto, la muestra asciende a 15 colaboradores, muestra seleccionada sujeta al criterio del investigador.

4.3.4 Cuestionario

El cuestionario es un instrumento utilizado para recoger de manera organizada la información que permitirá dar cuenta de las variables que son de interés en cierto estudio, investigación, sondeo o encuesta (Casas, Repullo y Donado, 2003).

Para medir las variables según las preguntas formuladas, mediante una escala valorativa, se utiliza el método de escalamiento de Likert. En ese sentido, Hernandez et al. (2014) señalan que, la escala de Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes.

Dillon, Madden y Firtle (1994) lo definen como “instrumento para la recolección de datos, que ordena de manera formal las cuestiones diseñadas para extraer la información requerida”.

Los autores indican que se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externé su reacción eligiendo una de las cinco categorías de la escala. A cada categoría se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones.

4.3.4.1 Importancia del cuestionario

Díaz (2009) define que “el cuestionario debe incluir, que antecede al proceso de realización de las preguntas del cuestionario. La delimitación de los contenidos de la investigación es una tarea lenta y difícil”.

Fàbregues, Meneses, Rodriguez y Paré (2016) definen que “permite al investigador la correcta elección del medio más adecuado para llevar a cabo su trabajo de campo en el contacto con la realidad que es objeto de su investigación”.

Por otro lado, junto con la importancia de la medida para tomar decisiones, el error que producimos durante este proceso nos muestra otros importantes antecedentes reciente de la metodología de encuestas.

4.3.4.2 Beneficio del cuestionario

Tamayo (2008) indica que “el cuestionario contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio”.

Hernández, Fernández y Baptista (2008) indican que “los cuestionarios consisten en una serie de preguntas abiertas y/o cerradas respecto de una o más variables a medir y son probablemente el instrumento más utilizado para recolectar datos”.

4.3.5 Encuesta

Hinojosa (2017) afirma que, la encuesta es el procedimiento mediante el cual, el investigador recopila información o datos, por medio de un cuestionario, con la finalidad de conocer las opiniones, ideas o hechos específicos, sobre un determinado problema.

El autor señala que, generalmente la forma de obtener esa información es con la aplicación de un cuestionario, en forma personal, pero con el uso de la tecnología es posible utilizar las redes sociales.

CAPÍTULO V: PRUEBA DE DISEÑO

5.1 Aplicación de la propuesta de solución

Para este trabajo de investigación, se ha empleado el instrumento de cuestionario, el mismo que se ha diseñado de acuerdo a las variables independiente y dependiente, respectivamente, y sus dimensiones.

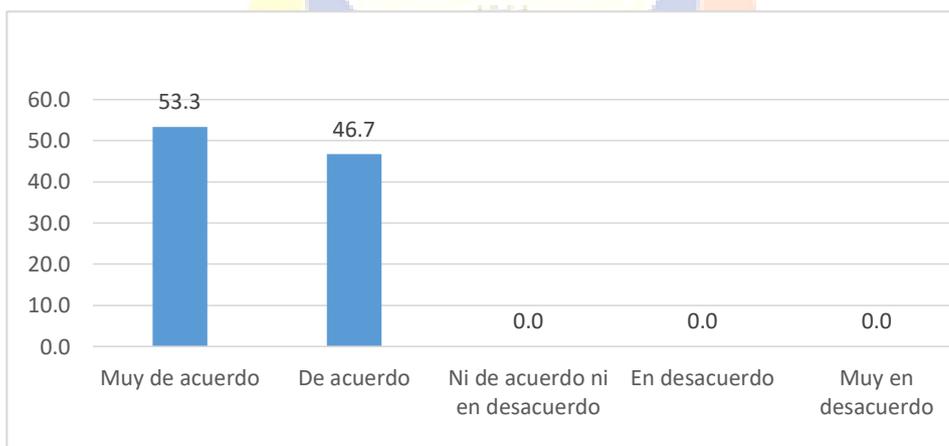
Puntuaciones de los encuestados según cada pregunta.

Tabla 5.1 ¿Considera que las políticas y prácticas antisoborno influyen positivamente en los procesos y operaciones de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	8	53.3	53.3
De acuerdo	7	46.7	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.1 Las políticas y prácticas antisoborno influyen en los procesos y operaciones de la empresa.



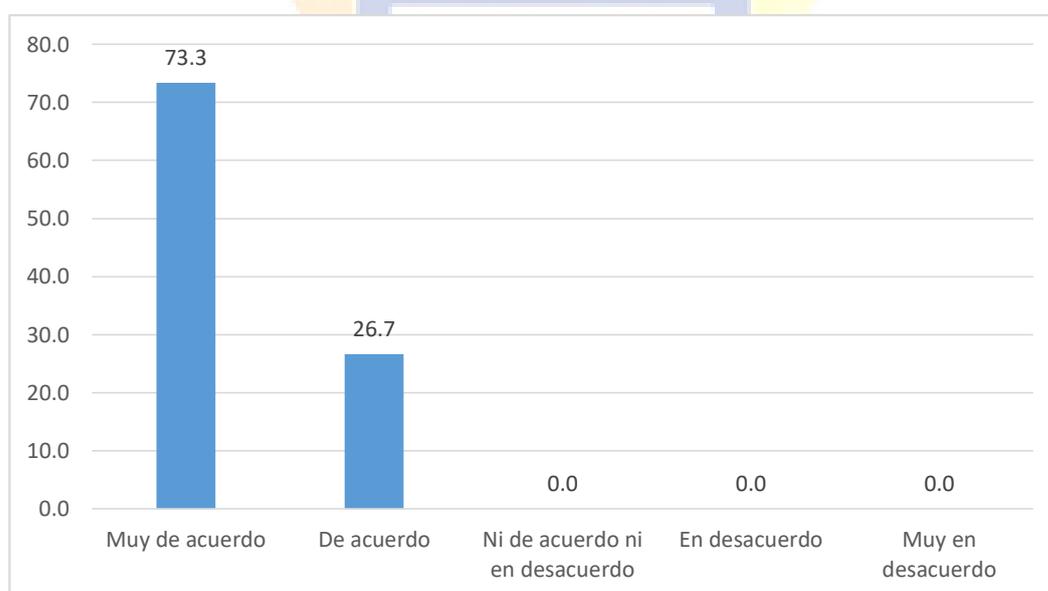
Se observa que el 53.3 % de los encuestados está muy de acuerdo con las políticas y prácticas antisoborno que inciden en los procesos y operaciones, mientras que el 46.7 % está de acuerdo.

Tabla 5.2 ¿Considera que las buenas prácticas laborales son un factor clave en los procesos y operaciones de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	11	73.3	73.3
De acuerdo	4	26.7	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.2 Las buenas prácticas laborales como factor clave en los procesos y operaciones de la empresa.



