



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

**“MALAS PRÁCTICAS EN EL SISTEMA DE OBTENCIÓN  
DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y SU IMPACTO EN  
GLOBAL CAR PERÚ S.A.C.”**

Trabajo de Investigación para optar el título profesional de:

**BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Jack Darwin León Aponte

Asesor:

Mg. Edwards Williams Vela Gonzales

Trujillo - Perú

2018

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El asesor **DR. LUCIO WILFREDO OLORTIGA CONDOR**, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de **NEGOCIOS.**, carrera profesional de **ADMINISTRACIÓN**, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión de fondo y forma (cumplimiento del estilo APA y ortografía) y verificación en programa de antiplagio del trabajo de Investigación del estudiante:

JACK DARWIN LEON APONTE

Por cuanto, **CONSIDERA** que el trabajo de Investigación, titulado **MALAS PRÁCTICAS EN EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y SU INFLUENCIA EN GLOBAL CAR PERÚ S.A.C.**, para optar al grado de bachiller por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas en forma y fondo, por lo cual **AUTORIZA** su presentación.

Trujillo, 23 de julio de 2018

  
Dr. LUCIO WILFREDO OLORTIGA CONDOR  
Asesor

## ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El Director/Coordinador LUIGI VATSLAV CABOS VILLA, de la carrera de ADMINISTRACION de la Universidad Privada del Norte, ha procedido a realizar la evaluación del Trabajo de Investigación del (o los) estudiante (s)/egresado (s):

Jack Darwin León Aponte  
(Nombre completo de estudiante o egresado)

Para aspirar al grado de bachiller con el Trabajo de Investigación titulado MALAS PRÁCTICAS EN EL PROCESO DE OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR Y SU INFLUENCIA EN GLOBAL CAR PERÚ  
Luego de la revisión, en forma y contenido, del Trabajo de Investigación expresa el siguiente resultado:

Aprobado

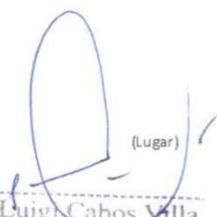
Calificativo:

( ) Excelente: De 20 a 18.

( ) Sobresaliente: De 17 a 15.

Bueno: De 14 a 13.

Desaprobado

  
(Lugar)  
Ing. Luigi Cabos Villa  
COORDINADOR ACADÉMICO AREAS NEGOCIOS WA  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Trujillo, 16 de Enero del 2019  
(día) (mes) (año)

Ing. Luigi Vatslav Cabos Villa

Coordinador de Carrera

## DEDICATORIA

A Dios por todo lo que me da,  
A mis padres por ponerme es este mundo,  
A mis hermanos por su apoyo incondicional,  
A mi hija por ser mi inspiración de vida y  
A mi esposa por compartir los mismos sueños de vida.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la capacidad,  
A mi asesor por su orientación,  
A Melany por su apoyo total.

## Tabla de contenidos

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS</b> ¡Error! Marcador no definido.	
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b> Marcador no definido.	¡Error!
<b>DEDICATORIA</b>	<b>5</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>9</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>	<b>24</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	<b>62</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>66</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Conglomerado de la dimensión Ministerio de Transporte y Comunicaciones	26
Tabla 2: Centros Médicos Autorizados	27
Tabla 3: Conglomerado dimensión Centro Médico	30
Tabla 4: Listado de malas prácticas en los centros médicos de la ciudad	31
Tabla 5: Exámenes Médicos en la en la región La Libertad, 2017	32
Tabla 6: Conglomerado dimensión Escuela de Conductores	35
Tabla 7: Conglomerado dimensión Centros de Evaluación	40
Tabla 8: Lista de malas prácticas (mecanismo) en los Centros Evaluadores	41
Tabla 9: Conglomerado de la dimensión Tramitadores	46
Tabla 10: Conglomerado Dimensión Clientes	50
Tabla 11: Conglomerado Dimensión Mercado Local	56
Tabla 12: Conglomerado de dimensión Crecimiento de la Empresa	60

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Satisfacción sobre la orientación en la GRTCC-LL	24
Figura 2: Trámites engorrosos para tramitar su licencia de conducir	24
Figura 3: Los tramitadores tienen nexos en MTC	25
Figura 4: Propuesta ilícita para obtener su licencia fácilmente en MTC	25
Figura 5: Mafia organizada para la obtención de licencias de conducir	26
Figura 6: centros médicos incumple la norma de transportes	28
Figura 7: Centros Médicos dan facilidades para aprobar el examen de salud y psicológico	28
Figura 8: Falsificación de exámenes médicos	29
Figura 9: Cumplimiento de pruebas y test's en el examen de salud y psicológico	29
Figura 10: Evaluaciones en consultorios y test's sin ayuda	30
Figura 11: SELIC – Uso de Malas Prácticas %	31
Figura 12: Escuelas de conductores y la calidad de capacitación	33
Figura 13: Escuelas que no tienen infraestructura (local, vehículos, instructores)	33
Figura 14: Escuelas de conductores que no capacitan correctamente.	34
Figura 15: Certificación sin asistencias	34
Figura 16: La SUTRAN indiferente ante la corrupción	35
Figura 17: SELIC Uso de malas Prácticas %	36
Figura 18: Centros de evaluación realizan malas prácticas para dar licencias de conducir	38
Figura 19: Sistema de evaluación en el centro de evaluación con mucha corrupción	38
Figura 20: Evaluadores oficiales promueven prácticas ilícitas	39
Figura 21: Aprobación de exámenes, teórico y de manejo realizando soborno	39
Figura 22: Evaluaciones deben seguir centralizado en la DRTC (o Touring).	40
Figura 23: Para obtener su licencia de conducir, pagó monto extraordinario	41
Figura 24: Malas Prácticas en el SELIC Consolidado	43
Figura 25: Las políticas de transporte influyen en las malas prácticas	44
Figura 26: Normas legales que protejan a las escuelas de conductores de tramitadores	44
Figura 27: Accedió a servicios de tramitadores	45
Figura 28: Trámite de licencia de conducir o renovación prefiere acudir a tramitadores	45
Figura 29: Mercado está “controlado” por los tramitadores	46
Figura 30: Satisfacción con su servicio recibido	47
Figura 31: Recomendación de Global Car	48

Figura 32: Cumplimiento de las fechas programas de enseñanza y entrega de certificados	48
Figura 33: Vehículos modernos para recibir las clases	49
Figura 34: Personal capacitado para la enseñanza y atención	49
Figura 35: Participación de Mercado de los Tramitadores 2015	51
Figura 36: Participación de Mercado de los Tramitadores 2017	51
Figura 37: Participación de Mercado 2016	52
Figura 38: Participación de Mercado 2017	52
Figura 39: Participación del Mercado 2018	53
Figura 40: Servicio de calidad, comparado con la competencia.	54
Figura 41: Escuela Global Car cumple con las normas del MTC	54
Figura 42: Escuela Global Car es la mejor de esta zona	55
Figura 43: Escuelas serias como Global Car en lugar de tramitadores, para hacer su trámite	55
Figura 44: Global Car es una empresa de prestigio en Trujillo	56
Figura 45: Ingresos & Utilidades & Expectativas	57
Figura 46: Global Car ha crecido en los últimos 2 años	58
Figura 47: Global Car es una empresa conocida en su ciudad	58
Figura 48: Sucursales que cuenta la empresa actualmente	59
Figura 49: Locales de la empresa en la ciudad de Trujillo	59
Figura 50: La empresa mediante redes sociales, publicidad radial y televisiva	60

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo general determinar las malas prácticas del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, y su impacto en la empresa Global Car Perú S.A.C. El tipo de investigación es descriptivo, diseño cualitativo, no experimental. La investigación cuenta con una variable dependiente: impacto en Global Car Perú, S.A.C. 2016-2018 siendo sus indicadores: empresa, mercado y clientes. Por otro lado, la variable independiente: Malas prácticas en el proceso de obtención de licencias de conducir y sus indicadores: Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Centro Médico, Escuelas de Conductores, Centros de Evaluación y tramitadores. Entre los resultados hallados tenemos que las malas prácticas influyen en el proceso de obtención de licencias de conducir y en la empresa Global Car Perú S.A.C. en los años 2016-2018, que actualmente la participación de mercado de los tramitadores para el año 2017 fue de un 47% mientras que el ingreso de escuelas es 53%. Debido a la creación del SELIC, dando mayor facilidad para que en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones existan malas prácticas al tramitar una licencia de conducir. También existen exámenes médicos “delivery”, postulantes golondrinos, hacen su de silicona para sacar la huella digital, esto promueve la búsqueda de tramitadores.

**Palabras clave:** licencia de conducir, malas prácticas, escuelas de conductores, Global Car Perú S.A.C.

## ABSTRACT

The general objective of this study is to determine the bad practices of the Driver Licensing System and its impact on the company Global Car Peru S.A.C. The type of research is descriptive, qualitative design, not experimental. The research has a dependent variable: impact on Global Car Peru, S.A.C. 2016-2018 being its indicators: company, market and customers. On the other hand, the independent variable: Bad practices in the process of obtaining driver's licenses and their indicators: Ministry of Transport and Communications, Medical Center, Drivers' Schools, Evaluation Centers and processors. Among the results found we have that bad practices influence the process of obtaining driver's licenses and in the company Global Car Peru S.A.C. in the years 2016-2018, that currently the market share of the processors for the year 2017 was 47% while the entrance of schools is 53%. Due to the creation of SELIC, making it easier for the Ministry of Transportation and Communications to have bad practices when processing a driver's license. There are also medical exams delivery, postulants swallows, make their silicone to get the fingerprint, this promotes the search for processors.

Key words: driver's license, bad practices, driving schools, Global Car Perú S.A.C.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En la actualidad se están realizando estudios que puedan describir las principales medidas de prevención primaria y secundaria sobre accidentes de tránsito que vienen desarrollándose en Perú, considerando aspectos epidemiológicos propios de la experiencia peruana, como lo reportado en otros países. Se aborda a nivel de prevención primaria lo relacionado a la restricción horaria de expendio de bebidas alcohólicas, detección de conductores con alcoholemia positiva y el conductor elegido. En cuanto a prevención secundaria, se presenta los estudios de puntos negros y los barriles de contención de impacto, asimismo, una breve visión de los sistemas de atención pre hospitalaria en el caso de los traumatismos por accidentes de tránsito. Existe la necesidad de una mejor caracterización del problema, para establecer las políticas públicas saludables en lo concerniente a accidentes de tránsito, la necesidad de valoraciones basadas en evidencia científica y en estudios de evaluaciones económicas. (Málaga, H. 2010).

Acerca de la influencia del permiso de conducción por puntos en el comportamiento al volante encontramos: percepción de los conductores (Montoro, L. et al 2008) en España se encuentra una estadística de 14,3% de víctimas mortales. Se realizó una encuesta telefónica a todo el país a un total de 2 014 personas se analiza la percepción que tienen los propios conductores sobre la influencia de este sistema en su comportamiento al volante. Los resultados indican un cambio moderado, principalmente en cuanto a los excesos de velocidad y al uso inadecuado del teléfono móvil, resultando este cambio algo más intenso en los conductores infractores. Aproximadamente un 40% de los conductores afirma estar más concienciado hacia los accidentes de tráfico. Finalmente, la pérdida de movilidad destaca como la consecuencia de la pérdida del permiso de conducir que más preocupa a los conductores y que, por tanto, más ha podido influir en su comportamiento.

Relacionado al tema se halló un estudio acerca de la obtención de licencias de conducir y las malas prácticas que se realizan, se ha encontrado una investigación acerca del delito de presentación a sabiendas de certificados falsos para la obtención de licencia de conducir, donde se analiza la conducta que presenta el departamento de tránsito donde a la fecha no exigen toda la documentación necesaria, ni se corrobora la

legitimidad de los documentos al momento de otorgar duplicados de las licencias de conducir, en el país de Chile la Corte Suprema realiza una acertada aplicación de principios fundamentales en el ordenamiento jurídico penal siendo el principio de legalidad (Soto, X. 2007).

Otro estudio realizado por Ferrucho, R. (2010) titulado estrategias para la operación de las escuelas privadas de formación de conductores bajo la supervisión de la dirección general de educación vial, se realizaron aportes para el mejoramiento de la calidad de los conductores partiendo desde su formación en la cual deben participar activamente en el sector privado mediante escuelas privadas para la enseñanza de conducción, se establecieron dos bloques, el primero es la revisión de condiciones actuales o diagnóstico y el segundo es el planteamiento de mejoramiento o cambios de la estructura de control tanto en la parte pública que es la encargada de establecer normas y velar por su cumplimiento, buscando que las escuelas formen profesionales de la conducción con estándares internacionales.

En el estudio titulado Propuesta de modelo de gestión de calidad para centros de capacitación y adiestramiento de conductores del servicio de autotransporte federal en la modalidad de pasaje y turismo, (Núñez, J. 2006) pretende atender la problemática del estudio proponiendo un modelo de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2000, aplicable a los centros de capacitación y adiestramiento para conductores de autobuses. La causa principal es que a la fecha no existe un instrumento apropiado que permita administrar integralmente un centro de capacitación y adiestramiento, utilizando estándares de calidad reconocidos mundialmente.

Por otro lado, la investigación de Tello, J. (2017) que se realizó en la escuela de conductores Conduce Perú en la ciudad de Cajamarca en el año 2017, tiene como objetivo conocer la relación de la gestión de talento humano con la productividad laboral en la escuela de conductores conduce Perú, Cajamarca 2017. Se han utilizado dimensiones internas y externas, en las internas sus indicadores son: conocimiento, habilidades, motivación y actitud y en la externa sus indicadores son clima laboral, perspectiva de desarrollo profesional y las condiciones de trabajo. Además, como empresa se arreglaron los ambientes, para mejorar su desenvolvimiento profesional aplicando el trabajo en equipo, para responder de manera eficaz las necesidades de usuario final.

Por otro lado, el estudio que tiene como objetivo aplicar una mejora en la gestión de la Escuela de Conductores “Elton Zena” de la sede Cajamarca. Se consideró como población, las diferentes áreas de la escuela de conductores relacionadas a la gestión de operaciones de la misma y como muestra; el área de capacitación de la Empresa. Se utilizó diagrama de Ishikawa, análisis de proceso y estudio de tiempos como teorías y herramientas para el desarrollo de la investigación. Los resultados encontrados se tienen el mejoramiento del proceso operativo planteado un diagrama de los procesos de la escuela; la reducción del tiempo del proceso operativo en un 10%; el incremento del grado de satisfacción de los participantes en un 80% y respecto al factor económico se logró un VAN positivo. (Sonsol, M. 2015)

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones - MTC ha establecido mediante norma los procesos para la obtención de la licencia de conducir en tres modalidades: Obtención por primera vez, recategorización y revalidación. También ha definido los pasos a seguir para ir cumpliendo con los requisitos: evaluación médica y psicológica, curso de formación, examen teórico, examen práctico, impresión de la LC. (MTC.GOB, 2018).

Sin embargo, la informalidad y las malas prácticas, han vulnerado todos los procesos establecidos. Casa requisito ha sido vulnerado, buscando el facilismo y ofertando en menor precio. Actualmente, se estima que cerca del 90% de las licencias emitidas por el MTC en todo el país, han infringido al menos un requisito y por consecuencia han sido emitidas sin cumplir el procedimiento correctamente, y se están autorizando conductores que no están capacitados (MTC.GOB, 2017).

Para asegurar el cumplimiento de todos los pasos, el MTC ha definido, desde el año 2008, todo el procedimiento paso a paso y ha implementado los mecanismos de control documentaria (con firma, huella y sello de cada postulante y cada evaluador), para que SUTRAN sea la encargada de supervisar su cumplimiento, sin embargo, no ha sido suficiente. Estos últimos años, 2016-2018 se ha implementado el Sistema de Emisión de Licencia de Conducir – SELIC, en un sistema informático en línea, que incluye el uso de la huella dactilar para identificar al postulante y a los profesionales que capacitan y evalúan, pero lamentablemente ya está siendo vulnerado, lo más grave es que, se hace uso de silicona líquida para suplantar las huellas digitales de los postulantes y obtener certificados médicos, certificados del curso de capacitación de

las escuelas e incluso aprobar las evaluaciones teóricas y prácticas sin asistir (SUTRAN, 2014. DECRETO SUPREMO N° 016-2009-MTC).

Según lo publicado por el diario el Comercio, (2018) con el título “casi no ve, pero el MTC le dio breveté”, en dicha noticia un periodista muestra mediante una grabación en vídeo el trámite irregular, donde no realizan evaluación médica, sin capacitación teórica y práctica, mucho menos se realiza una evaluación teórica y práctica rigurosa, para el caso de brevetes con categoría profesional para transportar pasajeros y mercancías, con la observación “sin restricciones” (lentes), a pesar del trastorno visual de miopía. A causa de este reportaje el premier Armando Villanueva pide explicaciones por parte del ministro de transportes y comunicaciones, a lo que se ha declarado al ministerio en reestructuración.

Por otro lado en la ciudad de Piura, la Fiscalía Contra el Crimen Organizado (FECOR), (2017) dicha institución inició la investigación para 8 funcionarios, 13 empleados de la Dirección de Transportes y 4 policías (2 en retiro) que trabajaban en la Sanidad de la PNP, se comprobó que estos integraban una organización criminal y sería el director de circulación terrestre Mitchel Julca García el líder de esta.

Los tramitadores, son los “dueños” de las calles aledañas al MTC y direcciones de transporte en las distintas regiones en todo el país, son los que tienen el poder de negociación, ellos que merodean los alrededores de las afueras de las oficinas de la GRTCCLL (Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - La Libertad), buscando clientes a quienes sorprenden con una serie de promesas y los convencen de ser sus asesores en todo el trámite para obtener las licencia de conducir (Gobierno Regional de La Libertad, 2017). Los tramitadores, manipulan el proceso desde el comienzo, vulneran los exámenes de salud, los envían desde Lima hasta Trujillo por delivery, obvian la asistencia de capacitación en la escuela de conductores y arreglan el resultado del examen teórico y de manejo final. Todo esto coludido con funcionarios de la misma GRTCCLL, y los malos empresarios del sector.

Zaira, H. (2016) hizo mención que el 70% de los accidentes son a causa de la imprudencia de los conductores y el ministerio se ha visto obligado a implementar diferentes medidas que contribuyan a reducir los accidentes. También se consideraron cinco medidas necesarias e importantes para la implementación del nuevo reglamento: *Emisión de certificados de salud*, debe tener autorización del MINSA los

establecimientos o entidades para emitir estos certificados. *Rol de escuelas de conductores*, son las que emiten los certificados de conocimiento, pero pasaron a solo cumplir un rol formador. *Evaluación de manejo*, está considerando que las personas sean evaluadas en tráfico real adicional a la prueba en circuitos aprobados por MTC. *Licencia profesional*, buscar dar mayor valor a la capacidad de los choferes, enfocándose en el valor a la experiencia, en caso de vehículos de transporte y rutas interprovinciales. *Instructores certificados*, los encargados de la enseñanza del manejo deberán ser certificados y con experiencia.

Dimensiones de las malas prácticas para obtener una licencia de conducir: *Centro médico, Escuelas de conductores, Centro de evaluación, MTC o DRTC*. Encontrados en cada uno de los departamentos encargados del proceso de obtención de licencias de conducir que se detalla en el portal de MTC que nos permite identificar los indicadores a evaluar. (MTC, 2018). Podemos incorporar a *los tramitadores*, dado que es un actor del mercado, una variable exógena, factor real que esta perjudicando el orden sector y económicamente.

Dimensiones para el análisis del impacto en la empresa Global Car Perú: *mercado local, crecimiento de la empresa, satisfacción del cliente*. Se ha podido identificar estas dimensiones que permiten evaluar la situación actual de las malas prácticas y el impacto en la empresa Global Car Perú.

GLOBAL CAR PERU SAC, es una escuela autorizada por el MTC, y se ve afectada con todas estas malas prácticas en el mercado. El MTC ha quitado el respaldo a las escuelas, quitándoles el 50% de los cursos obligatorios para los conductores, sin embargo, los únicos favorecidos son los tramitadores y la corrupción que impera a nivel nacional.

## 1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son las malas prácticas del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, y cómo impacta en la empresa Global Car Perú S.A.C.?

## 1.3. Objetivos

### 1.3.1. Objetivo general

Determinar las malas prácticas del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, y su impacto en la empresa Global Car Perú S.A.C.

### 1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el papel del *Ministerio de Transportes y Comunicaciones* en el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.
- Identificar los *Centros Médicos* locales y las malas prácticas que realizan para la obtención de la licencia de conducir.
- Identificar las *Escuelas de Conductores* y las malas prácticas que realizan para la obtención de la licencia de conducir.
- Identificar los *Centros de Evaluación* y las malas prácticas que realizan para la obtención de la licencia de conducir.
- Identificar el número de *tramitadores* y las malas prácticas de estos que afectan el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.
- Determinar la *participación de mercado* de la empresa Global Car Perú S.A.C. en los años 2016-2018
- Evaluar el *crecimiento económico* de la empresa Global Car Perú S.A.C. en los años 2016-2018

## 1.4. Hipótesis

### 1.4.1. Hipótesis general

Las malas prácticas en el Sistema de Obtención de Licencias de Conducir impactan en la empresa Global Car Perú S.A.C.