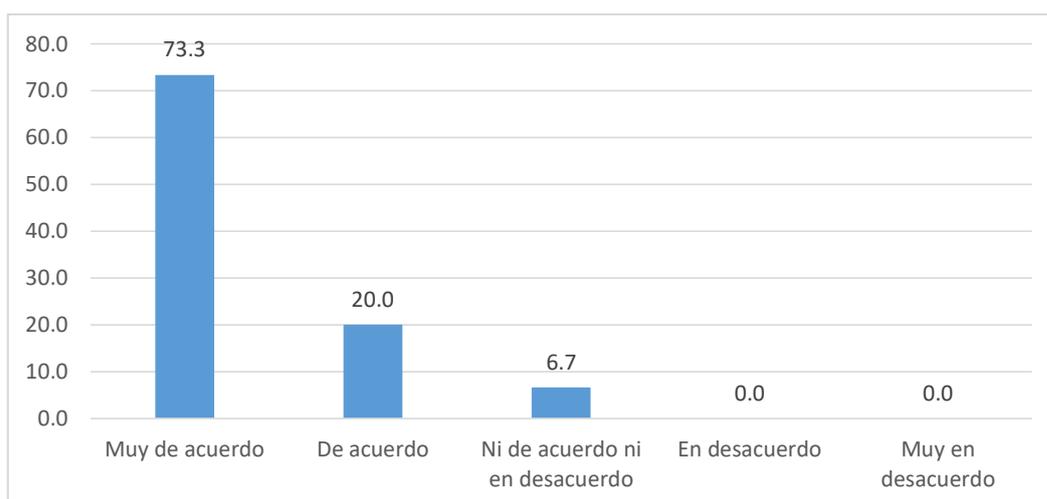
Se aprecia que el 73.3 % de los encuestados está muy de acuerdo con las buenas prácticas laborales y su incidencia en los procesos y operaciones de la empresa, mientras que el 26.7 % está de acuerdo.

Tabla 5.3 ¿Estima que el comportamiento ético favorece eficazmente en los procesos y operaciones de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	11	73.3	73.3
De acuerdo	3	20.0	93.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6.7	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.3 El comportamiento ético favorece en los procesos y operaciones de la empresa.



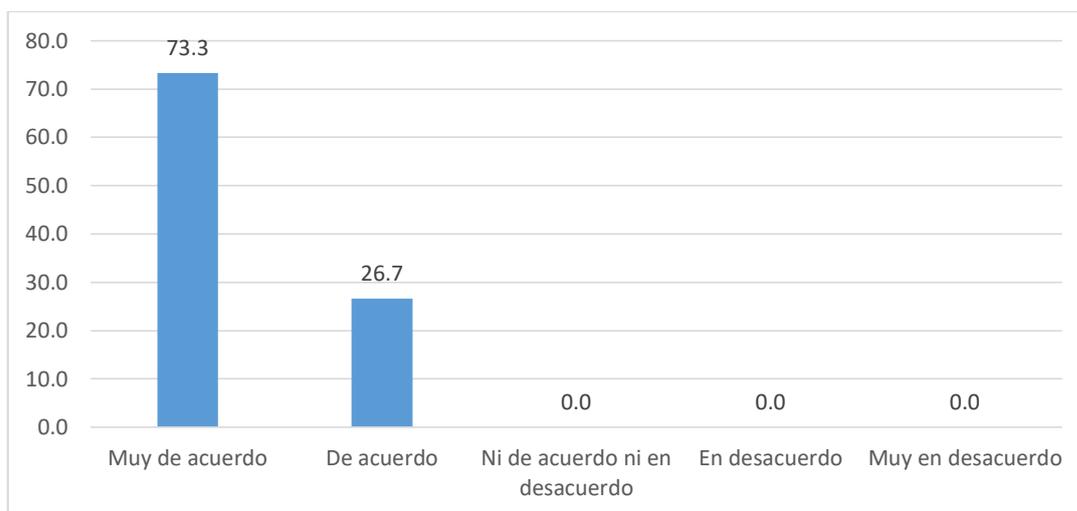
Se percibe que el 73.3 % de los encuestados está muy de acuerdo que el comportamiento ético favorezca en los procesos y operaciones, mientras que el 20 % está de acuerdo y el 6.7 % ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.4 ¿Cree que la rendición de cuentas garantiza el adecuado manejo de los procesos y operaciones de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	11	73.3	73.3
De acuerdo	4	26.7	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.4 La rendición de cuentas garantiza el manejo de los procesos y operaciones de la empresa.



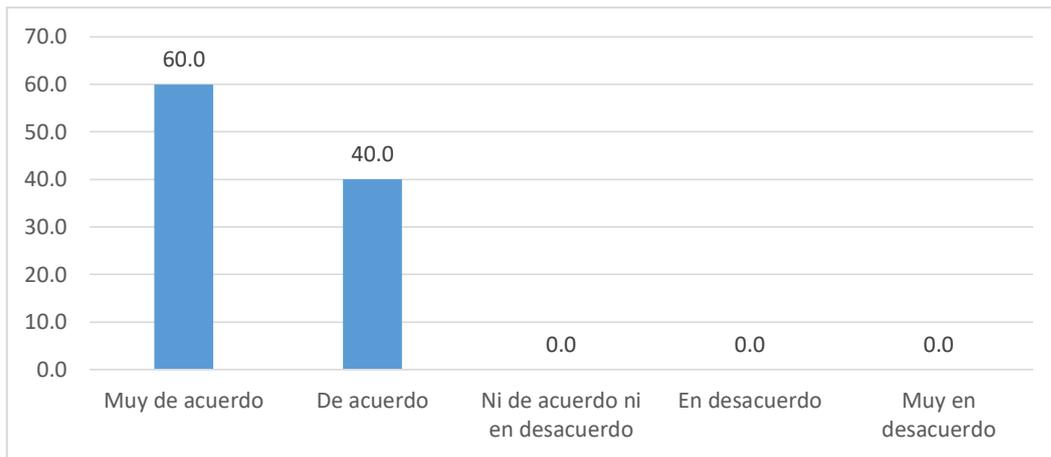
Se aprecia que el 73.3 % de los encuestados está muy de acuerdo que la rendición de cuenta garantice el manejo de los procesos y operaciones, mientras que el 26.7 % está de acuerdo.

Tabla 5.5 ¿Considera que al tener un sistema de gestión antisoborno se reducirán los riesgos en los procesos y operaciones de la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	9	60.0	60.0
De acuerdo	6	40.0	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.5 Un sistema de gestión antisoborno reduce los riesgos en los procesos y operaciones de la empresa.



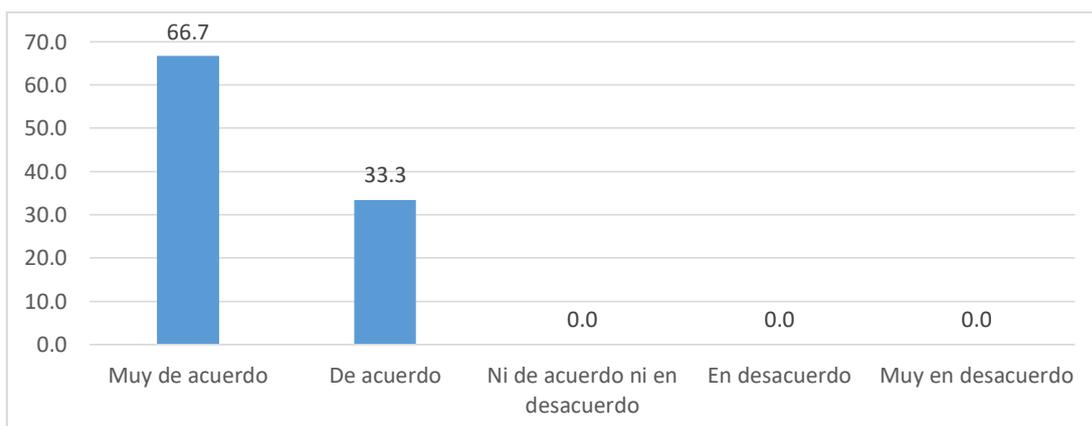
Se observa que el 60.0 % de los encuestados está muy de acuerdo que el sistema de gestión antisoborno reduzca los riesgos en los procesos y operaciones, mientras que el 40.0 % está de acuerdo.

Tabla 5.6 ¿Considera que los valores éticos posibilitan la mejora del entorno y ámbito laboral en la empresa?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	10	66.7	66.7
De acuerdo	5	33.3	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.6 Los valores éticos posibilitan la mejora del entorno y ámbito laboral en la empresa.



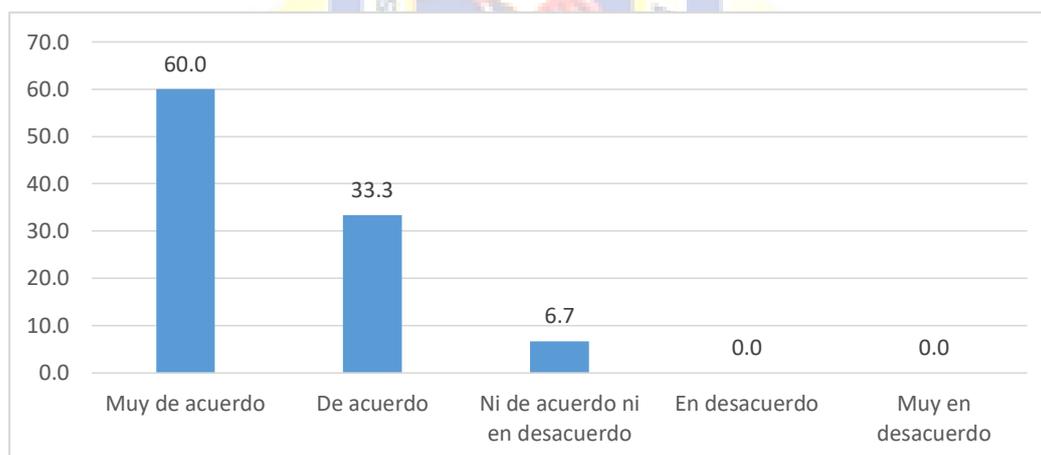
Se percibe que el 66.7 % de los encuestados está muy de acuerdo que los valores éticos que posibilitan la mejora del entorno y ámbito laboral, mientras que el 33.3 % está de acuerdo.

Tabla 5.7 ¿Estima que las buenas costumbres es un factor relevante para el logro oportuno de su desempeño laboral?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	9	60.0	60.0
De acuerdo	5	33.3	93.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6.7	100.0
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.7 Las buenas costumbres como factor relevante para el logro oportuno de su desempeño laboral.



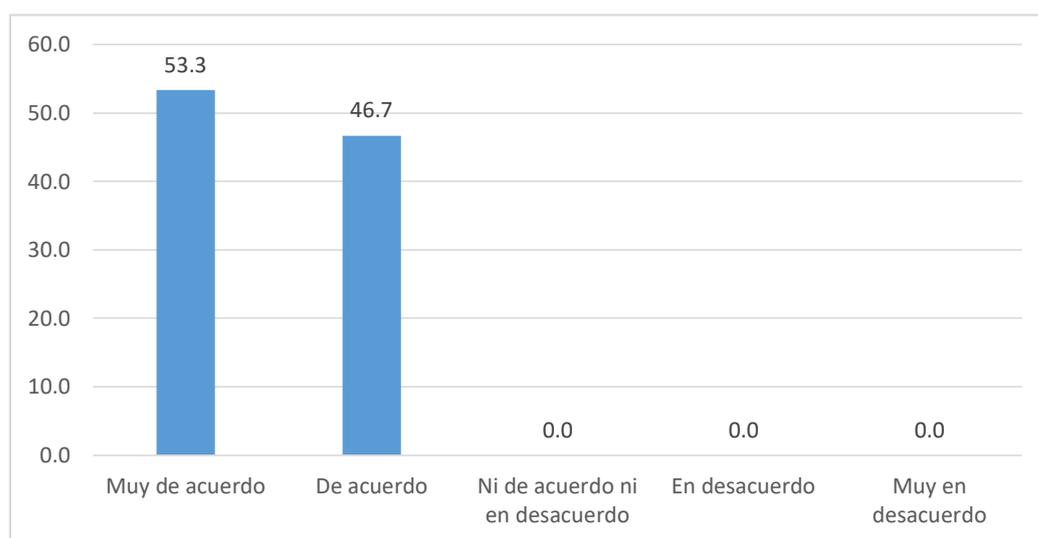
Se aprecia que el 60.0 % de los encuestados está muy de acuerdo que las buenas costumbres son un factor relevante para el logro de su desempeño laboral, mientras que el 33.3 % está de acuerdo y el 6.7% ni está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 5.8 ¿Está conforme que el modelo de mejoramiento de procesos implementa cambios en la gestión de los servicios?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	8	53.3	53.3
De acuerdo	7	46.7	100.0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	
En desacuerdo	0	0.0	
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.8 El modelo de mejoramiento de procesos implementa cambios en la gestión de los servicios.



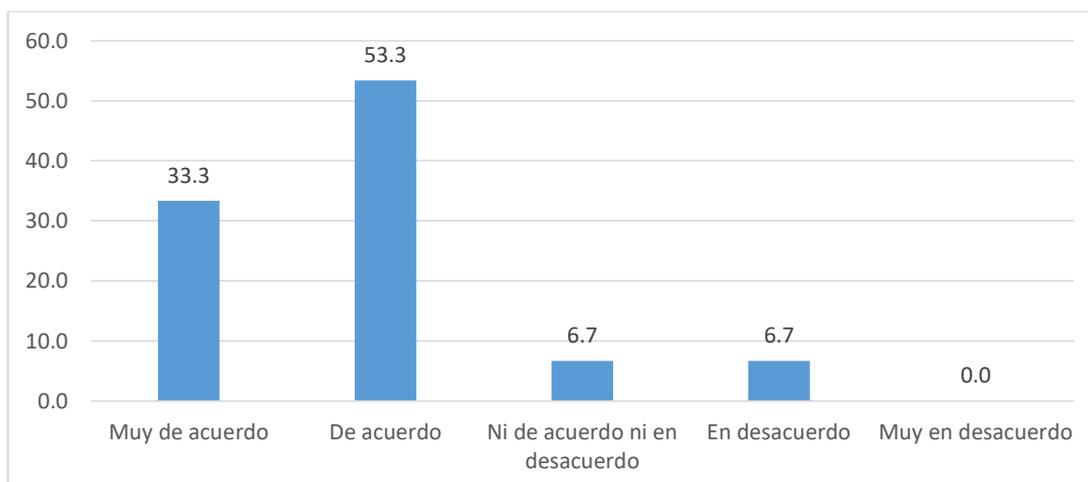
Se observa que el 53.3 % de los encuestados está muy de acuerdo que el modelo de mejoramiento de procesos implemente cambios en la gestión de los servicios, mientras que el 46.7 % está de acuerdo.