### 1.4.2. Hipótesis Específicas

- El Ministerio de Transportes y Comunicaciones estimula malas prácticas en el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir
- Existen centros médicos que realizan malas prácticas que vulneran el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.
- Existen escuelas de conductores que realizan malas prácticas que vulneran el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.
- Existen centros evaluadores que realizan malas prácticas que vulneran el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.
- Los tramitadores existen como tal y realizan malas prácticas que perjudican el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.
- Se ha determinado la participación de Global Car Perú S.A.C. en el mercado, y que está limitada por las malas prácticas del SELIC
- Se ha determinado que las malas prácticas en el SELIC, no han permitido alcanzar las expectativas económicas 2016-2018 de Global Car Perú S.A.C.
- Los mecánicos de control propuestos, permitirán detener las malas prácticas y mejorar el SELIC
- Las malas prácticas realizadas en el mercado, no han permitido el crecimiento económico esperado en Global Car Perú S.A.C.
- Los mecánicos de control propuestos, permitirán detener las malas prácticas y mejorar el SELIC.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo *descriptivo*, donde permitirá conocer los aspectos relevantes, también se observará el comportamiento que han tenido las escuelas de conductores debido a las malas prácticas para la obtención de la licencia de conducir en la ciudad de Trujillo, esto permitirá descubrir además la impacto que tiene en todos los sujetos que intervienen en la presente investigación. También se podrá determinar que es una investigación *cualitativa* donde se analizarán las dimensiones de la investigación de acuerdo a cada uno de sus indicadores para poder desarrollar el estudio y sirva de antecedente para futuras investigaciones con temas relacionados.

#### Variables:

- **V. Independiente:** *Malas prácticas en el proceso de obtención de licencias de conducir*
- **V. Dependiente:** *Impacto en Global Car Perú S.A.C.2016-2018*

### 2.2.Población y muestra

**2.2.1. Población:** La población son todos los clientes de la empresa Global Car Perú S.A.C. de la ciudad de Trujillo en los años 2016 – 2018.

En este punto debe ser 2 poblaciones

- **Cientes de la empresa Global Car Perú SAC** (165 alumnos), quienes serán los elegidos para opinar sobre la calidad del servicio de la empresa, para sustentar que el servicio es superior al de la competencia y tiene una captación del mercado superior a las demás y un crecimiento acelerado.
- **Postulantes a la licencia de conducir** (360 personas) se ha considerado un porcentaje de las personas que diariamente acuden al centro de Transportes de la ciudad de Trujillo para poder evaluar ítems identificados en el instrumento de acuerdo a las dimensiones de la presente investigación.

**2.2.2. Muestra:** Para poder definir el tamaño de la muestra se ha considerado las diferentes características de la población y que tipo de estudio se está haciendo el estudio, generando un muestreo aleatorio simple que cumple las exigencias muestrales utilizando la fórmula siguiente; Hernández, (2006):

Precisión 5%  $(d = 0.05)^2$

Confianza 95% ( $Z = 1.96$ )

Variabilidad 0.90% = (p) y 0.10% = (1-p)

N = tamaño de la población

no: Tamaño preliminar de muestra

Z: Coeficiente asociado a nivel de confianza.

p.q: Desviación estándar de referencia

d: Error de muestreo.

n: Tamaño final de muestra reajustada

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.90 \times 0.10}{(0.05)^2}$$

$$n = 138.97$$

Tamaño de muestra reajustada:

$$n = \frac{no}{1 + \frac{no}{N}}$$

$$n = \frac{138.97}{1 + \frac{138.97}{165}}$$

$$n = 75.23$$

## Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.3.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica	Instrumento
<p><u>Recolección de información:</u> se buscará la información necesaria para dar sustento a la investigación, antecedentes de estudios previos a nivel nacional e internacional, esto permitirá realizar la discusión del presente estudio y dar una propuesta de acuerdo a la realidad que tiene el Perú, la existencia de tramitadores que corrompen el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir y con esto la acreditación de conductores no calificados para conducir y laborar en el sector.</p>	<p><u>Fichas de recolección:</u> este instrumento permite tener un orden de la información recogida para así poder sintetizarla y parafrasearla para el desarrollo de la investigación.</p>
<p><u>Encuesta:</u> esta técnica permite desarrollar cada una de las dimensiones de acuerdo a sus indicadores para desarrollar preguntas que den respuesta a los objetivos que se han planteado y dar sustento a la investigación.</p>	<p><u>Cuestionario:</u> este instrumento sirve para que la muestra de respuestas a cada uno de los puntos indicados en los objetivos de la investigación que permitirá identificar y analizar los resultados para presentarlos y conocer la realidad de la ciudad de Trujillo acerca de las malas prácticas para la obtención de licencias de conducir.</p>
<p><u>Entrevista:</u> esta técnica permite desarrollar con mas amplitud y detalle el espacio de investigación.</p>	<p><u>Guía de Entrevista:</u> este instrumento sirve conducir la entrevista al objetivo planteado, en este caso se entrevisto a los representantes de los gremios y actores del mercado con la finalidad de conocer y analizar el tema de distintas perspectivas.</p>
<p><u>Observación:</u> esta técnica permite conocer el escenario en su estado natural y real.</p>	<p><u>Guía de Observación:</u> este instrumento sirve poder identificar a los tramitadores, contabilizarlos y observar el comportamiento a detalle de cada uno de ellos, también el comportamiento de los postulantes.</p>

### 2.3.2. Análisis de datos:

*Análisis de Información:* La información obtenida en los cuestionarios a realizar serán procesados mediante el aplicativo SPSS 23 para obtener gráficos y tablas de la información obtenida de los clientes de la muestra, dicha información ayudará a la empresa a la toma de decisiones para la aplicación de esta investigación y próximos estudios relacionados al crecimiento de la empresa y la solución del problema de investigación, esto también puede contribuir a la reducción de la brecha de corrupción que en la actualidad afrontamos concerniente a la obtención de la licencia de conducir en el Perú.

### 2.3. Procedimiento

La información recolectada a través de los instrumentos será procesada mediante el aplicativo SPSS 23 que al obtener las tablas y gráficos serán analizados e interpretados para su mejor entendimiento de los resultados. De ser necesario se usará Excel para comparar los gráficos y tablas de modo tal que los resultados se presenten de forma clara.

### **CAPÍTULO III. RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento correspondiente a cada dimensión de acuerdo a sus variables expresada en ítems que dan respuesta a cada uno de los objetivos planteados en la investigación que en seguida se detalla:

#### **1. MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIÓN**

De la entrevista a Giancarlo Suarez Mendoza, presidente de la Federación Nacional de Escuelas de Conductores, la implementación del SELIC, creo muchos controles que a la larga crearon más oportunidades de negocio para que los “tramitadores” corrompieran más el sistema. Los resultados están a la vista, los escándalos de los exámenes médicos “delivery”, y los postulantes golondrinos de una región a otra lo corroboran. El uso de silicona para vulnerar la huella digital ha sido portado de los medios de comunicación y expuesto frente a las autoridades del Ministerio de Transporte y del Congreso de la Republica.

Los usuarios manifiestan si insatisfacción por la mala atención al público brindada por las oficinas del MTC y las Direcciones y/o Gerencias Regionales de Transporte, específicamente de La Libertad, la falta de información y desorientación para el trámite de obtener una licencia de conducir, crea la necesidad de buscar un tramitador.

La SUTRAN, es uno de los principales responsables de la corrupción de mercado, pues desde el 2011, inicio sus actividades con un grupo de funcionarios que coludidos con un grupo de malos empresarios crearon una mafia paralela al sistema. Actualmente con una nueva generación de funcionarios, SUTRAN, brilla por su incapacidad, las supervisiones son de rutina e ineficaces y no detienen la corrupción de ninguna manera.

De la encuesta realizada a los postulantes a la licencia de conducir en las afueras de transporte, tenemos:



Figura 1, concierne a que, si está satisfecho con la orientación que recibió en la GRTCC-LL, los resultados fueron 24% “nunca”, así como un 48% consideran “casi nunca”, y con un 14% normal.

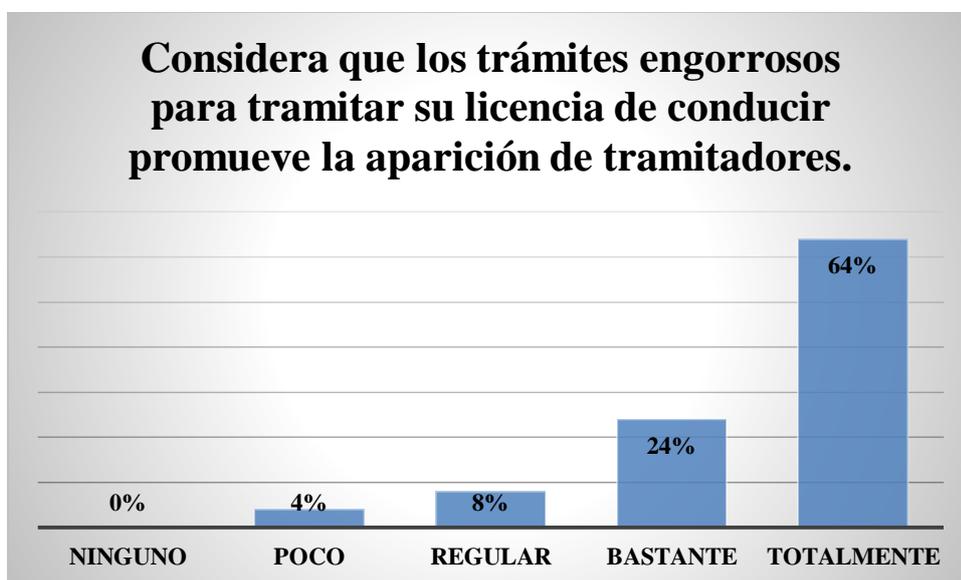
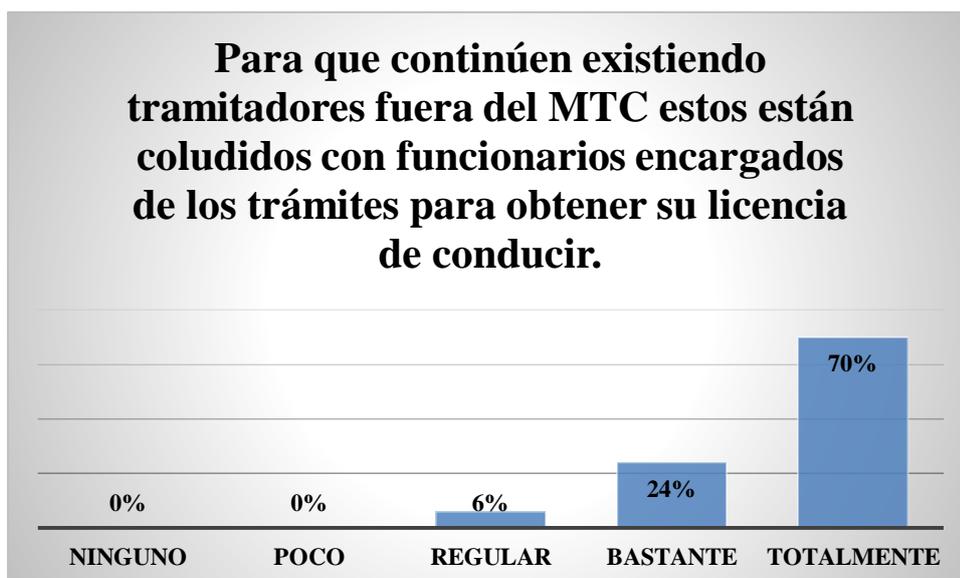
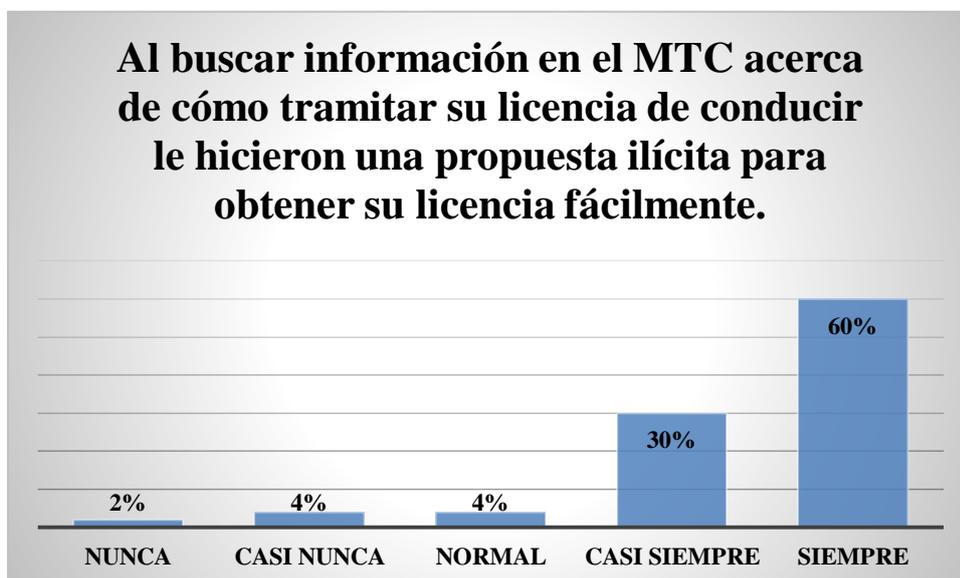


Figura 2, concierne a que si considera que los trámites engorrosos para tramitar su licencia de conducir promueve la aparición de tramitadores, los resultados fueron 34% “totalmente”, así como un 24% consideran “bastante”, y con un 8% y 4% “regular y poco” respectivamente.



*Figura 3*, al referirse si considera para que continúen existiendo los tramitadores fuera del MTC estos están coludidos con funcionarios encargados de los trámites para obtener la licencia de conducir, los resultados fueron un 70% “totalmente”, un 24% considera que “bastante” mientras que un 6% precisó que “regular”.



*Figura 4*, relacionada a la afirmación que al buscar información en el MTC acerca de cómo tramitar su licencia de conducir le hicieron una propuesta ilícita para obtener la licencia fácilmente, los resultados fueron un 60% “siempre”, mientras que un 30% “casi siempre”, con 4% para ambos resultados “normal y casi nunca” y finalmente un 2% para “nunca”.



Figura 5, respecto a la afirmación donde se considera si existe una mafia organizada para la obtención de licencias de conducir e nuestro país, los resultados fueron 42% “bastante”, un 28% considera que “totalmente”, mientras que un 18% “regular y 12% “poco.

**Tabla 1**

***Conglomerado de la dimensión Ministerio de Transporte y Comunicaciones***

ITEMS	Nunca		Casi nunca		Normal		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Le satisface la orientación que recibió en las oficinas de atención en la GRTCC-LL.	0	24%	0	48%	14	14%	6	10%	44	4%	50	100%
Considera que los trámites engorrosos para tramitar su licencia de conducir promueven la aparición de tramitadores.	0	0%	2	4%	4	8%	12	24%	32	64%	50	100%
Usted considera que los tramitadores a las afueras del MTC están coludidos con funcionarios.	0	0%	0	0%	3	6%	12	24%	35	70%	50	100%
Le hicieron una propuesta ilícita para obtener su licencia más fácilmente.	1	2%	2	4%	2	4%	15	30%	30	60%	50	100%
Considera que existe una mafia organizada para la obtención de licencias de conducir en nuestro país.	0	0%	6	12%	9	18%	21	42%	14	28%	50	100%

En la tabla 1 encontramos el conglomerado de la dimensión MTC o DRTC correspondiente a los ítems acerca si el Ministerio de Transporte no cumple con su función fiscalizadora a los centros de evaluación oficiales; si el sistema burocrático promueve a la aparición de tramitadores, si para la existencia de tramitadores es debido a que en el MTC hay funcionarios coludidos con estos para facilitarles el trámite de la licencia de conducir, si al acercarse a buscar información para tramitar licencia de conducir le hicieron propuesta ilícita para que se la brinden fácilmente, y finalmente si en el MTC existe una mafia organizada para obtener licencias de conducir.

## 2. 2.2 Centros Médicos

De la entrevista a Arturo Vega Cruz, vicepresidente de la Asociación de ECSAL de La Libertad, están asociados todos los centros médicos, pero es inevitable que la mayoría de los asociados no cumplen con la evaluación del 100%.

**Tabla 2**  
*Centros Médicos Autorizados*

N°	RAZÓN SOCIAL	UBICACIÓN	ESTADO	TELÉFONO
1	Lezama Consultores de Salud Ocupacional SCRL	Calle Luis Albrecht N° 352 - Urb. Las Quintanas	VIGENTE	044-254159
2	Brevete Medic SAC	Av. Los Incas N° 168, 2do Piso	VIGENTE	044-625057
3	Dakar Medic SAC	Av. Los Incas N° 124	VIGENTE	044-638668
4	JR Florian	Av. Moche N° 249	VIGENTE	945024013
5	Movil Medic	Av. Moche N° 475, Dpto 301 Urb. Chicago	VIGENTE	044-251694
6	Panamservice SAC	Lloque Yupanqui N° 144	VIGENTE	44207047
7	San Antonio	Costa Rica N° 115, 2do piso	VIGENTE	044-536833
8	Santa María de la Piedad SAC	Av. Los Incas N° 242	VIGENTE	044-246233
9	Clínica Sausacocha SAC	Av. Los Incas N° 279, 2do piso Int. 1	VIGENTE	044-734684
10	Medicina y Transporte Trujillo EIRL	Calle Costa Rica N° 219	VIGENTE	976220775
11	Ciabu SAC	Calle Los Girasoles N° 274 Urb. Santa Edelmira	VIGENTE	044-322600
12	Evaluamedic	Av. Moche 336	VIGENTE	044-538411
13	G&M SAC	Av. Los Incas 168. 1er piso	VIGENTE	044-729746
14	Libertad	Loque Yupanqui N° 229	VIGENTE	044-538323
15	Mi Cristo Redentor EIRL	Av. Los incas 188	VIGENTE	044-205689
16	Nor Pacíficos SAC	Loque Yupanqui N° 250, 2do piso	VIGENTE	044-665679
17	Pretel Servicios Generales SAC	Av. Os Incas N° 549, 2do piso Urb. Santa María	VIGENTE	044-661485
18	Clínica San Luis	Av. El Ejercito 1175	VIGENTE	044-254357
19	San Martín de Porres	Av. 28 de Julio N° 166, 2do piso	VIGENTE	044-607506
20	Servimedica EIRL	Av. Moche N° 539, 2do piso	VIGENTE	044-639759
21	Centro Médico Pacífico del Norte SAC	Calle Los Cipreses N° 462 Urb. Fátima	VIGENTE	044-226419

En la tabla 2 se presenta el listado de la información de las empresas que están vigentes actualmente en la ciudad de Trujillo. La información fue obtenida de: <http://www.grtelalibertad.gob.pe/politicas/rutas/licencia-condu/medico>

Según el dirigente, los indica que, de las veinte empresas autorizadas, podemos dar fe, que solo cinco evalúan según la norma, las otras quince, vulneran el sistema para dar facilidad a sus postulantes, ya sea omitiendo parte del examen psicológico, o hasta habilitarlo como apto a pesar de tener limitaciones físicas graves.

De la encuesta realizada a los postulantes a la licencia de conducir en las afueras de transporte, tenemos:

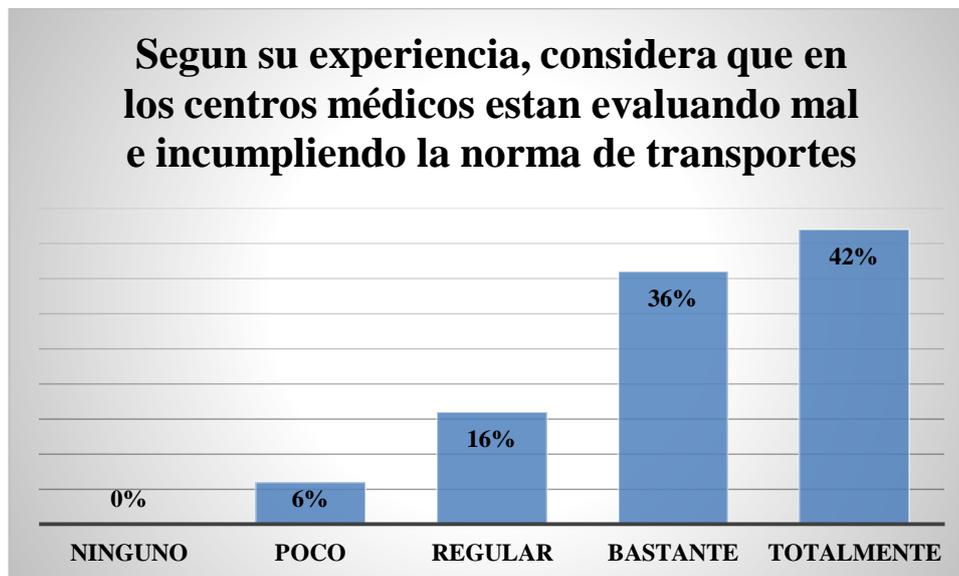


Figura 6, podemos observar que a la afirmación si en los centros médicos están evaluando mal e incumpliendo la norma de transportes, los resultados fueron un 42% “totalmente”, un 36% “bastante” mientras que un 16% consideró “regular”, donde nos permite concluir que un 78% de los entrevistados señalan que en los centros médicos incentivan a las malas prácticas.

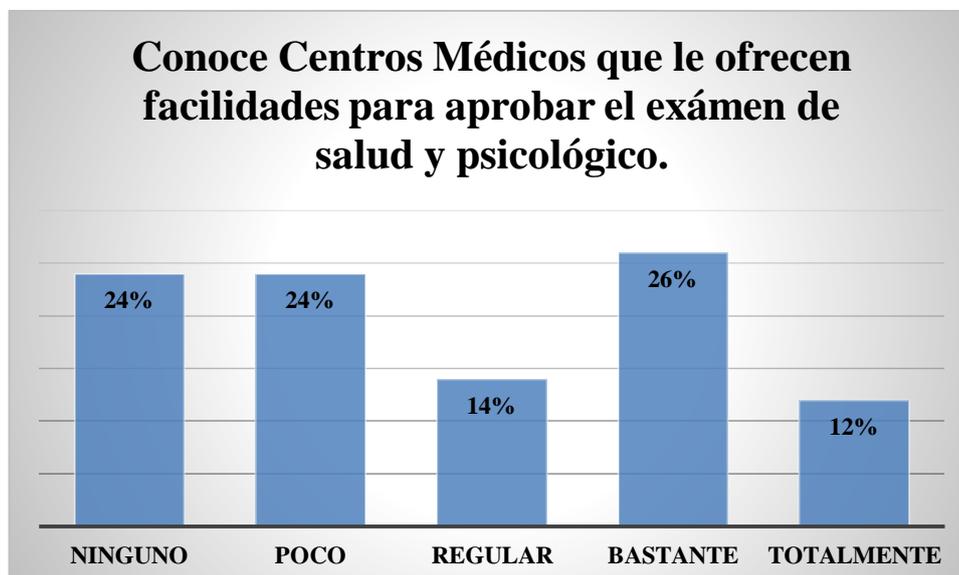


Figura 7, de acuerdo a la afirmación si conoce Centros Médicos que le ofrecen facilidades para aprobar el examen de salud y psicológico. un 26% de los entrevistados consideraron “bastante”, con 24% fueron “ninguno y poco” mientras que un 14% consideraron “regular” y finalmente un 12% “totalmente”.

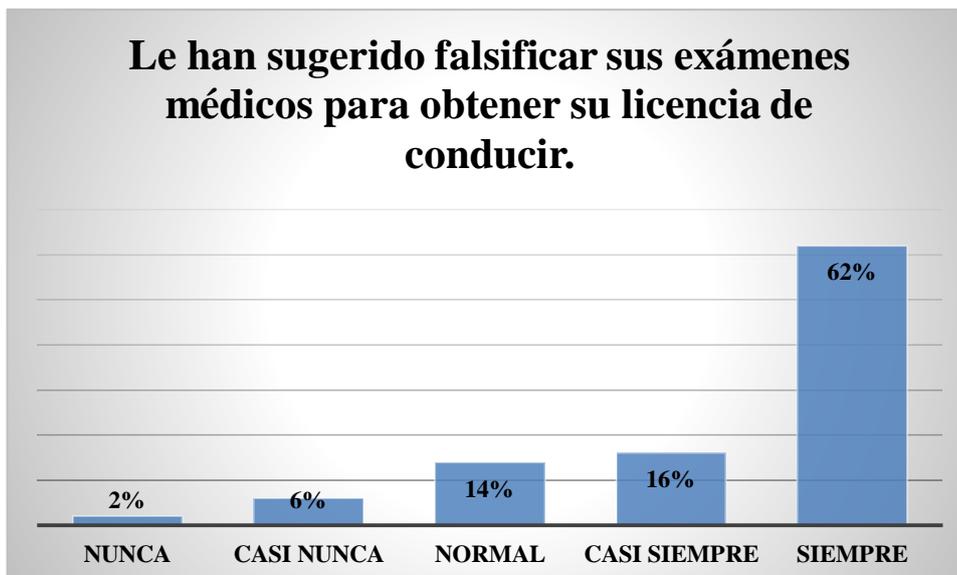


Figura 8, relacionada a la afirmación si a los entrevistados se les ha sugerido falsificar sus exámenes médicos para obtener su licencia de conducir un 62% respondió “siempre”, un 16% “casi siempre” mientras que un 14% precisó “normal” y con un 6% y 2% respondieron “casi nunca y nunca” respectivamente.

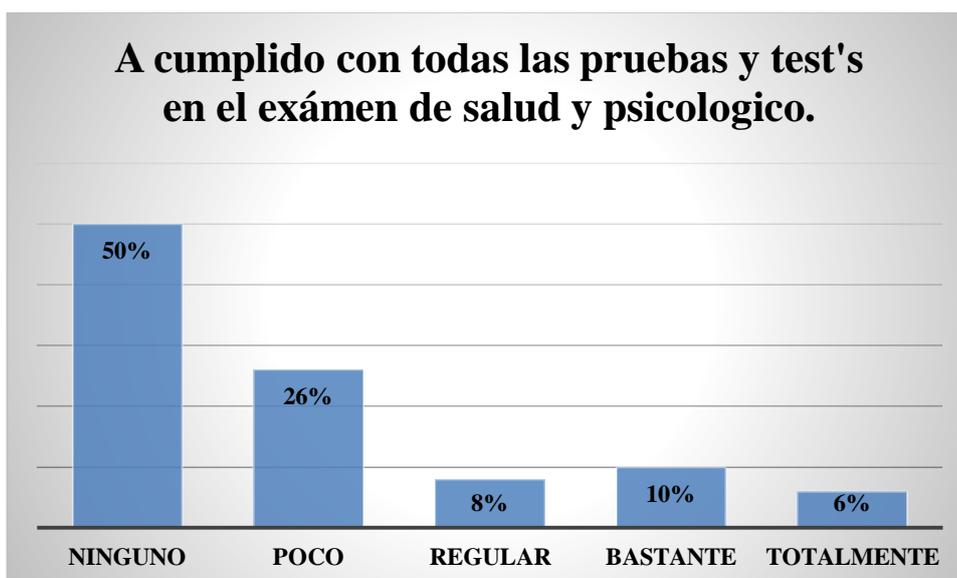


Figura 9, referente a la afirmación si los entrevistados han cumplido con todas las pruebas y test's en el examen de salud y psicológico, el 50% respondió “ninguno”, un 26% “poco”, mientras que un 10% precisó “bastante” y un 8% y 6% consideraron “regular y totalmente” respectivamente.

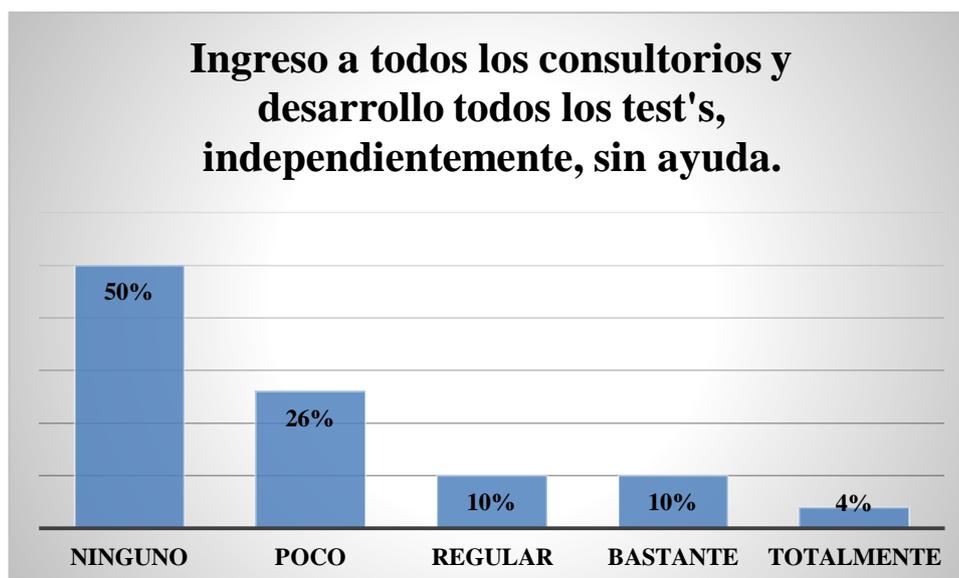


Figura 10, relacionado a que si ingreso a todos los consultorios y desarrollo todos los test's, independientemente, sin ayuda fueron un 50% dijeron “ninguno”, un 26% “poco” mientras que un 10% fueron resultado de “regular y bastante” y finalmente 4% en “totalmente”

**Tabla 3**

**Conglomerado dimensión Centro Médico**

ITEMS	Nunca		Casi nunca		Normal		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Usted considera que en los centros médicos están evaluando mal e incumpliendo la norma de transportes.	0	0%	3	6%	8	16%	18	36%	21	42%	50	100%
Conoce Centros Médicos que le ofrecen facilidades para aprobar el examen de salud y psicológico.	12	24%	12	24%	7	14%	13	26%	6	12%	50	100%
Le han sugerido falsificar sus exámenes médicos para obtener su licencia de conducir.	1	2%	3	6%	7	14%	8	16%	31	62%	50	100%
A cumplido con todas las pruebas y test's en el examen de salud y psicológico.	25	50%	13	26%	4	8%	5	10%	3	6%	50	100%
Ingreso a todos los consultorios y desarrollo todos los test's, independientemente, sin ayuda	25	50%	13	26%	5	10%	5	10%	2	4%	50	100%

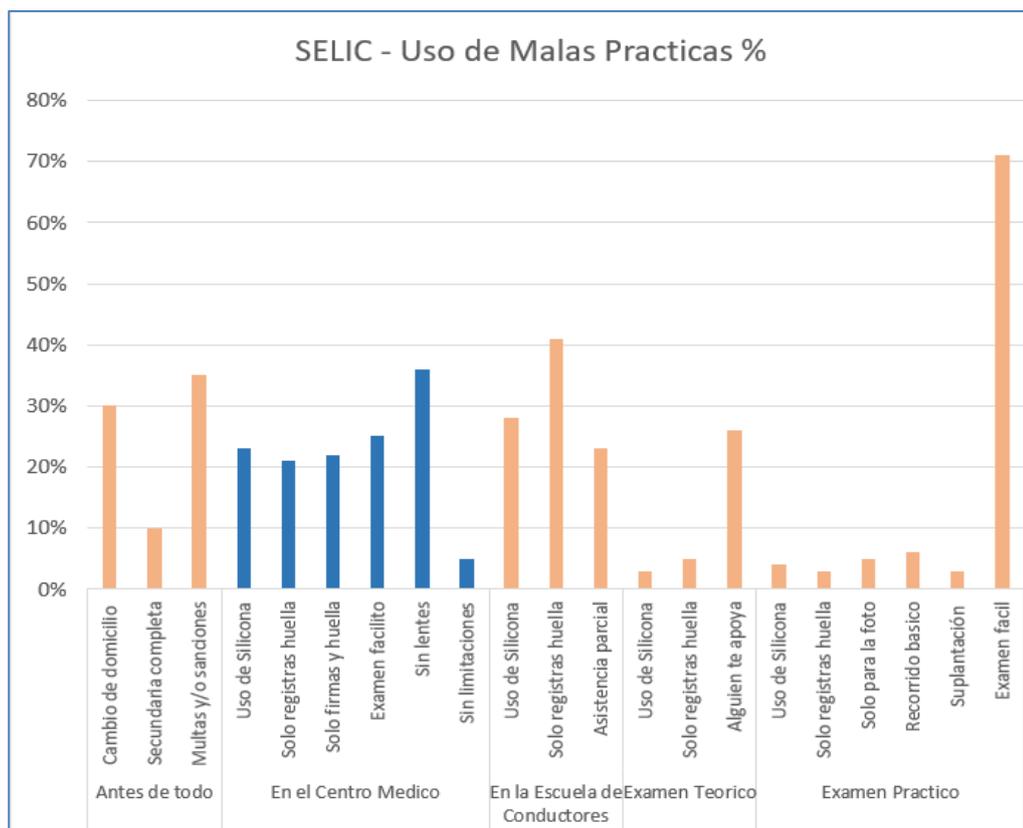
En la tabla 3 encontramos el conglomerado de la dimensión Centro Médico correspondiente a los ítems acerca si los centros médicos promueven a las malas prácticas para obtener licencias de conducir, si en Trujillo existen centros médicos que ofrecen procesos ilícitos para obtener la licencia de conducir; si al cliente le han sugerido falsificar los exámenes médicos para obtener la licencia de conducir, si existen centros médicos clandestinos en Trujillo, y finalmente si hay lugares donde emiten certificados médicos falsos en Trujillo.

**Tabla 4**

**Listado de malas prácticas en los centros médicos de la ciudad.**

<b>Uso de Silicona</b>	<i>Imprimes tu huella dactilar en silicona y te remiten un examen delivery desde Lima, al día siguiente.</i>
<b>Solo registras huella</b>	<i>Puedes asistir y registrar tu huella, al inicio, el tramitador hace el resto, después de dos horas registras el cierre y recibes el examen.</i>
<b>Solo firmas y huella</b>	<i>Asistes, registras huella y firmas todos los formatos, pero no eres evaluado, solo llenas la papelería.</i>
<b>Examen facilito</b>	<i>Pasas examen, pero sencillo, para ser filmado en las cámaras y registrado en el SELIC.</i>
<b>Sin lentes</b>	<i>Tienes medida visual, pero no quieres que en tu licencia aparezca como restricción "CON LENTES", pueden pasarlo por alto.</i>
<b>Sin limitaciones</b>	<i>Tienes limitación física o psicológica, pero a cambio de una buena suma de dinero pueden pasarlo por alto.</i>

En la tabla 4 podemos ver un detallado proceder de los centros médicos de la ciudad de Trujillo manifestándose las malas prácticas que se llevan a cabo para obtener la licencia de conducir sin el rigor que se necesita para que los nuevos conductores tengan los cuidados necesarios y conocimiento de las normas evitando así la mortalidad de más personas.



*Figura 11:* reportes del SELIC indican que hasta el 77% de exámenes médicos en la región La Libertad, son traídos desde Lima pro delivery en el año 2017. Hemos medido el uso de las malas prácticas encuestando a 100 conductores, de los cuales algunos obtuvieron su brevete por delivery, y otros vulneraron paso a paso el sistema. Podemos observar que, en

los centros médicos, lo que más se vulnera es “sin lentes” a pesar que estas personas necesitan usar lentes.

**Tabla 5**

**Exámenes Médicos recepcionados en la en la región La Libertad y su procedencia - Año 2017**

Meses	Exámenes Médicos Recepcionados				Centros Médicos		% Exámenes Delivery	
	AI	AII	AIII	Total	Trujillo	Externos	Total	%
Enero	2123	1896	995	5014	3568	1446	5014	29%
Febrero	2256	1956	1136	5348	3492	1856	5348	35%
Marzo	2368	2136	1236	5740	3805	1935	5740	34%
Abril	1963	1598	1433	4994	2993	2001	4994	40%
Mayo	1865	1425	905	4195	1683	2512	4195	60%
Junio	1963	1587	986	4536	1851	2685	4536	59%
Julio	1888	1789	1632	5309	2453	2856	5309	54%
Agosto	2436	2336	1265	6037	3040	2997	6037	50%
Setiembre	2066	2036	1032	5134	1876	3258	5134	63%
Octubre	1586	1856	879	4321	944	3377	4321	78%
Noviembre	1875	2001	869	4745	1161	3584	4745	76%
Diciembre	1356	1588	718	3662	856	2806	3662	77%

Fuente: Sistema de Emisión de Licencia de Conducir – MTC

En la tabla 5 se puede identificar la cantidad de licencias de conducir tramitados de Enero a Diciembre en el año 2017. Donde podemos identificar que el proceso de obtención de exámenes médicos Delivery ha ido aumentando en los últimos meses siendo de 78%, 76% y 77% de Octubre a Diciembre del 2017. Así mismo la Ps. Olivia Izabel Flores Abanto, indica que el 50% de los conductores no debería conducir, que los exámenes psicológicos no son aplicados como deben ser.

## ESCUELAS DE CONDUCTORES

De la encuesta realizada a los postulantes a la licencia de conducir en las afueras de transporte, tenemos:

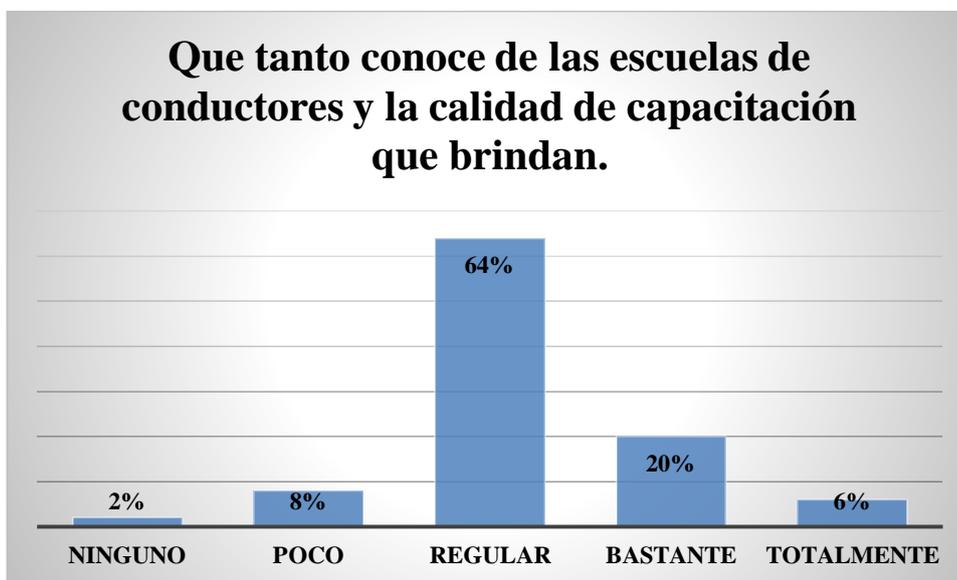


Figura 12, observamos que de acuerdo a la afirmación si que tanto conoce de las escuelas de conductores y la calidad de capacitación que brindan, un 64% considera que “regular”, mientras que un 20% considera “bastante”, así como un 8% y 6% que corresponde a “poco y totalmente” respectivamente y por último 2% relacionado a “ninguno”.

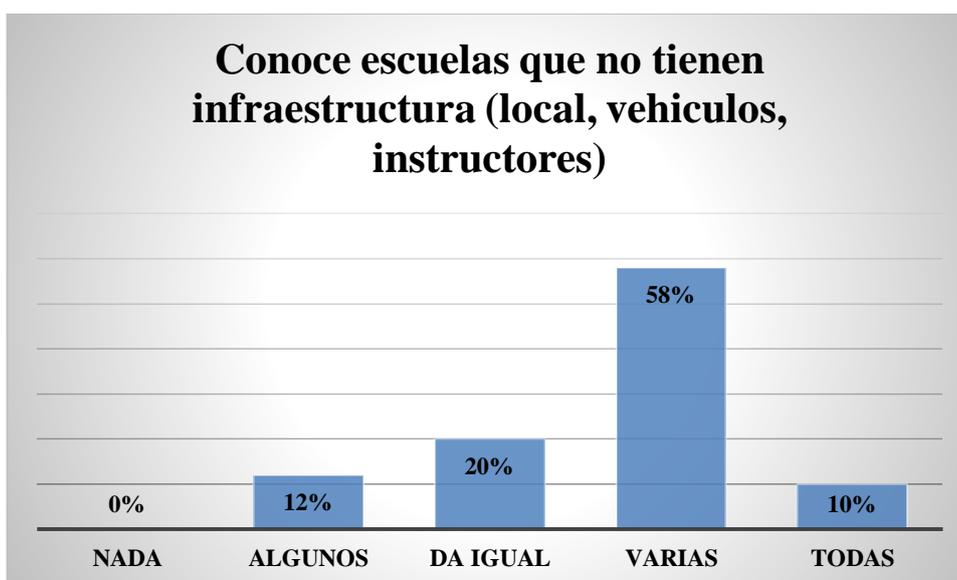


Figura 13, relacionado a la afirmación si conoce escuelas que no tienen infraestructura (local, vehículos, instructores) un 58% considera que “varias”, mientras que un 20% “da igual”, así también un 12% considera que “algunos” y un 10% precisó “todas”.

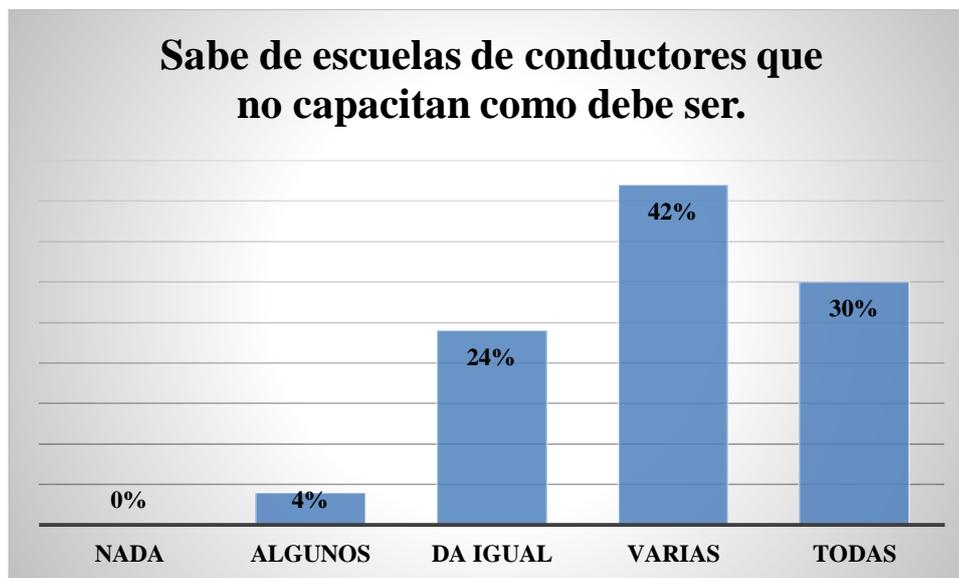


Figura 14, de acuerdo a la afirmación Sabe de escuelas de conductores que no capacitan como debe ser, un 42%, así también precisaron que “todas” con un 30%, por otro lado con “da igual” precisaron 24% de los entrevistados y finalmente un 4% respondieron “algunos”.