Tabla 5. 9 ¿La administración privada involucra diferentes acciones y procesos de gestión que mejoran su competitividad en el mercado?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	5	33.3	33.3
De acuerdo	8	53.3	86.7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	6.7	93.3
En desacuerdo	1	6.7	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.9 La administración privada involucra diferentes acciones y procesos de gestión que mejoran su competitividad en el mercado.



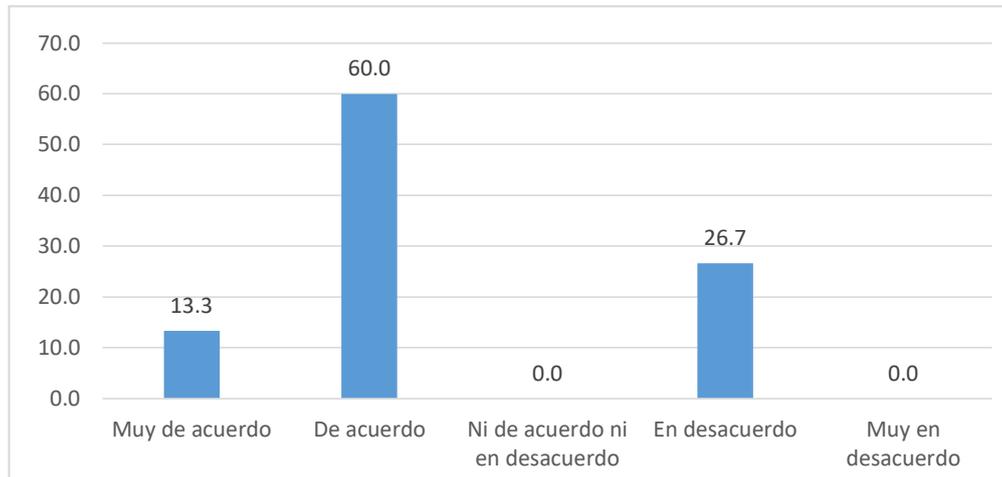
Se percibe que el 53.3 % de los encuestados está de acuerdo que la administración privada se involucre en diferentes acciones y procesos de gestión ya que mejoran su competitividad en el mercado, mientras que el 33.3 % está muy de acuerdo, el 6.7% ni está de acuerdo ni en desacuerdo y 6.7% en desacuerdo.

Tabla 5.10 ¿Considera que la administración pública ofrece servicios gubernamentales de forma objetiva, aplicando las leyes y prestando los servicios idóneos?

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy de acuerdo	2	13.3	13.3
De acuerdo	9	60.0	73.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0	73.3
En desacuerdo	4	26.7	100.0
Muy en desacuerdo	0	0.0	
Total	15	100.0	

Nota: Datos obtenidos de la encuesta

Gráfico 5.10 La administración pública ofrece servicios gubernamentales de forma objetiva, aplicando las leyes y prestando los servicios idóneos.



Se aprecia que el 60.0 % de los encuestados está de acuerdo que la administración pública ofrezca servicios gubernamentales de forma objetiva, aplicando las leyes y prestando los servicios idóneos, mientras el 13.3% está muy de acuerdo y el 26.7% en desacuerdo.

Tabla 5.11: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VI)

N	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
1	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4
6	4	4	5	4	5
7	4	5	3	5	5
8	5	5	5	5	5
9	4	5	5	5	4
10	4	4	5	4	4
11	5	5	5	5	5
12	4	4	4	5	4
13	5	5	5	5	5
14	5	5	4	4	5
15	4	5	4	5	4
Total	$\sum X_1$	$\sum X_2$	$\sum X_3$	$\sum X_4$	$\sum X_5$
15	68	71	70	71	70

Tabla 5.12: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VI)

VI	Escala de Valoración										Total %
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
X1	0	0	0	0	0	0	7	46.7	8	53.33	100
X2	0	0	0	0	0	0	4	26.7	11	73.33	100
X3	0	0	0	0	1	6.7	3	20	11	73.33	100
X4	0	0	0	0	0	0	4	26.7	11	73.33	100
X5	0	0	0	0	0	0	6	40	9	60	100

ENCUESTA SOBRE POLÍTICAS Y PRÁCTICAS ANTISOBORNO EN LOS PROCESOS Y OPERACIONES DE LA EMPRESA CONSUTIC SAC, 2023.

Cabe señalar que las preguntas que se han tabulado, permitirá interpretar las medias y desviaciones de acuerdo a las puntuaciones obtenidas. Para ello, se estableció el rango de la escala de Likert, de 1 a 5, en donde se ubican las puntuaciones de los encuestados, para luego calcular las medias que nos describirán si los encuestados están de acuerdo o no con la valoración numérica que corresponden al rango de la escala.

Asimismo, se calcula las desviaciones estándar que nos indicarán el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media, es decir, nos indica el grado de concentración o dispersión de las puntuaciones respecto de la media, lo cual se muestra en la siguiente tabla.

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 15 colaboradores de la empresa CONSUTIC S.A.C.

Tabla 5.13: Preguntas de la variable independiente (VI)

PREGUNTAS	N= 15	Desviación Estándar
	MEDIA	
X₁ ¿Considera que las políticas y prácticas antisoborno influyen positivamente en los procesos y operaciones de la empresa?.	4.53	0.52
X₂ ¿Considera que las buenas prácticas laborales son un factor clave en los procesos y operaciones de la empresa?	4.73	0.46
X₃ ¿Estima que el comportamiento ético favorece eficazmente en los procesos y operaciones de la empresa?	4.67	0.62
X₄ ¿Cree que la rendición de cuentas garantiza el adecuado manejo de los procesos y operaciones de la empresa?	4.73	0.46
X₅ ¿Considera que al tener un sistema de gestión antisoborno se reducirán los riesgos en los procesos y operaciones de la empresa?	4.67	0.49

Interpretación

Conforme a la Tabla 5.13 encontramos que según las preguntas referidas a la variable independiente (VI) el 80.52 % de los colaboradores encuestados de la empresa tienen valores de respuesta promedio de 4.67 hasta 4.73 mientras que el otro 19.48 % tienen valores de respuesta promedio de 4.53, esto permite evidenciar la tendencia de que la mayoría está de acuerdo en que las políticas y prácticas antisoborno inciden positivamente en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC S.A.C;

Además, apreciamos en esta Tabla, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, demuestran que la mayoría de los colaboradores encuestados están de acuerdo que las políticas y prácticas antisoborno constituyen un factor relevante en los procesos y operaciones de la empresa.

En relación a las desviaciones estándar obtenidas según las preguntas relacionadas con la variable independiente, la Estadística señala que el fundamento teórico de los gráficos de control para la media (\bar{X}) está en el Teorema Central del Límite.

En términos generales, este teorema dice que la distribución de las X, es decir, cada una de las medias de una muestra, tenderá a una normal sea el tamaño de la muestra relativamente grande o si la muestra es pequeña, en ambos casos, la distribución de las medias tenderá a una normal. Entonces la desviación estándar será igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra.

Si conocemos la media y la desviación estándar de la distribución muestral, podemos determinar los límites de control superior e inferior utilizando las siguientes fórmulas:

$$\text{Límite de control superior (UCL)} = \bar{X} + z\sigma$$

$$\text{Límite de control inferior (LCL)} = \bar{X} - z\sigma$$

Donde:

\bar{X} = Media de las medias de la muestra.

z = Número de desviaciones estándar normales, siendo 3 para el 99.7 % de nivel de confianza.

σ = Desviación estándar, siendo igual a la desviación estándar de la distribución muestral dividida por la raíz cuadrada del tamaño de la muestra:

$$\sigma = \frac{\sigma_x}{\sqrt{N}}$$

Por ello, respecto a la desviación estándar de la primera pregunta (X1) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 4.53 + 3 \times 0.52/\sqrt{15}$$

$$UCL = 4.93$$

Luego, $LCL = 4.53 - 3 \times 0.52/\sqrt{15}$

$LCL = 4.13$

Por lo tanto, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 4.93 hasta 4.13, lo cual significa que existe una mínima dispersión teniendo en cuenta las puntuaciones de los encuestados. Esto implica que siendo similares las desviaciones estándar de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias o promedios.

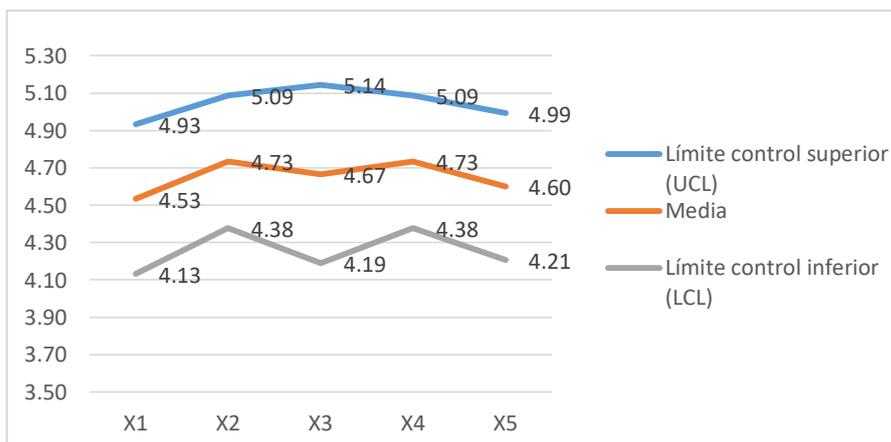
Podemos señalar que las prácticas antisoborno no generará de por sí una consecuente mejora en los procesos y operaciones de la empresa, mientras que no exista el compromiso de hacer que las políticas y prácticas antisoborno sea sostenible.

RESUMEN DE LIMITES DE CONTROL SUPERIOR (UCL) E INFERIOR (LCL) DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE (VI)

Tabla 5.14: Límites de control superior e inferior

Variable Independiente	Límite control superior (UCL)	Media	Límite control inferior (LCL)
X ₁	4.93	4.53	4.13
X ₂	5.09	4.73	4.38
X ₃	5.14	4.67	4.19
X ₄	5.09	4.73	4.38
X ₅	4.99	4.60	4.21

Gráfico 5.11 Limite de control (VI)



De acuerdo a los datos obtenidos al aplicar la encuesta según el cuestionario, y conforme a los resultados obtenidos del análisis estadístico basado en el límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que las políticas y practica antisoborno posibilita la mejora en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC S.A.C.

Tabla 5.15: Cuantifica cada respuesta del cuestionario (VD)

N	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
1	5	5	5	5	4
2	5	5	4	4	2
3	5	5	4	4	4
4	5	5	5	3	2
5	4	4	4	4	4
6	5	4	4	4	2
7	4	3	4	2	2
8	5	5	5	5	5
9	4	5	5	5	4
10	5	4	4	5	4
11	5	5	5	4	4
12	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5
14	4	4	5	4	4
15	5	5	5	4	4
Total	$\Sigma Y1$	$\Sigma Y2$	$\Sigma Y3$	$\Sigma Y4$	$\Sigma Y5$
15	70	68	68	62	54

Tabla 5.16: Frecuencia de las respuestas del cuestionario (VD)

VD	Escala de Valoración										Total %
	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo		
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	
Y1	0	0	0	0	0	0.00	5	33.33	10	66.67	100
Y2	0	0	0	0	1	6.67	5	33.33	9	60	100
Y3	0	0	0	0	0	0.00	7	46.67	8	53.33	100
Y4	0	0	1	6.7	1	6.67	8	53.33	5	33.33	100
Y5	0	0	4	27	0	0.00	9	60.00	2	13.33	100

ENCUESTA SOBRE LOS PROCESOS Y OPERACIONES DE LA EMPRESA Y LAS POLÍTICAS Y PRÁCTICAS ANTISOBORNO.

Esta encuesta se aplicó a la muestra que asciende a 15 colaboradores, de la empresa CONSUTIC S.A.C.

Tabla 5.17: Preguntas de la variable dependiente (VD)

PREGUNTAS	N=	15	Desviación
	MEDIA		Estándar
Y1 ¿Considera que los valores éticos posibilitan la mejora del entorno y ámbito laboral en la empresa?	4.67		0.49
Y2 ¿Estima que las buenas costumbres es un factor relevante para el logro oportuno de su desempeño laboral?	4.53		0.64
Y3 ¿Está conforme que el modelo de mejoramiento de procesos implementa cambios en la gestión de los servicios?	4.53		0.52
Y4 ¿La administración privada involucra diferentes acciones y procesos de gestión que mejoran su competitividad en el mercado?	4.13		0.83
Y5 Considera que la administración pública ofrece servicios gubernamentales de forma objetiva, aplicando las leyes y prestando los servicios idóneos?	3.60		1.06

Interpretación

De acuerdo a la Tabla 5.17 vemos que según las preguntas referidas a la variable dependiente (VD) el 83.23 % de los colaboradores encuestados de la empresa tienen valores de respuesta promedio de 4.13 hasta 4.67 mientras que el otro 16.77 % tienen valores de respuesta promedio de 3.60 lo que demuestra que la mayoría está de acuerdo en que los procesos y operaciones de la empresa están en relación directa con las políticas y prácticas antisoborno. Asimismo, ante la pregunta sobre la administración pública (Y5), se observa que los encuestados tienen como respuesta promedio 3.60, que, si bien no

están plenamente de acuerdo, sin embargo, este promedio nos dice que tienden a estar de acuerdo por su vital importancia.

Además, observamos en esta Tabla, que las medias obtenidas según las preguntas señaladas, evidencian que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC S.A.C. son un factor determinante.