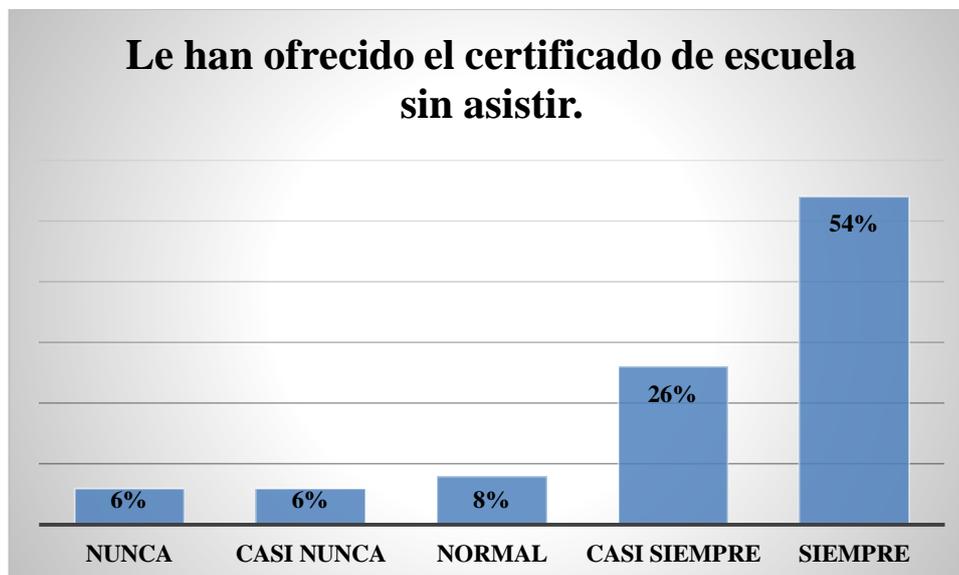


Figura 15, relacionado a que si le han ofrecido el certificado de escuela sin asistir. un 54% dieron como respuesta “siempre” y un 26% “casi siempre”, mientras que un 8% precisó “normal” y con un 6% para ambos resultados de “casi nunca y nunca”. Podemos concluir que un 80% de los entrevistados han tenido una experiencia de malas prácticas en Centros de Salud.

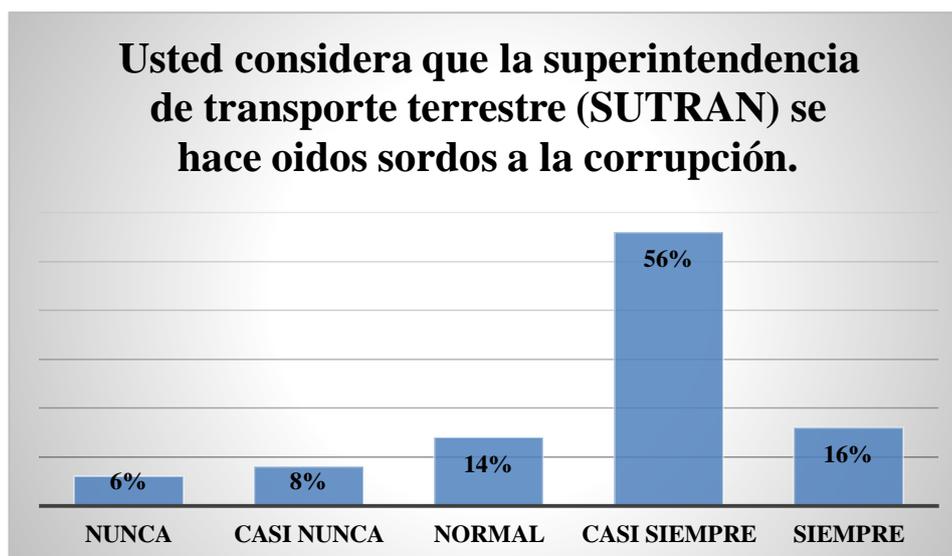


Figura 16, relacionada a la afirmación sobre si considera que la superintendencia de transporte terrestre (SUTRAN) se hace oídos sordos a la corrupción, el 56% de los entrevistados consideran “casi siempre”, así como un 16% consideran que “siempre”, mientras que un 14% de los entrevistados lo consideran “normal” y un 8% y 6% correspondientes a “casi nunca y nunca” respectivamente.

**Tabla 6**  
*Conglomerado dimensión Escuela de Conductores*

ITEMS	Nunca		Casi nunca		Normal		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Que tanto conoce de las escuelas de conductores y la calidad de capacitación que brindan.	1	2%	4	8%	32	64%	10	20%	3	6%	50	100%
Conoce escuelas que no tienen infraestructura (local, vehículos, instructores).	0	0%	6	12%	10	20%	29	58%	5	10%	50	100%
Sabe de escuelas de conductores que no capacitan como debe ser.	0	0%	2	4%	12	24%	21	42%	15	30%	50	100%
Le han ofrecido el certificado de escuela sin asistir.	3	6%	3	6%	4	8%	13	26%	27	54%	50	100%
Usted considera que la superintendencia de transporte terrestre (SUTRAN) se hace oídos sordos a la corrupción.	3	6%	4	8%	7	14%	28	56%	8	16%	50	100%

En la tabla 6 encontramos el conglomerado de la dimensión Escuela de Conductores correspondiente a los ítems acerca si las escuelas de conductores de Trujillo cuentan con personal debidamente capacitado para brindar las clases de manejo a novatos, los vehículos de las escuelas de conductores son especiales y apropiados para el uso de novatos; si las escuelas de manejo tienen denuncias por malas prácticas y sigan laborando en la actualidad; si en alguna de las escuelas de la ciudad le han ofrecido la falsificación de huella digital mediante uso de silicona y finalmente si considera que la superintendencia de transporte terrestre sólo sanciona a las empresas que son formales.

De la información brindada por la Asociación de Escuela de Conductores-La Libertad

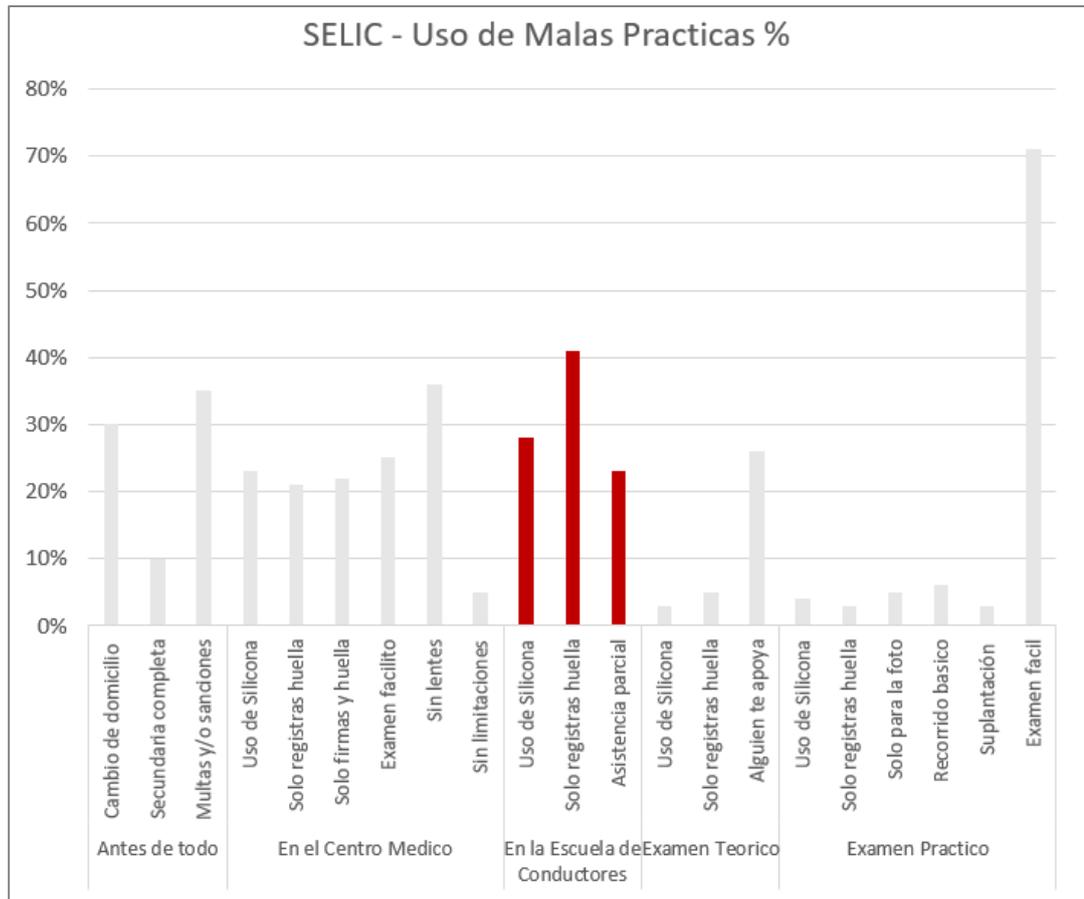


Figura 17, La encuesta revela que el 70% de las personas que obtuvieron su licencia de conducir, no asistieron completamente a su capacitación obligatoria, es más, algunos solo dejaron su huella digital.

## CENTROS DE EVALUACION

Los Centros de Evaluación, son los encargados de evaluar la capacidad del postulante a una licencia de conducir, tanto en el horizonte de los conocimientos sobre reglamento nacional de tránsito, seguridad vial, normas de transporte, etc., como las habilidades para conducir el vehículo que corresponda a su categoría. Es el único último filtro en donde se decide si, el postulante se convierte en conductor o no.



Logo of the Ministry of Transport and Communications and the Regional Government of Libertad.

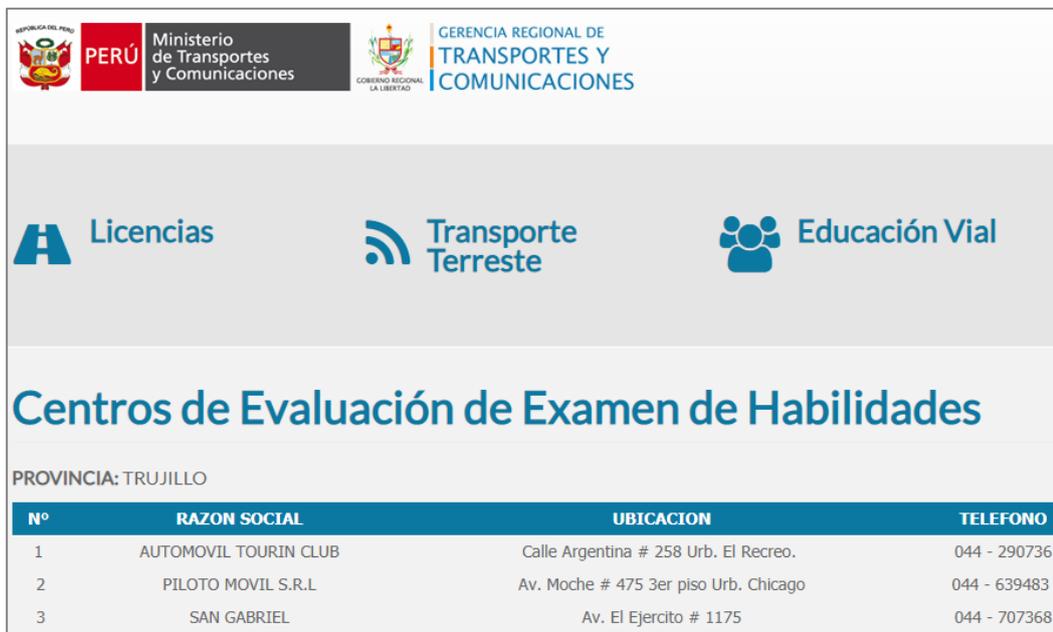
### Centro de Evaluación Teórico

Categoría: Institucional

PROVINCIA: TRUJILLO

Nº	RAZON SOCIAL	UBICACION	TELEFONO
1	CENTRO DE EVALUACIÓN GRTC-LL	Av. Moche Nro. 452 Urb. Torres Araujo.	044 - 534853
2	AUTOMOVIL TOURIN CLUB	Calle Argentina # 258 Urb. El Recreo.	044 - 290736

<http://www.grtclalibertad.gob.pe/politicas/evaluacion/examen-de-conocimientos>



Logo of the Ministry of Transport and Communications and the Regional Government of Libertad.

Licencias      Transporte Terrestre      Educación Vial

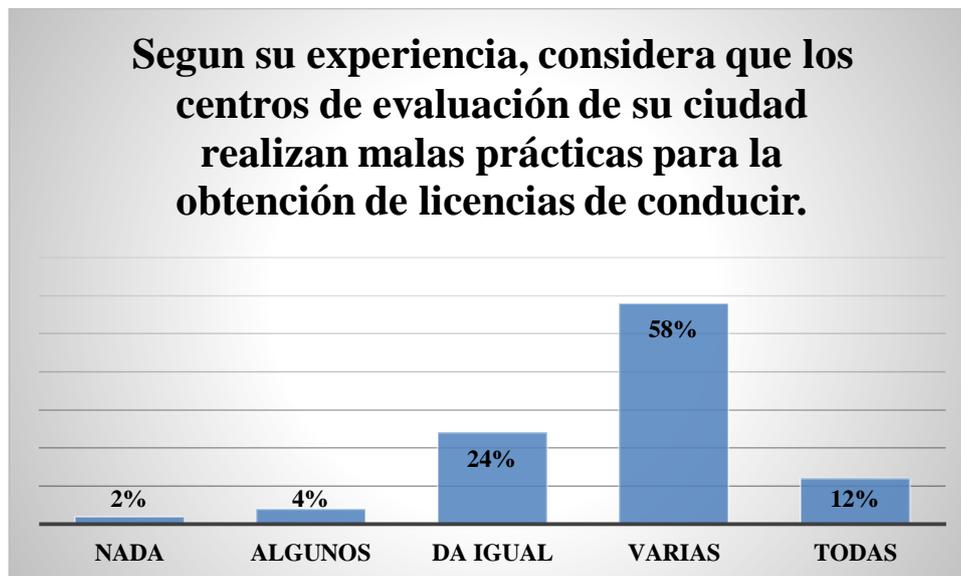
### Centros de Evaluación de Examen de Habilidades

PROVINCIA: TRUJILLO

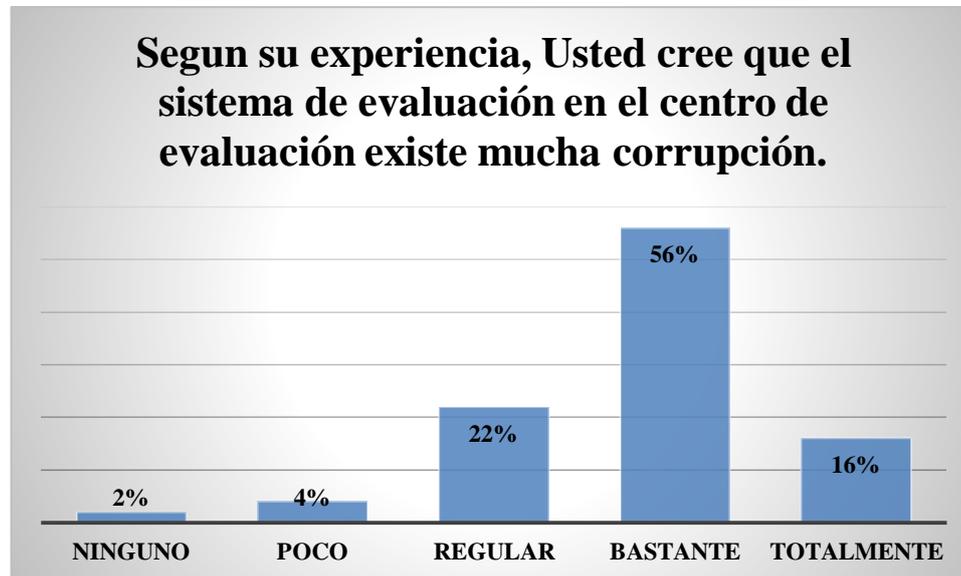
Nº	RAZON SOCIAL	UBICACION	TELEFONO
1	AUTOMOVIL TOURIN CLUB	Calle Argentina # 258 Urb. El Recreo.	044 - 290736
2	PILOTO MOVIL S.R.L	Av. Moche # 475 3er piso Urb. Chicago	044 - 639483
3	SAN GABRIEL	Av. El Ejercito # 1175	044 - 707368

<http://www.grtclalibertad.gob.pe/centro-de-examen-de-manejo>

De la encuesta realizada a los postulantes a la licencia de conducir en las afueras de transporte, tenemos:



*Figura 18*, relacionado a la afirmación que si considera que los centros de evaluación de la ciudad de Trujillo realizan malas prácticas para obtener la licencia de conducir el 58% consideran que “varias”, un 24% precisa que “da igual”, sin embargo un 12% considera que “todas”, y un 4% y 2% corresponde a “algunos y nada” respectivamente.



*Figura 19*, concerniente a la afirmación si cree que el sistema de evaluación en el centro de evaluación existe mucha corrupción los resultados fueron un 56% “bastante”, un 22% de los entrevistados respondieron “regular”, mientras que un 16% de los entrevistados dijeron “totalmente” y con un 4% y 2% relacionado a “poco y ninguno” respectivamente.

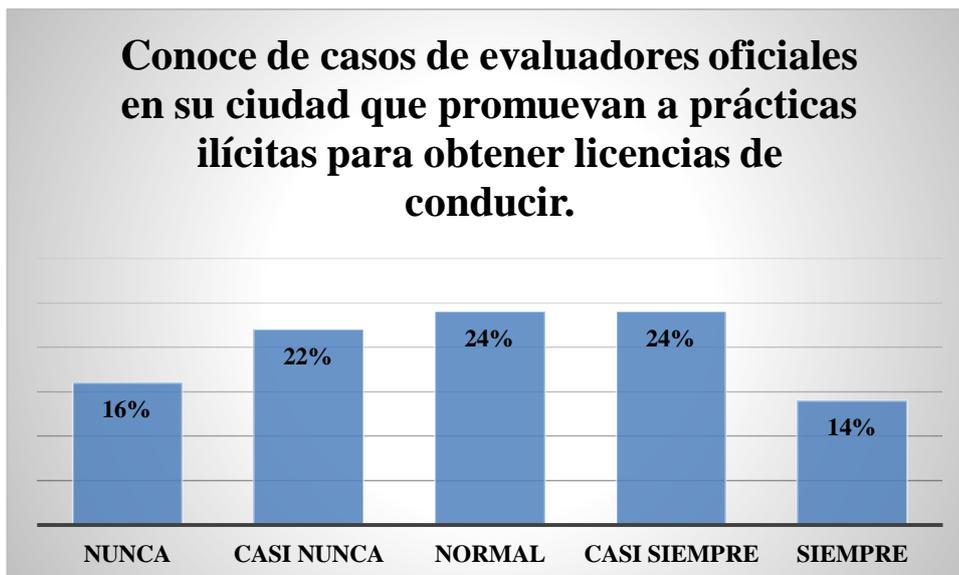


Figura 20, respecto a que si conocen casos de evaluadores oficiales en la ciudad de Trujillo que promuevan a prácticas ilícitas para obtener licencias de conducir los resultados fueron con un 24% para ambos aspectos “casi siempre y normal”, un 22% precisaron “casi nunca”, mientras que con un 16% “nunca” y con un 14% “siempre”.

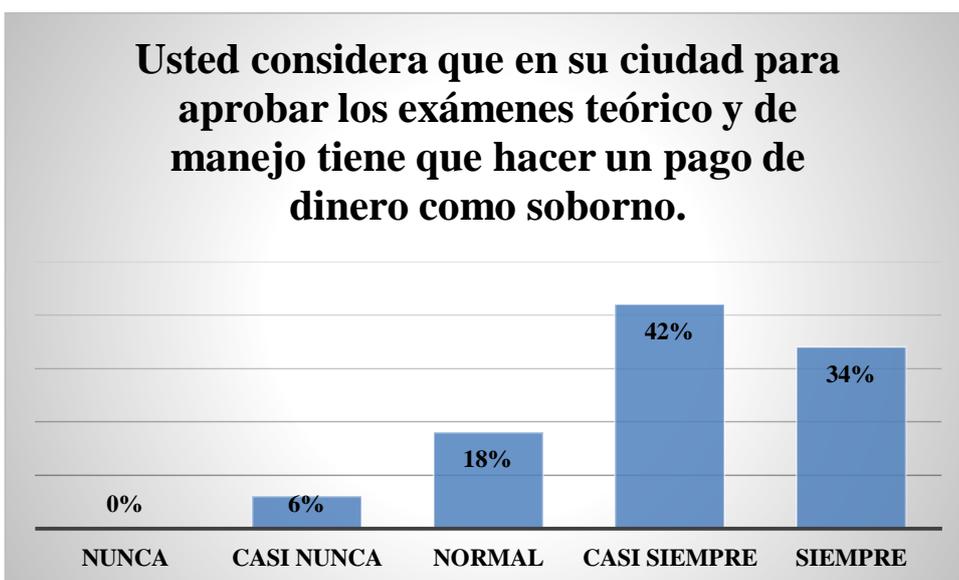


Figura 21, relacionada a la afirmación si considera que en la ciudad de Trujillo para aprobar los exámenes teóricos y de manejo se tiene que hacer un pago de dinero o coima los resultados fueron con “casi siempre” un 42% de los entrevistados, con “siempre” un 34%, mientras que 18% de los entrevistados precisó que “normal” y un 6% “casi nunca”.