En cuanto a la desviación estándar de la primera pregunta (Y₁) podemos señalar que el 99.7 % de las puntuaciones se distribuirán normalmente entre los valores:

$$UCL = 4.67 + 3 \times 0.49/\sqrt{15}$$

$$UCL = 5.04$$

Luego,

$$LCL = 4.67 - 3 \times 0.49/\sqrt{15}$$

$$LCL = 4.29$$

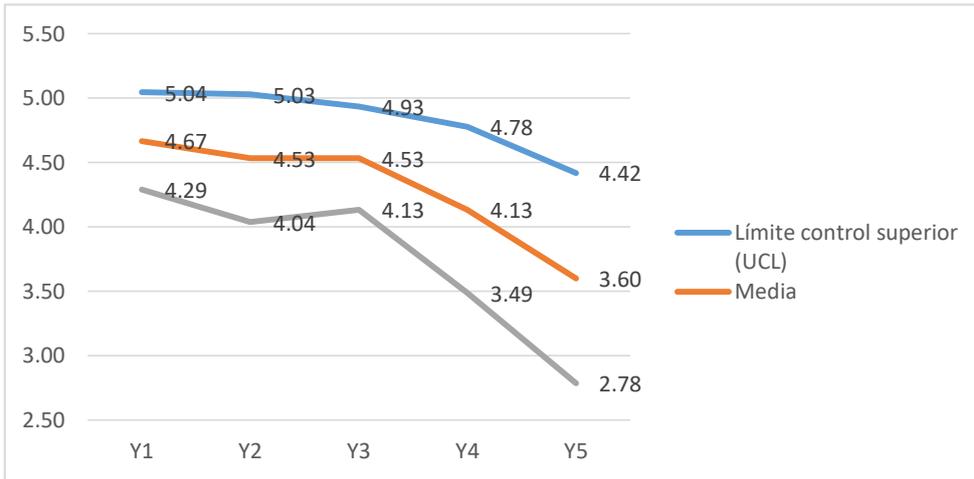
Por ello, las puntuaciones se ubicarán en un rango que va de 5.04 hasta 4.29, lo cual significa que existe una mínima dispersión según las puntuaciones de los encuestados. Esto significa que siendo similares los resultados de las demás preguntas, queda demostrado que las puntuaciones tienen una mínima dispersión con relación a sus medias. Así, podemos señalar que los procesos y operaciones de la empresa son viables, en la medida que las políticas y prácticas antisoborno sea sostenida.

RESUMEN DE LIMITES DE CONTROL SUPERIOR (UCL) E INFERIOR (LCL) DE LA VARIABLE DEPENDIENTE (VD)

Tabla 5.18: Límites de control superior e inferior

Variable Independiente	Límite control superior (UCL)	Media	Límite control inferior (LCL)
Y1	5.04	4.67	4.29
Y2	5.03	4.53	4.04
Y3	4.93	4.53	4.13
Y4	4.78	4.13	3.49
Y5	4.42	3.60	2.78

Gráfico 5.12: Limite de control (VD)



Conforme a las puntuaciones de acuerdo a las preguntas de la variable dependiente, al aplicar la encuesta según el cuestionario, y con base a los resultados obtenidos del análisis estadístico conforme al límite de control superior y el límite de control inferior, se puede deducir que los procesos y operaciones de la empresa están directamente relacionadas con las políticas y prácticas antisoborno.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que las políticas y prácticas antisoborno inciden positivamente en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC SAC. Esto significa que las políticas y prácticas antisoborno se relaciona con las dimensiones de los objetivos específicos, los cuales son las buenas prácticas laborales, el comportamiento ético, así como la rendición de cuenta de la referida empresa. Esto favorece a obtener mejores resultados, aumentar el desempeño de los colaboradores, así como brindar información clara y comprensible.
2. Se demostró que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable independiente, permitió deducir que están cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que las políticas y prácticas antisoborno posibilitan la mejora de los procesos y operaciones de la empresa privada.
3. Se estableció que los datos obtenidos mediante la encuesta según las preguntas de la variable dependiente, permitió deducir que están cercanos al promedio o media de dichas preguntas. Esto evidencia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que los procesos y operaciones de la empresa es un elemento clave para su supervivencia en el mercado.
4. Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable independiente, permiten concluir que existe una mínima dispersión de los datos obtenidos. Lo que conlleva a deducir que las políticas y prácticas antisoborno inciden positivamente en los procesos y operaciones.
5. Se determinó que los resultados de los límites de control superior e inferior, respecto al promedio o media de cada pregunta de la variable dependiente, permiten deducir que existe una mínima dispersión de los datos obtenidos. Esto

conlleva a concluir que los procesos y operaciones están directamente relacionados con las políticas y prácticas, en tanto esta última sea perdurable.



RECOMENDACIONES

1. Incentivar el uso de las políticas y prácticas antisoborno para la mejora en los procesos y operaciones de la empresa CONSUTIC S.A.C. Esto supone que, si las empresas estimulan el uso de las políticas y prácticas antisoborno, mejorarán sus operaciones y procesos para optimizar la gestión, reducir costos, identificar y eliminar errores y aumentar la eficiencia en el sector donde actúan.
2. Motivar a los colaboradores de la empresa que desarrollen buenas prácticas laborales con el fin de aumentar la satisfacción laboral obteniendo resultados positivos, evitando errores y priorizando el bienestar laboral.
3. Fomentar en los colaboradores el buen comportamiento ético, con el fin de aumentar el desempeño de los colaboradores, creando una buena satisfacción laboral y compromiso organizacional para la mejorar del crecimiento empresarial.
4. Promover en los colaboradores que brinden información clara y comprensible del uso de la rendición de cuenta para garantizar el ejercicio de control con transparencia ayudando a prevenir los manejos inadecuados dentro de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, K. (2020). Implementación y certificación del sistema de gestión antisoborno de la central de compras públicas- Peru compras (2019-2020)". Título de grado. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima - Perú.
- Aguilar, L. (2006). Gobernanza y gestión pública. 1era. Edición. D.F, México.: Ed. Fondo de Cultura Económica.
- Ander-Egg, E. (1999). Técnicas de Investigación Social. 24ª. Edición. Ed. Colección Política y Trabajo Social: México DF, México.
- Andina: Agencia peruana de noticias. (2017). ISO 37001:2016:. Lima, Perú.: Editora Perú.
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 7. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Avelino, L. (1991). El objeto en los actos jurídicos. Santiago Chile - Chile: Ed. Jurídica de Chile.
- Barros, A. (1993). Curso de Derecho Civil. Chile: Ed. Nascimento.
- Benavides, J. (2004). Administración. México: Editorial, Mc. Graw Hill.
- Blunstchli, G. (1876). Derecho público universal. Madrid, España.: Ed. Góngora.
- Böckenförde, E. (2000). Estudios sobre el Estado de derecho y la democracia. Madrid, España.: Ed. Trotta.
- Bonin, C. (2004). Principios de administración pública. 1era. Edición. México.: Ed. Fondo de cultura económica.
- Brito, M. (2007). Gobernanza empresarial: Ética, responsabilidad social y rentabilidad en la "Era Pos- Enrom". Maracaibo, Venezuela.: Ed. Revista Venezolana de Gerencia.
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzáles, T. (2007). Gestión de calidad, enfoques, modelos y sistemas. España: Ed. Pearson Prentice Hall.
- Carrasco, J. (2012). Gestión avanzada de procesos. Santiago de Chile: Ed. Evolucion S.A.
- Casas, J. Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Revista. Atención primaria.
- Castro, B. (1989). La fundamentación de los derechos humanos. España: Ed. Debate.
- Cerillo, A. (2005). "La gobernanza hoy: 10 textos de referencia. 1era. Edición. Madrid, España.: Ed. Estudios Goberna.
- Connock, S., y Johns, T. (1995). Liderazgo ético. Londres, Inglaterra.: Ed. Instituto colegio de personal y desarrollo.
- Díaz, E. (1998). Estado de Derecho y sociedad democrática. Madrid, España.: Ed. Taurus.