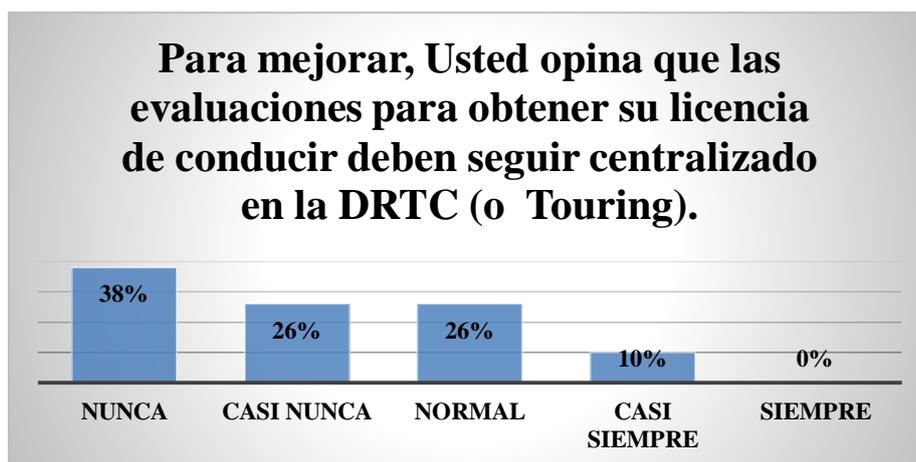


Figura 22, relacionado a que Usted opina que las evaluaciones para obtener su licencia de conducir deben seguir centralizado en la DRTC (o Turing), los resultados fueron 38% consideran “nunca”, mientras que un 26% precisaron “casi nunca” por otro lado un 26% piensan que “normal” y finalmente un 10% “casi siempre”.

**Tabla 7**

**Conglomerado dimensión Centros de Evaluación**

ITEMS	Nunca		Casi nunca		Normal		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Considera que los centros de evaluación de su ciudad realizan malas prácticas para la obtención de licencias de conducir.	1	2%	2	4%	12	24%	29	58%	6	12%	50	100%
Usted cree que el sistema de evaluación en el centro de evaluación existe mucha corrupción.	1	2%	2	4%	11	22%	28	56%	8	16%	50	100%
Conoce de casos de evaluadores oficiales en su ciudad que promuevan a prácticas ilícitas para obtener licencias de conducir.	8	16%	11	22%	12	24%	12	24%	7	14%	50	100%
Usted considera que en su ciudad para aprobar los exámenes teóricos y de manejo tiene que hacer un pago de dinero o coima.	0	0%	3	6%	9	18%	21	42%	17	34%	50	100%
Usted opina que las evaluaciones para obtener su licencia de conducir deben seguir centralizado en la DRTC (o Touring).	19	38%	13	26%	13	26%	5	10%	0	0%	50	100%

En la tabla 7 encontramos el conglomerado de la dimensión Centros de Evaluación correspondiente a los ítems acerca si los centros de evaluación de la ciudad realizan malas prácticas al obtener licencias de conducir, si el sistema de evaluación en los centros de evaluación es corrupto; conoce a evaluadores oficiales de la ciudad que promuevan a las malas prácticas para obtener licencias de conducir, si en la ciudad para aprobar los exámenes teórico y práctico se tiene que hacer un pago de dinero o coima, y finalmente la aprobación de la centralización de las evaluaciones por los centros de evaluación oficiales touring o DRTC.

Pregunta extraordinaria, apelando a la sinceridad del encuestado:

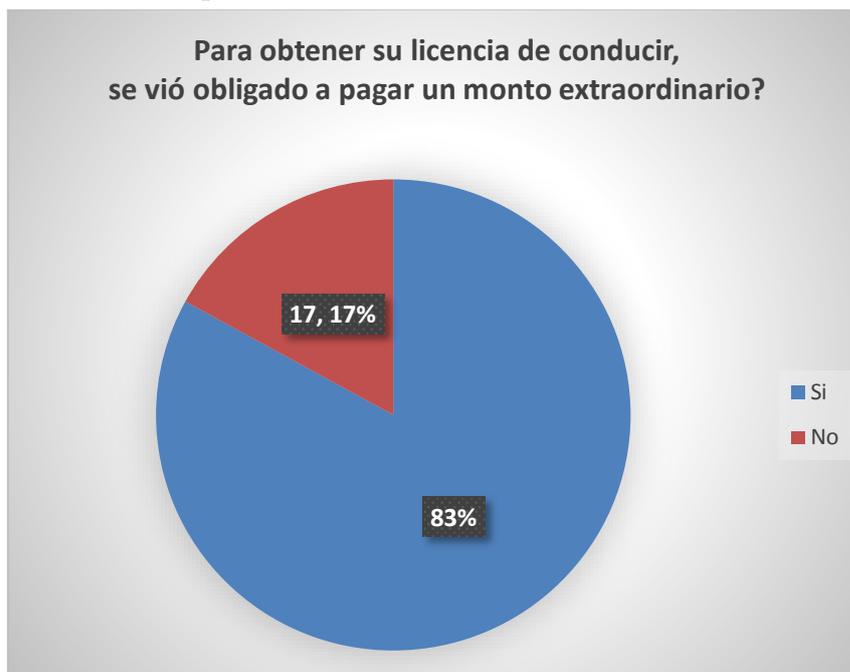


Figura 23, según encuesta más del 80 % de personas, asumió que voluntaria e involuntariamente, tuvo que pagar un monto de dinero a cambio de asegurar el resultado positivo de alguno de sus exámenes de finales.

Según el tramitador, Juan Carlos Sifuentes Méndez, actualmente, todos los centros evaluadores vulneran la transparencia del SELIC, unos lo hacen con más contundencia, mientras que otros tratan de cuidar las formas.

Además, acerca de los precios para arreglar los exámenes de manejo, son los siguientes: “El más demandado es “Piloto Amarillo”, es el más seguro y postulante elige asegurar el resultado, los precios son: 150 (AI), 200 (AIIa), 250 (AIIb), 300 (AIIIa y AIIIb), 400(AIIIc). Los demás cobran 50 soles menos”. También depende de la forma de cómo quieres aprobar, según el mecanismo, para ellos hay distinta formas.

**Tabla 8**

**Lista de malas prácticas (mecanismo) en los Centros Evaluadores**

<b>Examen Teórico</b>	Uso de Silicona	Dejas tu huella en silicona y esperas que registren en el SELIC tu examen aprobado
	Solo registra con huella	Sólo registrar tu huella y esperas que otro lo resuelva y registre como aprobado
	Alguien te apoya	Rindes el examen, pero alguien está a tu lado y te dicta las respuestas
<b>Examen Práctico</b>	Uso de silicona	Dejas tu huella en silicona y esperas que registren en el SELIC tu examen aprobado
	Sólo registra con huella	Sólo registras tu huella y esperas que tus resultados aprobados en el SELIC
	Sólo subes para la foto	Te registras, subes al vehículo y se toma la foto para el archivo
	Recorrido básico	Te registras y haces un recorrido básico para la cámara
	Suplantación	Subes como copiloto, y el evaluador hace el recorrido para las cámaras.
	Examen fácil	Realizas el examen, pero tus fallas pasan por alto

En la tabla 8 se desglosa los aspectos más recurrentes en las malas prácticas para la obtención de licencias de conducir.

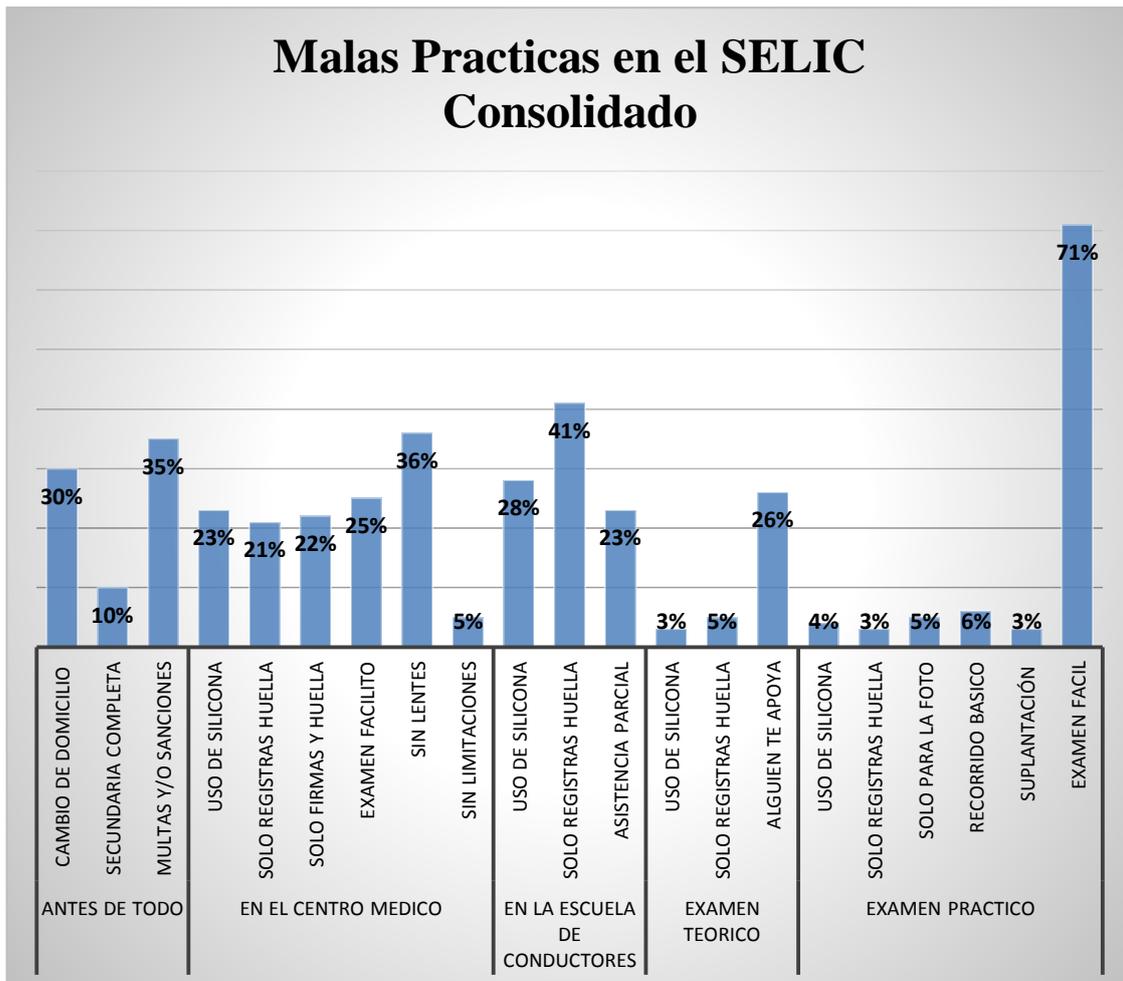
## TRAMITADORES

Los tramitadores son los promotores de las malas prácticas entorno al Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, son ellos que estando a las afueras de la GRTCCLL, esperan al postulante y lo abordan antes y le ofrecen todos los “servicios” que brindan, ósea todas las malas prácticas que pueden hacer para que el ciudadano obtenga su brevete sin que este haga nada, todo depende de cuánto esté dispuesto a pagar por ello. Tal y como se puede observar en el reportaje que hace el diario El Comercio, si paga S/. 1800.00, puede obtener su brevete AIIb en sus manos sin hacer nada, sino puede recurrir a otras opciones más cómodas.

De la Guía de Observación N° 1, de fecha 22.10.2018 -26.10.2018 en el frontis de la GRTCCLL, hemos contabilizado 113 tramitadores, sin embargo, consultando en entrevista con el vicepresidente de la Asociación de Escuelas de Conductores de la Libertad, Sr. Robin Ruiz Castillo, las escuelas reciben la visita de un promedio de 10 tramitadores eventuales, generalmente taxistas, policías, profesores de la sierra, jefes de flota, etc. En ese caso podemos considerar que el total de tramitadores de la región la Libertad es aproximadamente 200.

De la misa observación se pudieron identificar las malas prácticas ofrecidas por los tramitadores:

Lista de Malas Practicas en el SELIC		
Antes de todo	Cambio de domicilio	El tramitador ayuda a cambiar de domicilio a la region donde pueda aprobar los exámenes
	Secundaria completa	Si la región lo exige, alteran la hoja de vida en RENIEC, contactando a los funcionarios de esta
	Multas y/o sanciones	Las eliminan del SNS, a cambio de una coima a los funcionarios a cargo
En el Centro Medico	Uso de Silicona	Dejas tu huella en silicona y te entregan tu examen delivery
	Solo registras huella	Puedes asistir y registrar tu huella, el tramitador hace el resto
	Solo firmas y huella	Asistes, registras huella y firmas todos los formatos pero no eres evaluado
	Examen facilito	Pasas examen pero sencillo, para ser filmado en las camaras
	Sin lentes	Tienes medida visual, pero pueden pasarlo por alto
Sin limitaciones	Tienes limitacion fisica o psicologica, pero lo pasan por alto	
En la Escuela de Conductores	Uso de Silicona	Dejas tu huella en silicona y te entregan tu certificado delivery
	Solo registras huella	Asistes, pero solo a marcar asistencia, a la entrada y regresar a marcar a la salida.
	Asistencia parcial	Asistes, pero solo lo necesario para grabar los videos para SUTRAN
Examen Teorico	Uso de Silicona	Dejas tu huella en silicona y esperas que registren en el SELIC tu examen aprobado
	Solo registras huella	Solo registras tu huella y esperas que otro lo resuelva y registres como aprobado
	Alguien te apoya	Rindes el examen pero alguien esta a tu lado y te dicta las respuestas
Examen Practico	Uso de Silicona	Dejas tu huella en silicona y esperas que registren en el SELIC tu examen aprobado
	Solo registras huella	Solo registras tu huella y esperas que tus resultados aprobados en el SELIC
	Solo subes para la foto	Te registras, subes al vehiculo y se toma la foto para el archivo
	Recorrido basico	Te registras y haces un recorrido basico para la camara
	Suplantación	Subes como copiloto, y el evaluador hace el recorrido para las camaras
Examen facil	Realizas el examen pero tus fallas pasan por alto	



*Figura 24:* Acerca de SELIC – Uso de Malas Prácticas, donde podemos observar que de acuerdo a los tipos de evaluaciones tenemos que en el examen práctico hay 71% su evaluación es fácil. De acuerdo al examen teórico un 26% son personas que reciben apoyo en la evaluación. Respecto a la escuela de conductores un 41% sólo se registran con huella digital. Correspondiente a los centros médicos un 36% son personas sin lentes. Y por último antes de las evaluaciones un 35% por multas y/o sanciones. Sin embargo, podemos apreciar que en una encuesta más del 40% solo registra huella, a la entrada y salida, pero no escucha clase, casi el 30% deja su huella en una silicona, y poco más del 20% asiste parcialmente.

De la encuesta realizada a los postulantes a la licencia de conducir en las afueras de transporte, tenemos:

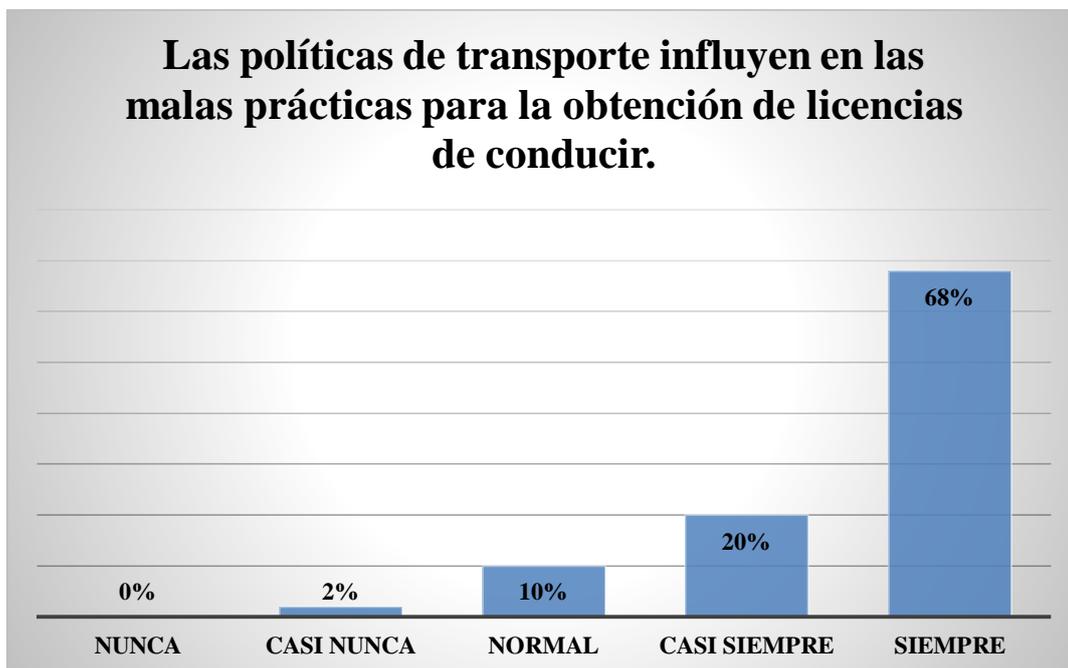


Figura 25, podemos observar que de acuerdo a las políticas de transporte un 68% considera que “siempre” influye en las malas prácticas para obtención licencias de conducir. Así mismo existe un 20% que considera que “casi siempre”. Esto es más del 86% que considera que las políticas de transporte son las que contribuyen a las malas prácticas al momento de obtener una licencia de conducir en nuestro país.



Figura 26, En la presente figura podemos observar que el 86% de los entrevistados consideran que “nunca” han conocido normas legales que protejan a las escuelas de conductores de los tramitadores mientras que un 6% afirma “casi nunca” llegando a más de un 92% de los entrevistados que desconocen normas de protección para empresas formales como las escuelas de manejo de modo que se reduzca e impida gestionar la licencia de conducir mediante tramitadores.

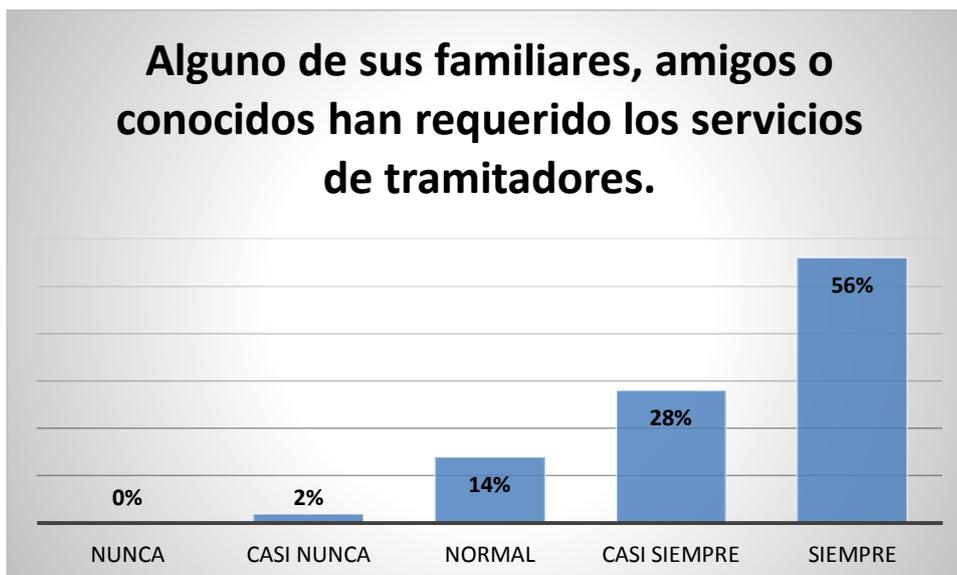


Figura 27, en esta figura podemos encontrar que el 56% de los entrevistados consideran que “siempre” que alguno de sus familiares, amigos o conocidos han requerido los servicios de un tramitador, mientras que un 28% consideran “casi siempre”, así mismo existe un 14% de los entrevistados que es “normal” requerir de los servicios de tramitadores..

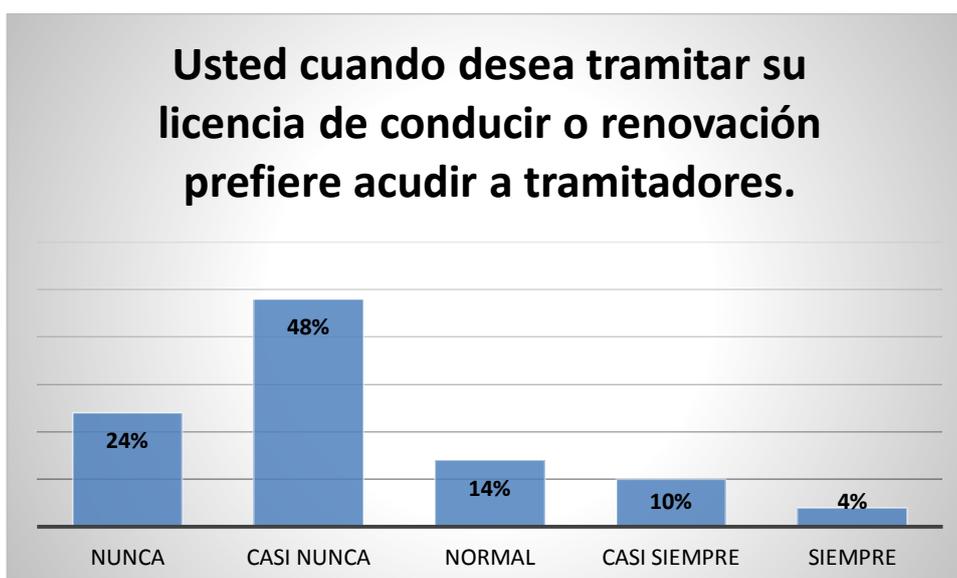


Figura 28, podemos observar que un 48% de los entrevistados consideran que “casi nunca” acuden a tramitadores para renovación o sacar su licencia de conducir, incluso un 24% respondió “nunca”. Así mismo hay un 10% que casi siempre prefiere acudir a un tramitador para tramitar su licencia.