- Díaz, V. (2009). *Análisis de datos de encuesta: Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. Barcelona, España.: Ed.UOC.
- Diez, A., Vargas, V. (2017). *EL ISO 37001: Sistema de gestión antisoborno y el impacto financiero en las empresas del sector de construcción como proveedores del estado, año 2017*. Tesis de grado. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú.
- Dillon,W., Madden, T., y Firtle, N. (1994). *Marketing research in a marketing environment*. 2nd. Edición. Estados Unidos.: Ed. Irwin Professional Publishing.
- Escudero,C., y Cortez, L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. Machala, Ecuador: Ed.Redes.
- Evangelista, J., Ramirez de la Cruz, D. (2017). “Propuesta de un sistema antisoborno en una empresa constructora Mype para asegurar la sostenibilidad de la gestión basado en la norma técnica peruana ISO 37001:2017”. Título de grado. Universidad de San Martín de Porres., Lima, Perú.
- Fàbregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D., y Paré M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. 1era. Edición. Barcelona, España.: Ed. UOC.
- Fagothey, A. (1995). *Ética teoría y aplicación*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Flores, S. (2015). "proceso administrativo y gestión empresarial en coproabas, jinotega" 2010-2013". Tesis Maestría. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua., Matagalpa, Nicaragua.
- Freixa, E. (2003). ¿Que es la conducta? *Internacional de psicología clínica y de la salud*. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- García, M. (1977). *Las transformaciones del Estado contemporáneo*. Madrid, España.: Ed. Alianza.
- González E. (2005). *Corrupción: Patología colectiva*. Toluca, México.: Ed. Instituto Nacional de administración pública.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2008). *Metodología de la investigación*. D.F, México.: Ed. McGrawHill.
- Hernández, R.,Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6ta Edición. DF, México: Ed. McGraw-Hill.
- Hinojosa, J. (2017). *El Arte de hacer una tesis*. 1ra. Edición. Lima, Perú: Ed. Centro de impresión UNMSM.
- James, H. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. México.: Ed. M.c Graw Hill interamericana.
- Launay, C. (2005). *La gobernanza : Estado, ciudadanía y renovación de lo político*.Origen, definición e implicaciones del concepto en Colombia. Bogotá, Colombia: Ed. Centro de investigación y educación popular (CINEP).

- Lavados, C., y Gajardo, A. (2008). El principio de justicia y la salud en Chile. Santiago de Chile, Chile.: Ed. Acta bioethica.
- Lizarzaburu, E., Burneo, K., Barriga, G., y Noriega, E. (2018). Gestión Integral de Riesgos y Antisoborno: Un enfoque operacional desde la perspectiva ISO 31000 e ISO 37001. *Revista universidad y empresa*, 21(36), 79-118. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6089>, Bogotá, Colombia.
- Lizarzaburu, E., Burneo, K., Barriga, G., Noriega, L., y Cisnero, J. (2019). Gestión empresarial: una revisión a la norma ISO 37001 antisoborno. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, No. 73, Feb. 2019., Bogotá, Colombia.
- Makowicz, B. (2015). The Global Compliance Management System: A Practical Approach to Compliance across Cultures. *Business Compliance*, 6, 35-44. Recuperado de http://compliance-academia.de/wp-content/uploads/2015/12/Prof_Makowicz_Business-Compliance.pdf, Estados Unidos.
- Medina, R., Salas, B., Salvatierra, G. (2019). “Efecto de las políticas y prácticas de recursos humanos en la retención del personal clave de una empresa reguladora de energía. Estudio del caso COES (2019)”. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Montesinos, E. (2018). “Gestión de operaciones y ventajas competitivas en la empresa centro de acopio y alimentos el salvador E.I.R.L - Lima-2018”. Título de grado. Universidad Autónoma del Perú., Lima, Perú.
- Münch, G. (2000). *Fundamentos de administración*. México.: Ed. Trillas.
- Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A. Tesis Maestría. Universidad Andina Simón Bolívar., Quito, Ecuador.
- Noboa, B. (2018). Incidencia de los valores éticos y morales en los procesos de enseñanza- aprendizaje de los estudiantes del decimo año de educación general básica, de la unidad educativa Herlinda toral periodo lectivo 2017-2018". Título de grado. Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca., Cuenca, México.
- Pajuelo, M. (2018). Estudio de las buenas prácticas de promoción del Código de Ética, de Transparencia y Gestión de Intereses en la Función Pública en la Mancomunidad Municipal de Lima Norte. Tesis Maestro. Lima, Perú.
- Parra, M. (2006). *Ética en las organizaciones: construyendo confianza*. Madrid, España.: Ed. Pearson Educación.
- Perez, A. (2003). *Derechos humanos: Estado de derecho y constitución*. Madrid, España.: Ed. Tecnos.
- Polanco, F. (2016). El concepto de conducta en psicología: un análisis socio-histórico-cultural. *Revistas de la institución, Instituto Peruano de Orientación Psicológica.*, Lima, Perú.
- Quintana, C., y Sabido, N. (2001). *Derechos humanos*. 2da Edición. México: Ed. Porrúa.

- Rawls, J. (1999). Justicia como equidad. Madrid, España.: Ed. Tecnos.
- Reyes, A. (2004). Administración de empresas, teoría y práctica. México: Ed. Limusa.
- Ricaurte, F. (2014). “Optimización de los procesos que se desarrollan en la empresa Sadinsa S.A.”. Título de grado. Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Rivero, Á. (2006). Ideologías y movimientos políticos contemporáneos. Madrid, España.: Ed. Tecnos.
- Rocatti, M. (1997). Los derechos humanos y la experiencia del ombudsman. México.: Ed. Occasional.
- Rodriguez, A., Somarriva, M., y Vodanovic, A. (1998). Tratado de Derecho civil. Chile: Ed. Jurídica de Chile.
- Roxin, C. (1997). Derecho Penal Parte General: Fundamento la estructura de la teoría del delito. Madrid, España.: Editorial, Civitas.
- Schedler, A. (2004). ¿Qué es la rendición de cuentas? 1era Edición. Coyoacan, México.: Ed. Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).
- Tablante, C., y Morales, M. (2018). Impacto de la corrupción en los derechos humanos. México, Estado de Queretaro: Ed. Instituto de estudios constitucionales del Estado de Queretaro.
- Tamayo, M. (2008). El proceso de la investigación científica. 4R edición. D.F, México.: Ed. Limusa S.A, de C.V grupo Noriega editores.
- Tirado, R. (2011). El concepto de Entidad Pública en el ordenamiento jurídico peruano y su incidencia en el régimen de organización de la administración pública. revistas pucp.edu.pe, Lima, Perú.
- Trejo, D. (2019). Administración, gobernanza del conocimiento y datos. Ciudad de México.: Ed. Lulu.com.
- Ugalde, L. (2002). Rendición de cuentas y democracia. El caso de México. Mexico: Ed. Instituto Nacional Electoral.
- Valenzuela, L., y Guillen, A. (2021). ISO 37001 gestión antisoborno y la prevención del riesgo de corrupción en la Universidad Nacional de Educación, 2019. Tesis Maestro. Lima, Perú.
- Vargas, Z. .. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia científica. San Pedro, Costa Rica: Ed. Revista Educación.
- Vasqu ez, D. (2019). Valores éticos y la formación profesional en estudiantes de la facultad de derecho y ciencias políticas de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, 2019. Maestría. Huacho, Lima.
- Zambrano, R. (2011). “Diseño de un manual de procedimientos para el departamento de operaciones y logística en la compa a circolo s.a. y su incidencia en el año 2011”. Tesis de grado. Universidad Politecnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Zavala, J. (2013). Apuntos sobre la historia de la corrupción. Monterrey, México.:
Ed.Printed in Monterrey.



Anexo 1: Cuestionario

Señale con un aspa su nivel de aceptación o rechazo mediante la escala entre 5

(muy de acuerdo) y 1 (muy en desacuerdo), en las siguientes preguntas, donde:

- 5 Muy de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Muy en desacuerdo

VI Políticas y prácticas antisoborno	Escala valorativa				
	1	2	3	4	5
X₁ ¿Considera que las políticas y prácticas antisoborno influyen positivamente en los procesos y operaciones de la empresa?.					
X₂ ¿Considera que las buenas prácticas laborales son un factor clave en los procesos y operaciones de la empresa?					
X₃ ¿Estima que el comportamiento ético favorece eficazmente en los procesos y operaciones de la empresa?					
X₄ ¿Cree que la rendición de cuentas garantiza el adecuado manejo de los procesos y operaciones de la empresa?					
X₅ ¿Considera que al tener un sistema de gestión antisoborno se reducirán los riesgos en los procesos y operaciones de la empresa?					
VD Procesos y operaciones	Escala valorativa				
	1	2	3	4	5
Y₁ ¿Considera que los valores éticos posibilitan la mejora del entorno y ámbito laboral en la empresa?					
Y₂ ¿Estima que las buenas costumbres es un factor relevante para el logro oportuno de su desempeño laboral?					

Y3 ¿Está conforme que el modelo de mejoramiento de procesos implementa cambios en la gestión de los servicios?					
Y4 ¿La administración privada involucra diferentes acciones y procesos de gestión que mejoran su competitividad en el mercado?					
Y5 Considera que la administración pública ofrece servicios gubernamentales de forma objetiva, aplicando las leyes y prestando los servicios idóneos?					



Anexo 3: Validación del instrumento de investigación

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: **JORGE FELIX TITO MITMA**
 1.2 Cargo e institución donde labora: **GERENTE GENERAL**
 1.3 Especialidad del validador: **ING. DE SISTEMAS**
 1.4 Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO**
 1.5 Título de la investigación: **Políticas y Prácticas Antisoborno en los procesos y operaciones de la empresa Consultic S.A.C, 2023**
 1.6 Autor del instrumento: **Katty Sully Costaredo Samaritano**

II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					100
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					100
4. Organización	Existe una organización lógica.				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					100
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					100
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos-científicos.				80	
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					100
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					100
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

96%

Lima, 11 de julio de 2023

Nombres y apellidos: **JORGE FELIX TITO MITMA**
 DNI **43695911**



Firma

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: *Sotelo Cardenas Miriam Roxana*
 1.2 Cargo e institución donde labora: *Asistente Administrativo Consorcio SAC*
 1.3 Especialidad del validador: *Técnica Administración*
 1.4 Nombre del instrumento: *Cuestionario*
 1.5 Título de la investigación: *Políticas y Prácticas Antisigamos en los procesos y operaciones de la empresa Consorcio SAC, 2023.*
 1.6 Autor del instrumento: *Nelly Sulj Castañeda Samaritano.*

II. ASPECTOS DE VALIDACION

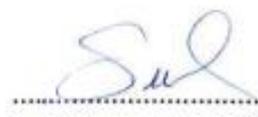
CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología			60		
4. Organización	Existe una organización lógica				80	
5. Suficiencia	Coverge los aspectos en cantidad y calidad				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					100
7. Consistencia	Basados en aspectos teórico-científicos				80	
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables					100
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					100
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					100

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

86%

Lima, 11 de julio de 2023

Nombres y apellidos: *Miriam Roxana Sotelo Cardenas*
 DNI: *71035850*



Firma

CERTIFICADO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: *TORRES TORRES MARABEL YVONNE*
- 1.2 Cargo e institución donde labora: *ASISTENTE CONTABLE*
- 1.3 Especialidad del validador: *TÉCNICA EN CONTABILIDAD*
- 1.4 Nombre del instrumento: *CUESTIONARIO*
- 1.5 Título de la investigación: *POLÍTICAS Y PRÁCTICAS ANTISOBORNO EN LOS PROCESOS Y OPERACIONES DE LA EMPRESA CONSUTEC SAC, 2023.*
- 1.6 Autor del instrumento: *KATLY SULLY CASTAÑEDA SARRAUTANO.*

II. ASPECTOS DE VALIDACION

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	May buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					100
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables.					100
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				80	
4. Organización	Existe una organización lógica.				80	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				80	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					100
7. Consistencia	Basados en aspectos técnicos-científicos.					100
8. Coherencia	Entre las dimensiones o subvariables.					100
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					100
10. Pertinencia	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					100

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN

94%

Lima, 11 de julio de 2023

Nombres y apellidos: *MARABEL YVONNE TORRES TORRES*
 DNI *47082674*



Firma

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento de investigación

Rango de confiabilidad del instrumento de investigación

Según Palella y Martins (2006), señalan que la confiabilidad puede variar en rangos, como sigue:

Rango	Confiabilidad
0.81 - 1.00	Muy alta
0.61 - 0.80	Alta
0.41 - 0.60	Media
0.21 - 0.40	Baja
0.00 - 0.20	Muy baja

Formula de coeficiente alfa de cronbach

El coeficiente alfa de cronbach puede calcularse mediante la varianza de los ítems o criterios establecidos y la varianza del puntaje total de los expertos (jueces), según la fórmula:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

S_t^2 : Es la varianza del total de filas (puntaje total de los jueces).

K : Es el número de preguntas o ítems.

Confiabilidad

Expertos	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Criterio 6	Criterio 7	Criterio 8	Criterio 9	Criterio 10	Total
1	100	100	100	80	100	100	80	100	100	100	960
2	80	80	60	80	80	100	80	100	100	100	860
3	100	100	80	80	80	100	100	100	100	100	940
Total	280	280	240	240	260	300	260	300	300	300	2760
Desv. Est. (S)	11.55	11.55	20.00	0.00	11.55	0.00	11.55	0.00	0.00	0.00	66.19
Varianza (S)	133.33	133.33	400.00	0.00	133.33	0.00	133.33	0.00	0.00	0.00	933.33

$$\Sigma si^2 = 933.33$$

$$si^2 = si^2 (960, 860, 940) = 2,800.00$$

Reemplazando los resultados obtenidos en la fórmula del Coeficiente Alfa de Cronbach, tenemos lo siguiente:

$$\alpha = \left(\frac{10}{10 - 1} \right) \left(1 - \frac{933.33}{2,800.00} \right) = 0.74$$

Siendo el valor obtenido de 0.74, mayor que el valor medio del rango de confiabilidad, se concluye que es significativa (Palella y Martins, 2006).