Figura 29, el resultado arrojado en el siguiente ítem responde si considera que el mercado está siendo “controlado” por los tramitadores obteniendo los valores de 46% y 42% correspondientes a “nunca” y “casi nunca” siendo esto un 88% de desaprobación por el servicio actual del ministerio.

**Tabla 9**

**Conglomerado de la dimensión Tramitadores**

ITEMS	Nunca		Casi nunca		Normal		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Considera que las políticas de transporte influyen en las malas prácticas en el sistema de obtención de licencias de conducir.	0	0%	1	2%	5	10%	10	20%	34	68%	50	100
Conoce normas legales que protejan a las escuelas de conductores de los tramitadores.	43	86%	3	6%	4	8%	0	0%	0	0%	50	100
Alguno de sus familiares, amigos o conocidos han requerido los servicios de tramitadores.	0	0%	1	2%	7	14%	14	28%	28	56%	50	100
Usted cuando desea tramitar su licencia de conducir o renovación prefiere acudir a tramitadores.	12	24%	24	48%	7	14%	5	10%	2	4%	50	100
Considera usted que el mercado está siendo “controlado” por los tramitadores.	23	46%	21	42%	5	10%	1	2%	0	0%	50	100

En la tabla 9 encontramos el conglomerado de la dimensión Tramitadores correspondiente a los ítems acerca si las políticas de transporte influyen en las malas prácticas para obtener una licencia de conducir; así también como normas que protejan a las escuelas de conductores para disminuir el proceso de obtención de licencias mediante tramitadores; además si conoce familiares, amigos o conocidos que han requerido los servicios de tramitadores; así mismo cuando desea tramitar su licencia de conducir o renovación acude a tramitadores y finalmente si considera que el mercado está siendo “controlado” los tramitadores.

## CLIENTES

En entrevista, el gerente de Global Car Perú S.A.C., el ingeniero industrial, Mortimer Leon Aponte, nos hace de conocimiento que, ha invertido S/.100,000.00 en vehículos, S/. 50,000.00 en gestión e infraestructura, y tiene hipotecado un terreno de 15200 Mt2, por un valor de S/. 1'216,000.00, destinado para la construcción de un circuito de manejo todo esto proyectado a brindar un servicio de calidad para satisfacer al cliente.

Se hacen constante capacitaciones dirigido a todo el personal, para mejorar la calidad en la atención al cliente, también se cuenta con un merchandising para incentivar la decisión de compra y la experiencia con el cliente. Se hace uso de las redes sociales, publicidad impresa, medios audiovisuales. La empresa tiene claro que el mercado hay que ganarlo llegando directamente al cliente.

De la encuesta realizada a los clientes de Global Car Perú S.A.C. obtuvimos lo siguientes resultados:

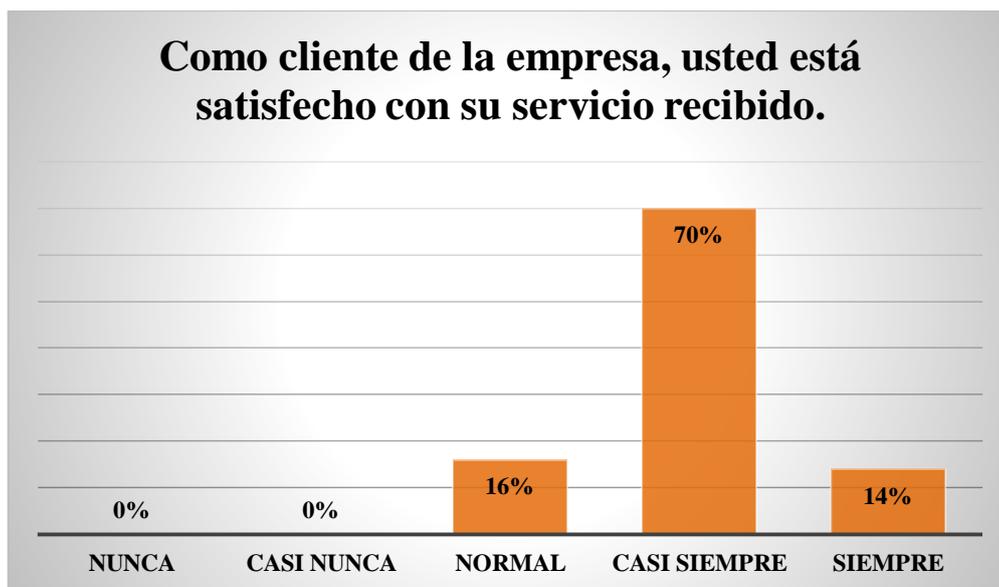


Figura 30, podemos observar que de acuerdo con la satisfacción de los clientes por el servicio que brinda la empresa Global Car Perú S.A.C. un 70% de los entrevistados consideraron “casi siempre, mientras que un 16% lo calificaron de “normal”, cabe mencionar que un 14% precisaron que “siempre” sienten más de un 84% la aprobación del servicio de la empresa por sus clientes.



Figura 31, podemos observar que un 42% de los entrevistados conocen “varios” de los servicios que la empresa Global Car Perú brinda a sus clientes, así mismo hay un 32% de los entrevistados que conocen “todos” los servicios de la empresa, por otro lado hay un 16% que “le da igual” conocer los servicios de la empresa. Aquí podemos evaluar la información que los clientes conocen sobre la empresa.

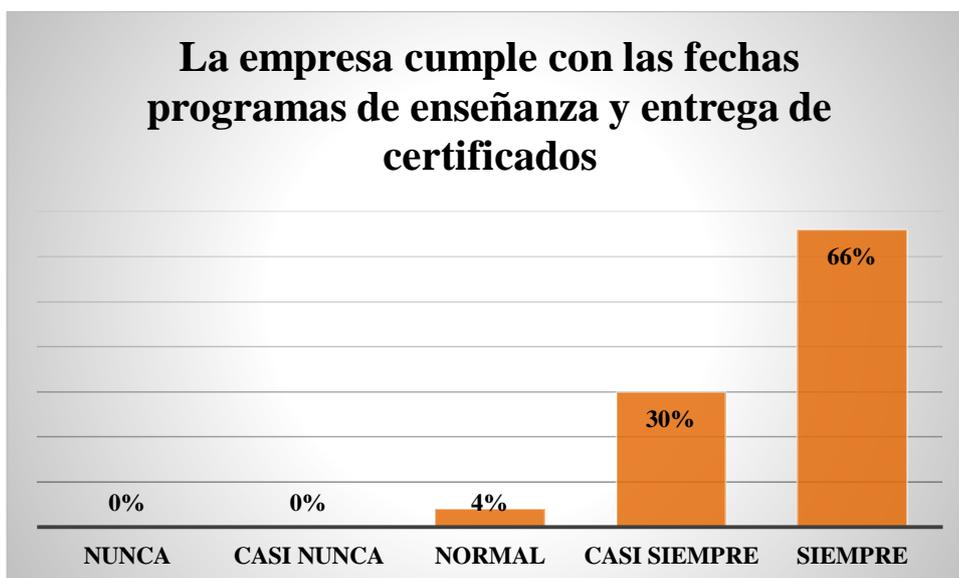


Figura 32, podemos observar que el resultado que dieron los clientes respecto a que si la empresa Global Car Perú cumple con las fechas establecidas del curso y entrega de licencia de conducir “siempre” tenemos un 66% de los clientes, mientras que un 30% respondieron que “casi siempre”. Siento un 96% de satisfacción de los clientes respecto al cumplimiento de la empresa.

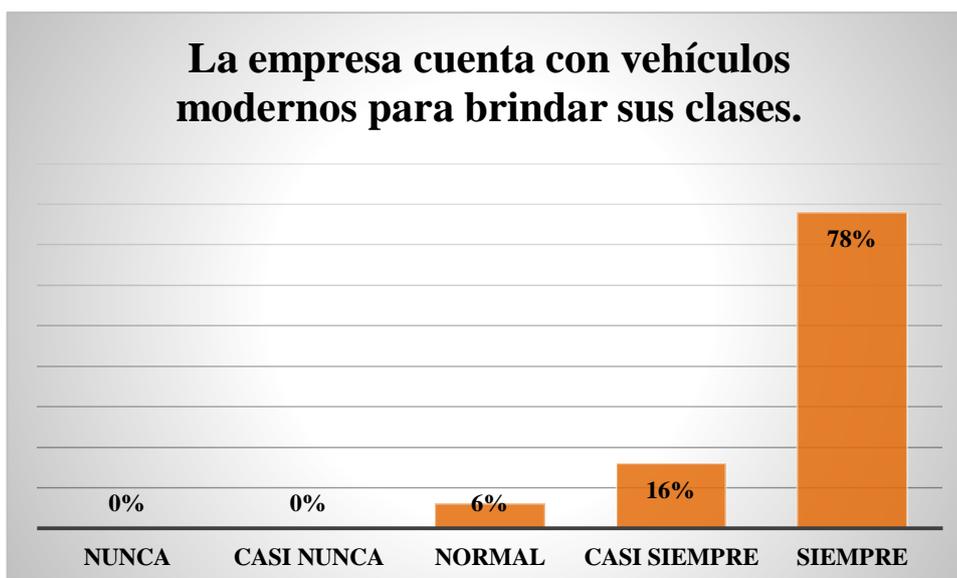


Figura 33, podemos observar que de acuerdo a que si la empresa cuenta con vehículos modernos para impartir sus clases los clientes respondieron “siempre” con un 78% y “casi siempre” un 16% siendo 94% de la aprobación de los vehículos por los clientes de la empresa Global Car Perú S.A.C.

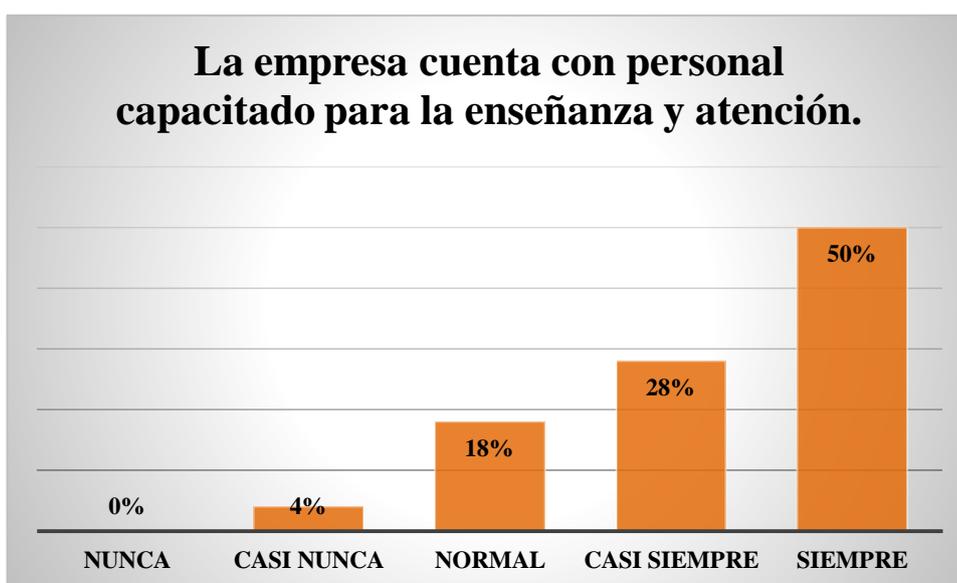


Figura 34, podemos observar que el 50% de los entrevistados respondieron que “siempre” la empresa cuenta con personal capacitado quienes imparten las clases de manejo, mientras que un 28% precisó “casi siempre”, así mismo un 18% de los entrevistados consideran que brindan un personal capacitado “normal”. Esto nos permite analizar que el 78% concluye que los instructores de la empresa Global Car Perú S.A.C. están debidamente capacitados.

**Tabla 10**  
***Conglomerado Dimensión Clientes***

ITEMS	Nunca		Casi nunca		Normal		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Como cliente de la empresa, usted está satisfecho con su servicio de conductores.</b>	0	0%	0	0%	8	16%	35	70%	7	14%	<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>Recomendaría a todos sus amigos y familiares.</b>	0	0%	5	10%	8	16%	21	42%	16	32%	<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>La empresa cumple con las fechas establecidas para el curso y entrega de licencia de conducir.</b>	0	0%	0	0%	2	4%	15	30%	33	66%	<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>La empresa cuenta con vehículos modernos para brindar sus clases.</b>	0	0%	0	0%	3	6%	8	16%	39	78%	<b>50</b>	<b>100%</b>
<b>La empresa cuenta con personal capacitado para brindar las clases de manejo.</b>	0	0%	2	4%	9	18%	14	28%	25	50%	<b>50</b>	<b>100%</b>

En la tabla 10 encontramos el conglomerado de la dimensión Clientes correspondiente a los ítems acerca la satisfacción de los clientes con el que brinda la empresa, así mismo si conoce los diferentes servicios que la empresa brinda, si la empresa cumple con el tiempo establecido para el curso y la entrega de la licencia de conducir, si la empresa cuenta con vehículos modernos y apropiados para impartir clases de manejo, el personal que trabaja en la empresa está debidamente capacitada para que los alumnos tengan un servicio de calidad y marque la diferencia con la competencia.

## MERCADO

El “mercado de los brevets”, que corresponde al Sistema de Emisión de Licencias de Conducir a cargo del MTC, en la Libertad, se concentra en la intersección de Av. Los Incas – Av. Moche – Jr. Costa Rica, en el límite de la Urb. Santa María, Urb. Chicago y Urb. Torres Araujo respectivamente, y es en esta esquina que se ubica la Gerencia Regional de Transportes y CC- La Libertad. En movimiento comercial se extiende dos cuadras a la redonda, donde se pueden encontrar el 90% de centros médicos, escuelas de conductores y centros evaluadores, y por supuesto los tramitadores.

Según las estadísticas de la Asociación de Escuelas de Conductores de la Libertad – ASECOLL, corroboran el poder de negociación de los tramitadores el año 2015, 2017 y hasta el 2018.



*Figura 35:* En esta imagen podemos observar el porcentaje de participación de los tramitadores en el 2015 siendo un 90% de su ingreso, mientras que el ingreso de las escuelas tiene un 10% de participación.



*Figura 36:* la participación de mercado de los tramitadores para el año 2017 fue de un 47% mientras que el ingreso de escuelas es 53%. Actualmente, manejan el 65% del mercado con 3 escuelas que están permitiendo las malas prácticas.

En el 2016, Global Car Perú SAC, inicio con un 4.3% de participación, pero con un mercado con precios justos, fue rentable.

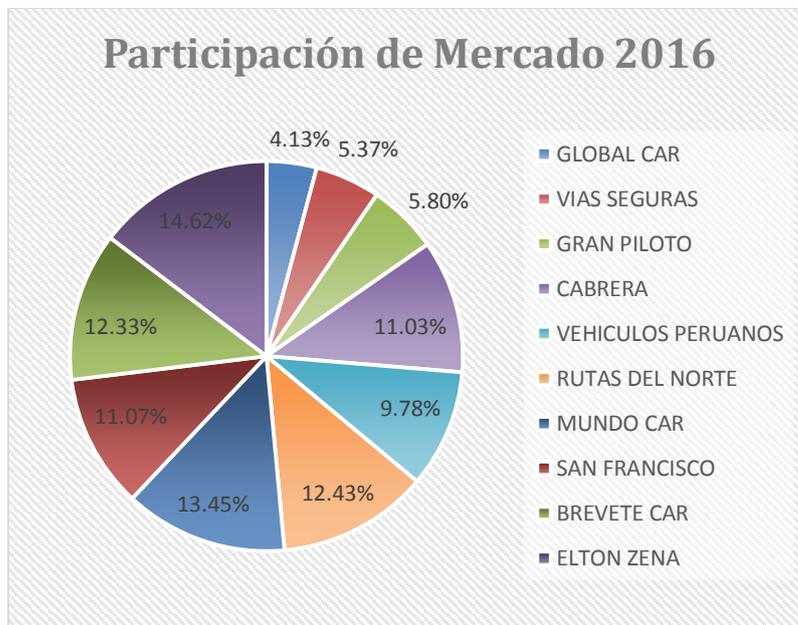


Figura 37: De acuerdo a la participación de mercado 2016 según las escuelas de manejo donde Mundo Car tiene 13,45%, rutas del norte tiene una participación de 12,43% y Brevete Car 12,33%, cabe mencionar que Global Car un 4.13%.

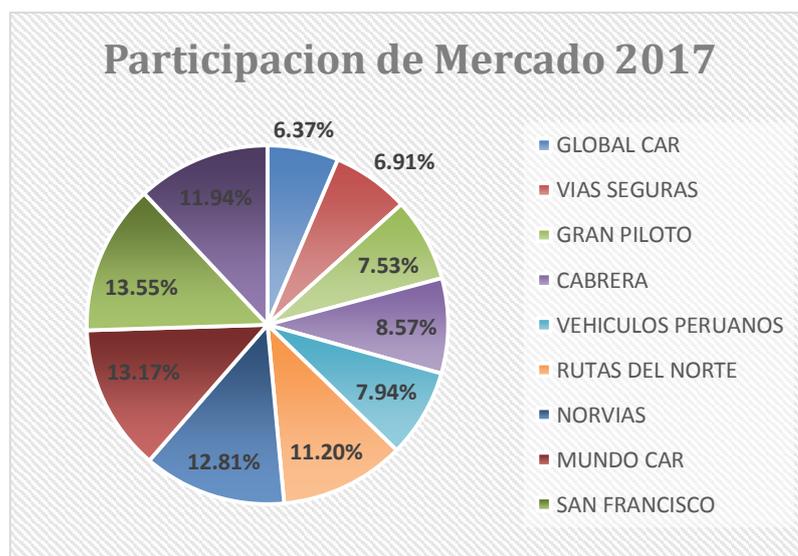
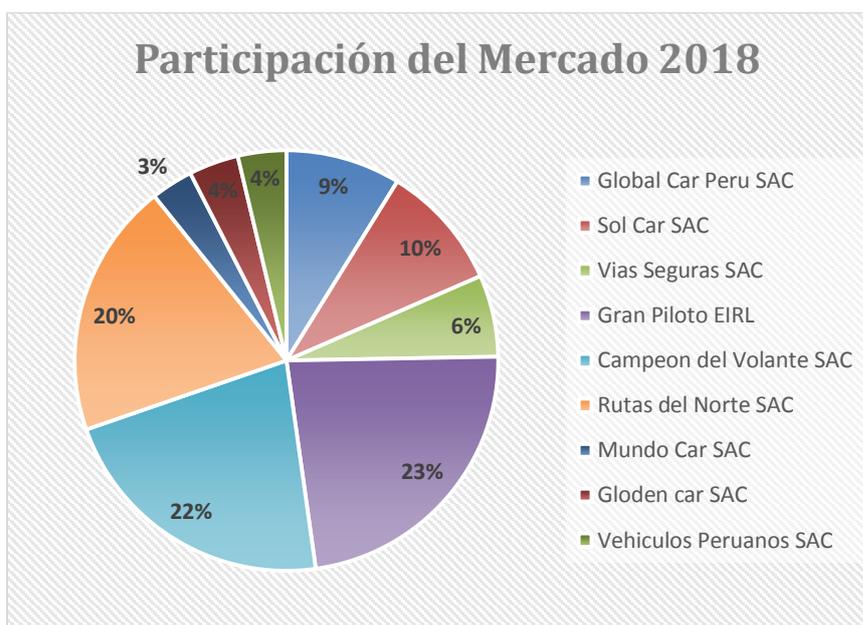


Figura 38: De acuerdo a la participación de las escuelas de manejo para el año 2017 tenemos la empresa San Francisco 13,55%, así también un 13,17% está Mundo Car y Norvías tiene una participación de 12,81%, cabe mencionar que Global Car tiene una participación de 6,37% sin embargo cabe mencionar que económicamente no llego a la mitad, dado que los precios de mercado cayeron.



*Figura 39:* En el 2018, La participación de Global Car mejoro al 9% del mercado, pero económicamente los precios siguen en por debajo de los esperado, por ello se mantiene el perjuicio de las malas prácticas. Por otro lado, de la encuesta aplicada, podemos observar que, mientras exista corrupción en el sistema SELIC, las expectativas de crecimiento económico y participación del mercado están muy difíciles para Global Car Perú SAC.

Se puede identificar a Gran Piloto EIRL con 23% de participación, así también a Campeón del Volante SAC con 22% y Rutas del Norte SAC con un 20% siendo las tres empresas con mayor participación. Por otro lado, según el tramitador, Juan Carlos Sifuentes Méndez, actualmente, existen 3 escuelas con las cuales la mayoría de tramitadores trabajan vulnerando los controles del sistema. Esto se corrobora cuando los reportes del SELIC dan cuenta que el 65% del mercado es captado por 3 escuelas locales.

Según el tramitador, Juan Carlos Sifuentes Méndez, “7 de cada 10 personas realizan su trámite con tramitadores. Pero creo que de cada 10, solo uno cumple correctamente”.

De la encuesta realizada a los postulantes a la licencia de conducir en las afueras de transporte, tenemos:



Figura 40, podemos observar que de acuerdo al servicio que la empresa Global Car brinda un 38% considera “casi siempre” como un servicio personalizado en comparación con la competencia, mientras que un 36% “siempre”, además un 16 % precisó que al servicio cómo “normal”.

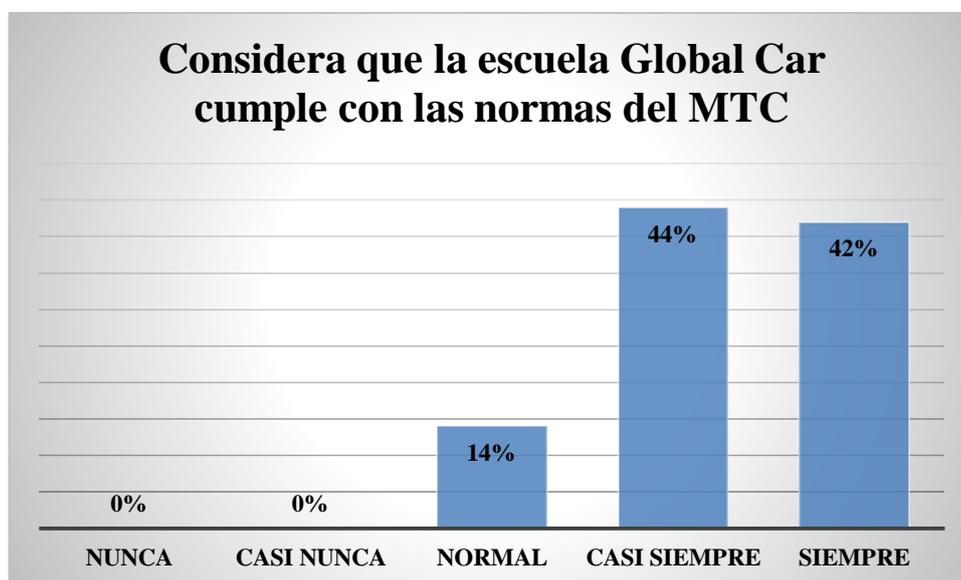


Figura 41, podemos analizar que el 44% de los entrevistados consideran que la empresa Global Car “casi siempre” es competitiva, mientras que un 42% piensan que lo es “siempre”. Así también hay un 14% de los entrevistados que consideran que es “normal”.



Figura 42, de acuerdo a si la empresa Global Car está considerada entre las mejores de la ciudad el 68% piensa “totalmente” mientras que un 22% lo calificó con “bastante” sin embargo hay un 8% que contestó “regular”. Podemos concluir que un 90% de los entrevistados califican a la empresa como una de las mejores de la ciudad.



Figura 43, respecto a la afirmación si los entrevistados prefieren contratar el servicio de la empresa Global Car en lugar de tramitadores un 40% precisó “casi nunca”, mientras que un 24% “nunca” así también un 18% considera “normal” tanto como un 10% que respondieron “casi siempre” y un 8% “siempre”. Podemos concluir que hay un alto porcentaje que prefiere facilitar su trámite accediendo a los servicios de un tramitador.

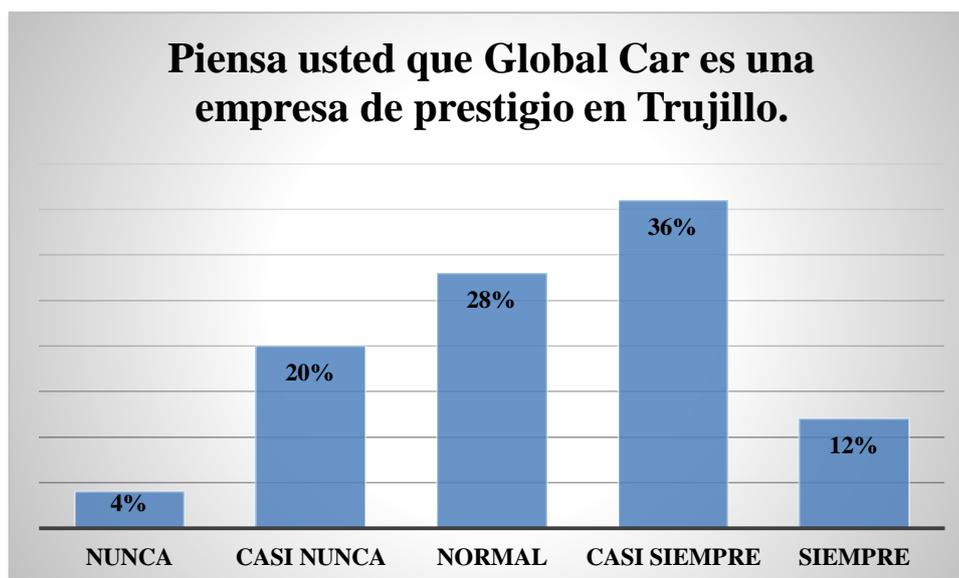


Figura 44, al referirse a la afirmación si la empresa Global Car es considerada una empresa de prestigio en la ciudad de Trujillo, un 36% considera que “casi siempre”, mientras que un 28% precisó que “normal”, así mismo un 20% de los entrevistados piensan que “casi nunca”, además hay un 12% de los mismos piensa que “siempre” y finalmente un 4% que precisó que “nunca”.

**Tabla 11**

**Conglomerado Dimensión Mercado Local**

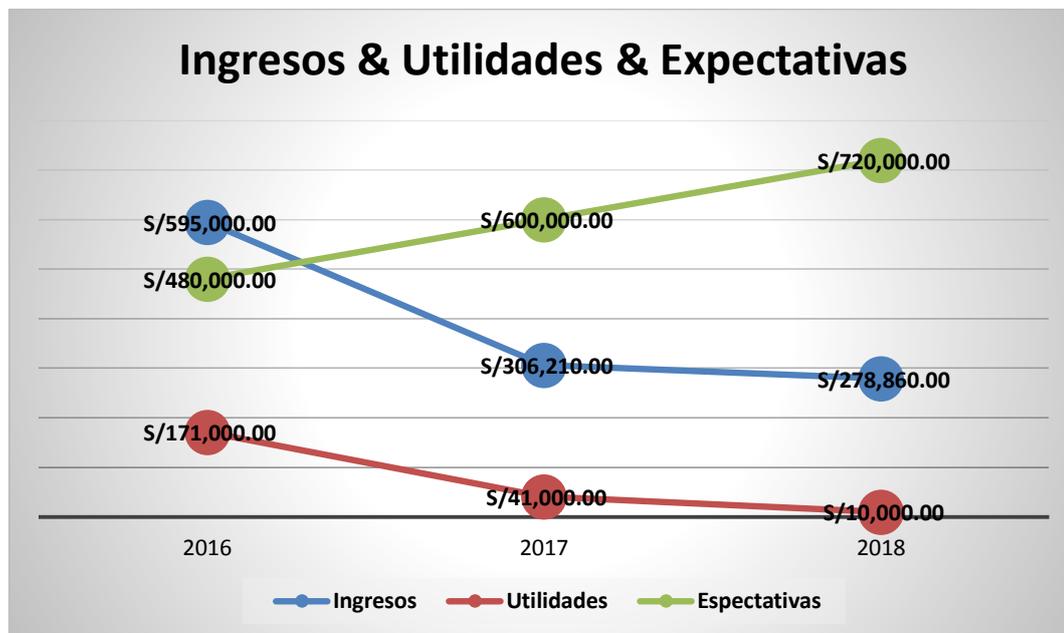
ITEMS	Nunca		Casi nunca		Normal		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
La empresa Global Car presenta un servicio personalizado comparado con la competencia.	0	0%	5	10%	8	16%	19	38%	18	36%	50	100%
Considera que la empresa Global Car es una empresa competitiva.	0	0%	0	0%	7	14%	22	44%	21	42%	50	100%
Considera que la empresa Global Car está entre las mejores escuelas de su ciudad.	0	0%	1	2%	4	8%	11	22%	34	68%	50	100%
Usted prefiere contratar los servicios de Global Car en lugar de tramitadores.	12	24%	20	40%	9	18%	5	10%	4	8%	50	100%
Piensa usted que Global Car es una empresa de prestigio en Trujillo.	2	4%	10	20%	14	28%	18	36%	6	12%	50	100%

En la tabla 11 encontramos el conglomerado de la dimensión Mercado Local correspondiente a los ítems acerca si la empresa Global Car Perú tienen un servicio personalizado y diferenciado a la competencia, si la empresa es competitiva, si la empresa Global Car está entre las mejores escuelas de manejo de la ciudad, si las clientes optan por contratar el servicio de la empresa Global Car Perú o de tramitadores, finalmente si Global Car es una empresa de prestigio en la ciudad de Trujillo.

## LA EMPRESA

Las malas prácticas realizadas en el mercado, no han permitido el crecimiento económico esperado en Global Car Perú S.A.C.

Según El Gerente de Global Car Perú SAC, las expectativas del mercado eran muy auspiciosas en el año 2016, pero las malas prácticas en el sistema permitieron el declive.



*Figura 45:* De acuerdo a lo ingresos, utilidades y expectativas de la empresa Global Car en los últimos 3 años se obtuvo un ingreso en el 2016 s/. 595 000 de ingresos, mientras que un s/. 171000 de utilidades y las expectativas fueron de s/. 480 000. Para el año 2017 s/. 306 210 de ingresos, mientras que un s/. 41 000 de utilidades y las expectativas fueron de s/. 600 000. Para el año 2018 s/. 278 860 de ingresos, mientras que un s/. 10 000 de utilidades y las expectativas fueron de s/. 720 000.

En entrevista, el gerente de Global Car Perú S.A.C., el ingeniero industrial, Mortimer Leon Aponte, nos hace de conocimiento que, ha invertido S/.100,000.00 en vehículos, S/. 50,000.00 en gestión e infraestructura, y tiene hipotecado un terreno de 15200 Mt2, por un valor de S/. 1 216,000.00, destinado para la construcción de un circuito de manejo todo esto proyectado a brindar un servicio de calidad para satisfacer al cliente.

De la encuesta realizada a los clientes de Global Car Perú S.A.C. obtuvimos los siguientes resultados:



Figura 46, de acuerdo a la afirmación relacionada a si la empresa Global Car ha crecido en los últimos 2 años, los entrevistados consideran que “regular” con un 46%, mientras que otros consideraron “bastante” con un 30%, así mismo un 14% de los entrevistados consideran que “ninguno”.



Figura 47, correspondiente a la afirmación si la empresa Global Car es conocida en Trujillo, un 32% considera que “regular”, por otro lado un 30% piensa que “bastante”, un 22% de los entrevistados creen que “poco”, así como un 14% afirmaron “totalmente” y finalmente un 10% considera que “ninguno”.

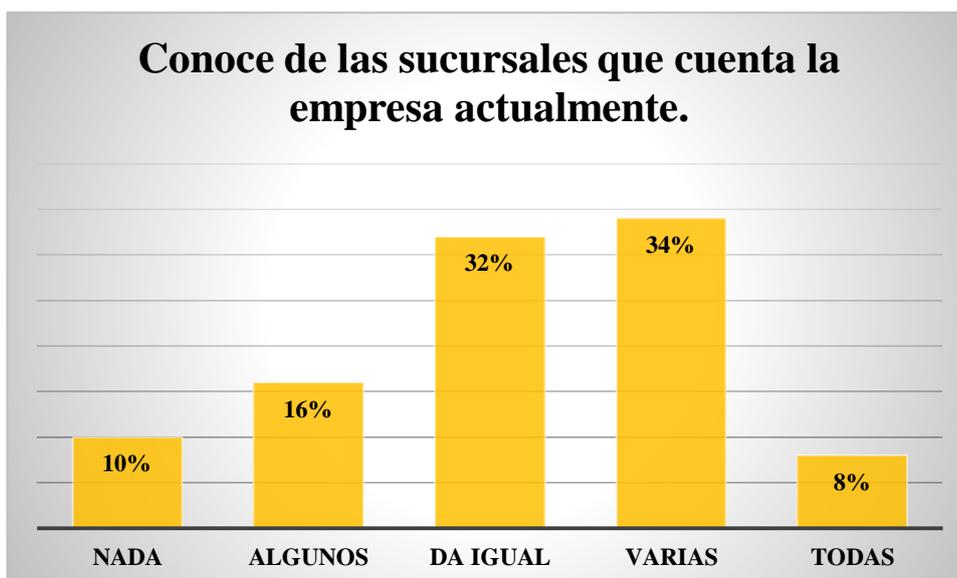


Figura 48, podemos observar relacionado a que si los entrevistados conocen sucursales de la empresa Global Car los resultados fueron un 34% respondieron “varias”, mientras que un 32% precisó “da igual”, además un 16% dijeron “algunos”, así también un 10% que respondieron “nada” y finalmente un 8% “todas”.

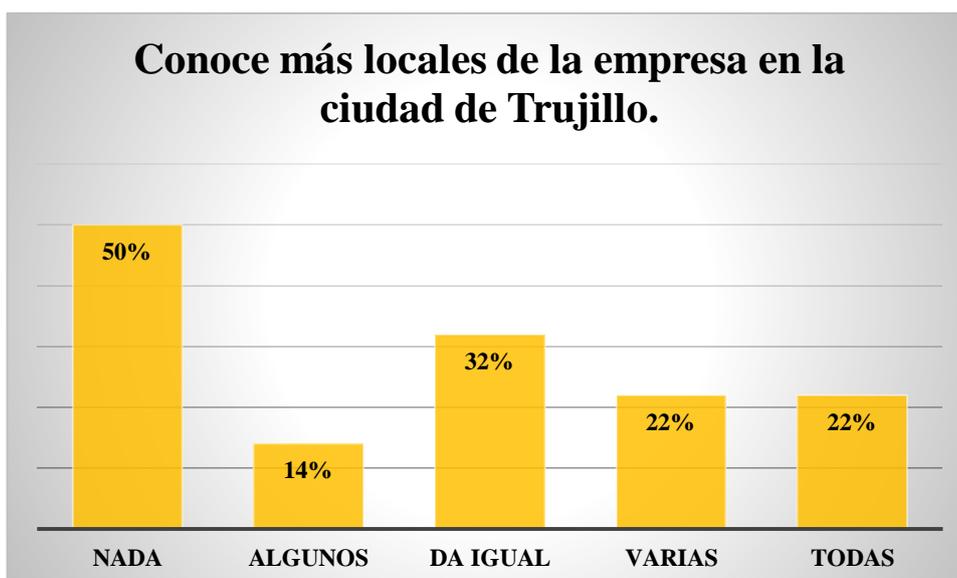


Figura 49, relacionado a que si los entrevistados conocen más locales de la empresa Global Car en la ciudad de Trujillo los resultados fueron un 50% “nada”, un 32% consideró “da igual”, un 22% encontramos tanto para la opción “todas” y “varias. Finalmente un 14% precisó “algunos”.

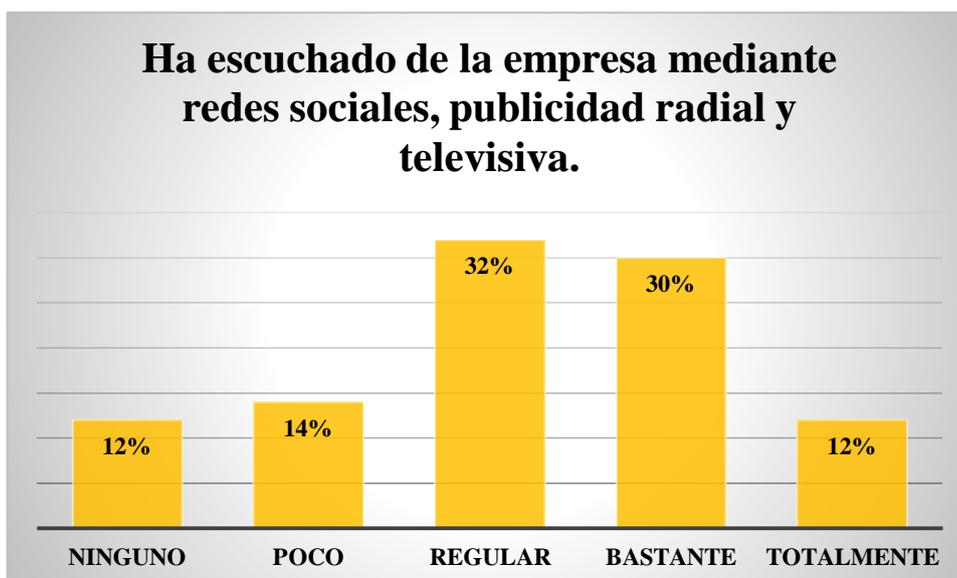


Figura 50, de acuerdo a los resultados sobre si los entrevistados han escuchado sobre la empresa mediante redes sociales, publicidad radial y televisiva, un 32% consideró “regular”, mientras que un 30% “bastante”, así mismo un 14% “poco” y con el mismo porcentaje está “totalmente y ninguno” con un 12%.

**Tabla 12**

***Conglomerado de dimensión Crecimiento de la Empresa***

ITEMS	Nunca		Casi nunca		Normal		Casi siempre		Siempre		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
6. Considera que Global Car ha crecido en los últimos 2 años.	7	14%	4	8%	23	46%	15	30%	1	2%	50	100%
7. Cree que Global Car es una empresa conocida en su ciudad.	1	2%	11	22%	16	32%	15	30%	7	14%	50	100%
8. Conoce de las sucursales que cuenta la empresa actualmente.	5	10%	8	16%	16	32%	17	34%	4	8%	50	100%
9. Conoce más locales de la empresa en la ciudad de Trujillo.	5	10%	7	14%	16	32%	11	22%	11	22%	50	100%
10. Ha escuchado de la empresa mediante redes sociales, publicidad radial y televisiva.	6	12%	7	14%	16	32%	15	30%	6	12%	50	100%

En la tabla 12 encontramos el conglomerado de la dimensión Crecimiento de la Empresa correspondiente a los ítems acerca si la empresa ha crecido en los últimos 2 años, si la empresa Global Car es conocida en la ciudad de Trujillo, si la empresa cuenta con más de un local en la ciudad, y finalmente si la empresa es publicitada mediante redes sociales, televisión o radio.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Hemos podido encontrar en el desarrollo de nuestra encuesta que más del 70% de personas pago por su examen de manejo, los exámenes finales son los más críticos en el camino a obtener la licencia de conducir. Según el tramitador, Juan Carlos Sifuentes Méndez, actualmente, todos los centros evaluadores vulneran la transparencia del SELIC, unos son más “seguros” y otro menos. En la tabla 11 se desglosa los aspectos más recurrentes en las malas prácticas para la obtención de licencias de conducir. Además acerca de los precios para arreglar los exámenes de manejo, son los siguientes: “El más demandado es Piloto Móvil, es el más “seguro” y postulante elige asegurar el resultado, que podemos encontrar una similitud a la teoría presentada por Ferrucho, R. (2010) titulado estrategias para la operación de las escuelas privadas de formación de conductores bajo la supervisión de la dirección general de educación vial, se realizaron aportes para el mejoramiento de la calidad de los conductores partiendo desde su formación en la cual deben participar activamente en el sector privado mediante escuelas privadas para la enseñanza de conducción, se establecieron dos bloques, el primero es la revisión de condiciones actuales o diagnóstico y el segundo es el planteamiento de mejoramiento o cambios de la estructura de control tanto en la parte pública que es la encargada de establecer normas y velar por su cumplimiento, buscando que las escuelas formen profesionales de la conducción con estándares internacionales.

Otro un importante de acuerdo a lo expuesto por el presidente de FENECON, la implementación del SELIC, creo muchos controles que a la larga crearon más oportunidades de negocio para que los “tramitadores” corrompieran más el sistema. Los resultados están a la vista, los escándalos de los exámenes médicos “delivery”, y los postulantes golondrinos de una región a otra lo corroboran. El uso de silicona para vulnerar la huella digital ha sido portado de los medios de comunicación y expuesto frente a las autoridades del Ministerio de Transporte y del Congreso de la Republica. Coincidiendo con la información recopilada en los antecedentes publicada por Gobierno Regional de La Libertad, (2017), que los tramitadores, son los que tienen el poder de negociación, ellos que merodean los alrededores de las afueras de las oficinas de la GRTCCLL (Gerencia Regional de Transportes y Comunicaciones - La Libertad), buscando clientes a quienes los sorprenden con una serie de promesas y los convencen de ser sus asesores en todo el trámite para obtener las licencia de conducir. Los tramitadores, manipulan el proceso desde el comienzo, falsifican los exámenes de salud desde Lima hasta Trujillo, luego los preparan para su examen teórico y luego el de

manejo, es impiden que sean preparados en alguna escuela de conductores. Muchas veces los resultados de tales exámenes son arreglados a cambio de dinero.

Se tienen también los resultados acerca de SELIC y el Uso de Malas Prácticas, donde podemos observar que de acuerdo a los tipos de evaluaciones tenemos que en el examen práctico hay 71% su evaluación es fácil. De acuerdo al examen teórico un 26% son personas que reciben apoyo en la evaluación. Respecto a la escuela de conductores un 41% sólo se registran con huella digital. Correspondiente a los centros médicos un 36% son personas sin lentes. Y por último antes de las evaluaciones un 35% por multas y/o sanciones. Sin embargo, podemos apreciar que en una encuesta más del 40% solo registra huella, a la entrada y salida, pero no escucha clase, casi el 30% deja su huella en una silicona, y poco más del 20% asiste parcialmente. Encontrando una similitud en el DECRETO SUPREMO N° 007-2016-MTC, publicado por MTC, (2016). Donde para asegurar el cumplimiento de todos los pasos, el MTC ha implementado definido todo el procedimiento paso a paso y ha implementado los mecanismos de control documentario (con firma, huella y sello de cada postulante y cada evaluador), para que SUTRAN sea la encargada de supervisar su cumplimiento, sin embargo, no ha sido suficiente. Este último año se ha implementado el proceso en sistema informático en línea que incluye el uso de la huella dactilar para identificar al postulante y a los profesionales que evalúan, pero lamentablemente ya está siendo vulnerado, se hacen uso de silicona para impregnar las huellas digitales y obtener certificados médicos, certificados del curso de capacitación de las escuelas e incluso aprobar las evaluaciones teóricas y prácticas sin asistir

Otro aspecto importante es acerca de la participación de Global Car mejoro al 9% del mercado, pero económicamente los precios siguen en por debajo de los esperado, por ello se mantiene el perjuicio de las malas prácticas. Por otro lado, de la encuesta aplicada, podemos observar que, mientras exista corrupción en el sistema SELIC, las expectativas de crecimiento económico y participación del mercado están muy difíciles para Global Car Perú SAC. Encontrando similitud en la teoría presentada por Núñez, J. (2006) estudio titulado Propuesta de modelo de gestión de calidad para centros de capacitación y adiestramiento de conductores del servicio de autotransporte federal en la modalidad de pasaje y turismo, pretende atender la problemática del estudio proponiendo un modelo de gestión de calidad, basado en la norma ISO 9001: 2000, aplicable a los centros de capacitación y adiestramiento para conductores de autobuses. La causa principal es que a la fecha no existe un instrumento apropiado que permita administrar integralmente un centro de capacitación y adiestramiento, utilizando estándares de calidad reconocidos mundialmente.

## 4.2 Conclusiones

- Las malas prácticas influyen en el proceso de obtención de licencias de conducir y en la empresa Global Car Perú S.A.C. en los años 2016-2018.
- A la creación del SELIC, que han generado mayores facilidades para que en el Ministerio de Transportes y Comunicaciones existan malas prácticas al tramitar una licencia de conducir. A la actualidad existen exámenes médicos “delivery”, postulantes golondrinos, hacen su de silicona para sacar la huella digital, esto promueve la búsqueda de tramitadores.
- En los centros médicos se encuentra que un 70% de las personas que obtuvieron su licencia de conducir, no asistieron completamente a su capacitación obligatoria, es más, algunos solo dejaron su huella digital.
- Las escuelas de conductores acerca de SELIC – Uso de Malas Prácticas, podemos observar que de acuerdo a los tipos de evaluaciones tenemos que en el examen práctico hay 71% su evaluación es fácil. De acuerdo al examen teórico un 26% son personas que reciben apoyo en la evaluación. Respecto a la escuela de conductores un 41% sólo se registran con huella digital. Correspondiente a los centros médicos un 36% son personas sin lentes. Y por último antes de las evaluaciones un 35% por multas y/o sanciones.
- De acuerdo a los centros de evaluación se ha identificado que se desglosa los aspectos más recurrentes en las malas prácticas para la obtención de licencias de conducir. Además, acerca de los precios para arreglar los exámenes de manejo, son los siguientes: “El más demandado es Piloto Móvil, es el más seguro y postulante elige asegurar el resultado, los precios son: 150 (AI), 200 (AIIa), 250 (AIIb), 300 (AIIIa y AIIIb), 400(AIIIC). Los demás cobran 50 soles menos”.

- Se ha podido identificar la participación de mercado de los tramitadores para el año 2017 fue de un 47% mientras que el ingreso de escuelas es 53%. Actualmente, manejan el 65% del mercado con 3 escuelas que están permitiendo las malas prácticas.
- Relacionado a los actores comerciales, se ha podido identificar la participación de Global Car mejoro al 9% del mercado, donde económicamente los precios siguen en por debajo de los esperado, por ello se mantiene el perjuicio de las malas prácticas.
- De acuerdo al crecimiento económico de la Empresa Global Car Perú S.A.C. sobre sus ingresos, utilidades y expectativas de la empresa Global Car en los últimos 3 años se obtuvo un ingreso en el 2016 s/. 595 000 de ingresos, mientras que un s/. 171000 de utilidades y las expectativas fueron de s/. 480 000. Para el año 2017 s/. 306 210 de ingresos, mientras que un s/. 41 000 de utilidades y las expectativas fueron de s/. 600 000. Para el año 2018 s/. 278 860 de ingresos, mientras que un s/. 10 000 de utilidades y las expectativas fueron de s/. 720 000.

## REFERENCIAS

Aguado, L; Osorio, A; Peña, J. (2017) Efectos de la realización de un megaevento deportivo sobre una economía local. El caso de los Juegos Mundiales 2013 Cali.

Aigaje, C. (2018) Sanciones pecuniarias en las contravenciones de tránsito y los principios de igualdad ante la ley y proporcionalidad.

Alarcón, R. (2017) En torno a los fundamentos filosóficos de la psicología positiva.

Almeida, R. et al. (2013) Via, homem e veiculo: fatores de risco associados a gravidade dos acidentes de trânsito.

Anda, S. Gómez, S; Bedoya, E. (2017) Estrategias productivas familiares, percepciones y deforestación en un contexto de transición forestal: el caso de Tena en la Amazonía ecuatoriana. Perú.

Araujó, A. et al. (2016) Ansiedade em Provas: um Estudo na Obtenção da Licença para Dirigir.

Armas, S. (2018) La obligación de prestar un servicio comunitario como pena establecida para las contravenciones de tránsito.

Astudillo, A; Angamarca, K. (2018) Reformas legales al numeral 1 del artículo 386 del código orgánico integral penal, relacionado a las sanciones penales, en las contravenciones de primera clase.

Avellán, B; Córdova, A. (2018) Plan de Marketing en la “Escuela de Conducción Profesional del Sindicato de Choferes Profesionales de la Parroquia Izamba”.

Bajo, L; Romero, T; Espauella, J. (2016) Conducción y demencia: análisis de casos en una unidad de diagnóstico de trastornos cognitivos.

Bedoya, E; Aramburú, C.; Burneo, Z. (2017) Una agricultura insostenible y la crisis del barbecho: El caso de los agricultores del valle de los ríos Apurímac y Ene-VRAE. Perú.

Bolívar, R. (2017) Liderazgo político: el caso de Andrés Manuel López Obrador en el Movimiento de Regeneración Nacional (MORENA).

Boluarte, A; Tamari, K. (2017) Validez de contenido y confiabilidad inter-observadores de Escala Integral Calidad de Vida.

Calazacón, R. (2018) Reforma del art. 384 del código orgánico integral penal, a efectos de garantizar el derecho a la salud pública para los consumidores problemáticos conforme lo establece el art. 364 de la Constitución de la República del Ecuador.

Cárdenas, C.; Pesantes, M.; Rodríguez, A. (2017) Interculturalidad en salud: reflexiones a partir de una experiencia indígena en la Amazonía peruana. Perú.

Chau, C; Vilela, P. (2017) Variables asociadas a la salud física y mental percibida en estudiantes universitarios de Lima.

Chau, C; Vilela, P. (2017) Determinantes de la salud mental en estudiantes universitarios de Lima y Huánuco.

Crivelli, L. et al. (2016) Batería neuropsicológica para la predicción de la calidad de manejo vehicular en sujetos con demencia leve.

Diario El Comercio, (2018) Brevete para un ciego- Documental, Vídeo. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=4MFjMCD0LT8&t=4s>

Diario El Comercio, (2018) Brevetes sin control: MTC admite fallas en el sistema. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/peru-falta-ver-brevete-documental-notepases-noticia-581013>

Diario El Tiempo, (2017) La mafia de los brevets, cobraba entre 250 a 1000 soles para dar licencias. Recuperado de: <http://eltiempo.pe/la-mafia-los-brevets-cobraba-250-1-000-soles-dar-licencias/>

Diario el Correo, (2017) Piura: Funcionarios, empleados y policías figuran en la organización criminal. Recuperado de: <https://diariocorreo.pe/edicion/piura/piura-funcionarios-empleados-y-policias-en-red-criminal-762712/>

Diario El Comercio (2017) Piura: dictan prisión preventiva contra integrantes de mafia dedicada al trámite de brevets. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/peru/piura/piura-dictan-prision-preventiva-integrantes-mafia-brevets-noticia-447932>

Domingo, D; Sattler, S; Pérez, J. (2017) Las etapas del ciclo de vida de la empresa por los patrones del estado de flujo de efectivo y el riesgo de insolvencia empresarial.

Domínguez, S; Campos, Y. (2017) Influencia de la satisfacción con los estudios sobre la procrastinación académica en estudiantes de psicología: un estudio preliminar.

Espinosa, O. (2017) La educación superior para indígenas de la Amazonía peruana: balance y desafíos. Perú.

Fierro, C. (2017) Superando la ‘duda crónica’: Historia de la Psicología y formación de psicólogos argentinos en el contexto de la psicología latinoamericana.

Flores, V; García, I; Romero, S. (2017) Prácticas inclusivas en la formación docente en México.

Fuentes, C; et al. (2009) Uso del casco en adolescentes usuarios de ciclomotores en la ciudad de Gerona, 2006.

García, P. et al. (2016) ¿Son efectivos nuestros centros de reconocimiento médico valorando la aptitud psicofísica para permisos de conducción y licencias de armas?.

Gatica, L; Martini, P; Dreizik, M; Imhoff, D. (2017) Predictores psicosociales y psicopolíticos de la justificación de la desigualdad social.

Gavilanes, C. (2018) La conciliación en tránsito en daños materiales, el principio de oralidad, seguridad jurídica y tutela judicial efectiva.

Gómez, A; et al. (2015) Determinación de la capacidad auditiva a efectos de los requerimientos exigidos para la conducción de vehículos.

González, R. (2017) La implementación de los sistemas de control de gestión en las empresas de nueva creación: Una revisión de la literatura.

Guzmán, R. (2018) Rediseño del subproceso de evaluación teórica para licencia de conducir de vehículos menores motorizados de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Hernández, S. (2017) ¿Qué distingue a los «profesionistas interculturales»? Reflexiones sobre las experiencias de egresados y egresadas de la Universidad Intercultural del Estado de Puebla. Perú.

López, A. et al. (2014) El impacto de la reforma de inmigración estadounidense a nivel estatal en migrantes mexicanos indocumentados: La pérdida de acceso a licencias de manejo en Oregon.

Mira, A. (2017) Saberes escolares y estrategias interculturales en estudiantes y egresados del Instituto Intercultural Nõño.

Morales, R. et al. (2016) Improving Accident Statistics and Expanding the Role of Traffic Psychologists in Brazil.

Moreno, D; Perea, A; Díaz, J. (2016) Factores asociados con anestesia regional fallida de plexo braquial para cirugía de extremidad superior.

Moyano, E. et al. (2014) Aportaciones a las ciencias de la salud: El comportamiento peatonal arriesgado de chilenos y brasileros.

Moyano, E. (1997) Teoría del comportamiento planificado e intención de infringir normas de tránsito en peatones.

Navarro, J; Moscoso, M; Calderón, G; (2017) La investigación de la depresión en adolescentes en el Perú: una revisión sistemática.

Nóblega, M; Traverso, P; Ugarte, A; Caballero, L. (2017) Factores sociodemográficos explicativos del guion de base segura materno.

Olivera, I. (2017) Nuevos escenarios, nuevas propuestas, otras actrices: licenciadas indígenas y la Universidad Veracruzana Intercultural. Perú.

Olivera, I; Dietz, G. (2017) Educación superior y pueblos indígenas: marcos nacionales para contextualizar.

Orgambídez, A; Moura, D; De Almeida, H. (2017) Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral.

Ortega, M; Ojeda, C. (2018) Necesidad de endurecer las sanciones Para las personas que conducen vehículos Con llantas en mal estado, refórmese el Artículo 383 del código orgánico integral Penal.

Ortigosa, J; Suriá, R; Riquelme, A; Alarcón, N. (2016) Propiedades psicométricas del Cuestionario de conductas compensatorias para la conducción.

Palacios, J. Martínez, R. (2017) Descripción de características de personalidad y dimensiones socioculturales en jóvenes mexicanos.

Paredes, E. (2018) La educación vial y su efecto en el comportamiento riesgoso de jóvenes conductores noveles.

Pau, S. (2017) La historia jamás contada sobre la época del caucho. Dos testimonios indígenas. Lima: Instituto del Bien Común, 2015, 44 pp.

Poveda, M. Peña, K. (2018) La influencia de la impulsividad de los conductores profesionales de la provincia de Tungurahua, en los accidentes de tránsito y en el puntaje de la licencia de conducir.

Querevalú, W. et al. (2012) Iniciativa para aumentar la donación de órganos y tejidos en México.

Ramirez, A. (2018) Elaboración de procedimientos estandarizados para la regulación de emisiones contaminantes Municipales.

Raynaudo, G; Peralta, O. (2017) Cambio conceptual: una mirada desde las teorías de Piaget y Vygotsky.

Rey, J; Rosales, E. (2010) Monitoreo del sueño en conductores de ómnibus y camiones: factor relevante a considerar para la renovación de la licencia de conducir.

Robalino, A; Lalama, J. (2018) Niveles de ira externos e internos en choferes profesionales que acuden al curso de recuperación de puntos de la licencia de conducir.

Rodríguez, E; Pedraja, L; Ganga, F. (2017) La relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño de los equipos de dirección intermedia: un estudio exploratorio desde Chile

Rosado, F. (2017) Formación universitaria intercultural para indígenas mayas de Yucatán, México. Perú.

Ruiz, J. et al. (2014) Representaciones sociales de normas de tránsito, agresividad, facilidad percibida en la conducción, accidentes y multas en conductores de Bogotá, D. C.

Sangolqui, W. (2018) Las infracciones de tránsito establecidas en el código orgánico integral penal y el principio de proporcionalidad.

Santana, Y. (2017) Experiencias de jóvenes indígenas en la Licenciatura en Educación Indígena, México. Identidad y profesionalización. Perú.

Sierra, E. (2018) Uber, los trabajos en las plataformas digitales y el Tribunal de Justicia de la Unión Europea (STJUE 20 de diciembre de 2017).

Silva, A. (2018) Suspensión de licencia para conducir como pena principal por conducción del vehículo en Estado de embriaguez.

Soto, X. (2010) Delito de presentación a sabiendas de certificados falsos para la obtención de licencia de conducir: sentencia de fecha 8 de noviembre de 2007, rol n° 4609-2007 exca. Corte suprema.

León Aponte Jack

Urteaga, P (2017) Biocombustibles y agua. La transformación del espacio en Piura, Perú.

Terán, J. et al. (2017) Apnea del sueño y conducción de vehículos. Recomendaciones para la interpretación del nuevo Reglamento General de Conductores en España.

Trapnell, L. (2017) Las voces de los conocedores y conocedoras de los pueblos originarios en la formación docente.

Trógolo, M; Medrano, L; Ledesma, R. (2017) Propiedades psicométricas de una escala breve de autoeficacia para la conducción en conductores de Argentina.

## ANEXOS

### CUESTIONARIO SOBRE EL IMPACTO DE LAS MALAS PRÁCTICAS EN EL SISTEMA DE OBTENCIÓN DE LICENCIAS DE CONDUCIR EN GLOBAL CAR PERÚ S.A.C

Entrevistador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas sobre diversos aspectos relacionado a las dimensiones el Impacto de las malas prácticas en el sistema de obtención de licencias de conducir en la empresa Global Car Perú. De este modo nos permitirá conocer la opinión que usted tiene acerca del tema y será de referencia para los resultados del presente estudio.

Por favor lea las instrucciones y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario. Muchas gracias.

#### SECCIÓN 1:

Considere la respuesta de acuerdo a su opinión y lo que considere en cada ítems en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy poco, 2 es poco, 3 es regular, 4 es bueno y 5 es muy bueno. Por favor marcar la respuesta que usted considera de acuerdo a su apreciación.

#### 1. IMPACTO EN LA EMPRESA GLOBAL CAR PERÚ.

##### A. Dimensión Mercado Local

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
1. La empresa Global Car presenta un servicio personalizado comparado con la competencia.	1	2	3	4	5
2. Considera que la empresa Global Car es una empresa competitiva.	1	2	3	4	5
3. Considera que la empresa Global Car está entre las mejores escuelas de su ciudad.	1	2	3	4	5
4. Usted prefiere contratar los servicios de Global Car en lugar de tramitadores.	1	2	3	4	5
5. Piensa usted que Global Car es una empresa de prestigio en Trujillo.	1	2	3	4	5

##### B. Dimensión Crecimiento de la Empresa

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
6. Considera que Global Car ha crecido en los últimos 2 años.	1	2	3	4	5
7. Cree que Global Car es una empresa conocida en su ciudad.	1	2	3	4	5
8. Conoce de las sucursales que cuenta la empresa actualmente.	1	2	3	4	5

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
9. Conoce más locales de la empresa en la ciudad de Trujillo.	1	2	3	4	5
10. Ha escuchado de la empresa mediante redes sociales, publicidad radial y televisiva.	1	2	3	4	5

**C. Dimensión Preferencia del Cliente**

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
11. Como cliente de la empresa, usted está satisfecho con su servicio de conductores.	1	2	3	4	5
12. Conoce los diferentes servicios que la empresa Global Car Perú cuenta.	1	2	3	4	5
13. La empresa cumple con las fechas establecidas para el curso y entrega de licencia de conducir.	1	2	3	4	5
14. La empresa cuenta con vehículos modernos para brindar sus clases.	1	2	3	4	5
15. La empresa cuenta con personal capacitado para brindar las clases de manejo.	1	2	3	4	5

**2. MALAS PRÁCTICAS EN EL SISTEMA DE OBTENCIÓN DE LICENCIA DE CONDUCIR**

**A. Dimensión Ministerio de Transportes y Comunicaciones**

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
16. Usted considera que el Ministerio de Transporte no cumple con su función fiscalizadora a los centros de evaluación.	1	2	3	4	5
17. Considera que los trámites engorrosos para tramitar su licencia de conducir promueve la aparición de tramitadores.	1	2	3	4	5
18. Usted considera que para que continúen existiendo tramitadores a las afueras del MTC estos están coludidos con funcionarios encargados de los trámites para obtener su licencia de conducir.	1	2	3	4	5
19. Al buscar información en el MTC acerca de cómo tramitar su licencia de conducir le hicieron una propuesta ilícita para obtener su licencia más fácilmente.	1	2	3	4	5
20. Considera que existe una mafia organizada para la obtención de licencias de conducir en nuestro país.	1	2	3	4	5

**B. Dimensión Centro Médico**

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
21. Usted considera que en los centros médicos promueven a las malas prácticas para obtener la licencia de conducir.	1	2	3	4	5
22. Conoce Centros Médicos que le ofrecen procesos ilícitos para obtener la licencia de conducir.	1	2	3	4	5
23. Le han sugerido falsificar sus exámenes médicos para obtener su licencia de conducir.	1	2	3	4	5
24. Conoce de centros médicos clandestinos en su ciudad.	1	2	3	4	5
25. Conoce lugares donde emiten certificados médicos falsos en su ciudad.	1	2	3	4	5

**C. Dimensión Escuelas de Conductores**

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
26. Considera usted que en las escuelas de conductores de su ciudad son personal debidamente capacitada.	1	2	3	4	5
27. Las escuelas de conductores de su ciudad cuenta con vehículos especiales para enseñar a conducir a novatos.	1	2	3	4	5
28. Conoce caso de escuelas que tienen denuncias por malas prácticas y siguen brindando sus servicios actualmente.	1	2	3	4	5
29. Le han ofrecido falsificar su huella digital para mediante el uso de silicona.	1	2	3	4	5
30. Usted considera que la superintendencia de transporte terrestre (SUTRAN) sólo sancionan a las empresas formales.	1	2	3	4	5

**D. Dimensión Centro de Evaluación**

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
31. Considera que los centros de evaluación de su ciudad realizan malas prácticas para la obtención de licencias de conducir.	1	2	3	4	5
32. Usted cree que el sistema de evaluación en el centro de evaluación existe mucha corrupción.	1	2	3	4	5
33. Conoce de casos de evaluadores oficiales en su ciudad que promuevan a prácticas ilícitas para obtener licencias de conducir.	1	2	3	4	5

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
34. Usted considera que en su ciudad para aprobar los exámenes teórico y de manejo tiene que hacer un pago de dinero o coima.	1	2	3	4	5
35. Usted piensa que la evaluación oficial para obtener su licencia de conducir sea centralizado en centros de evaluación ya sea el caso del touring o DRTC.	1	2	3	4	5

**E. Dimensión Tramitadores**

ITEMS	ESCALA				
	Muy Poco	Poco	Regular	Bueno	Muy Bueno
36. Considera que las políticas de transporte influyen en las malas prácticas en el sistema de obtención de licencias de conducir.	1	2	3	4	5
37. Conoce normas legales que protejan a las escuelas de conductores de los tramitadores.	1	2	3	4	5
38. Alguno de sus familiares, amigos o conocidos han requerido los servicios de tramitadores.	1	2	3	4	5
39. Usted cuando desea tramitar su licencia de conducir o renovación prefiere acudir a tramitadores.	1	2	3	4	5
40. Considera usted que el mercado está siendo "controlado" por los tramitadores.	1	2	3	4	5

PROBLEMA	OBJETIVO	OBEJTIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	FUENTE INFORMACION	TECNICA	INSTRUMENTO	REGISTRO
¿Cuáles son las malas prácticas del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, y como impacta en la empresa Global Car Perú S.A.C.?	Determinar las malas prácticas del Sistema de Emisión de Licencias de Conducir, y su impacto en la empresa Global Car Perú S.A.C.	Determinar el papel del Ministerio de Transportes y Comunicaciones en el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.	Las malas prácticas en el Sistema de Obtención de Licencias de conducir impactan en la empresa Global Car Perú S.A.C.	El Ministerio de Transportes y Comunicaciones induce malas prácticas en el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir	INDEPENDIENTE	Ministerio de Transportes y Comunicaciones	Grado de responsabilidad del MTC en las malas prácticas del SELIC	Federación Nacional de Escuelas de Conductores	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador
							Nivel de efectividad de control por a cargo de SUTRAN	Federación Nacional de Escuelas de Conductores	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador
							# Postulantes desinformados e insatisfechos	Postulantes y Conductores en las afueras de transporte	Encuesta	Cuestionario 01	Papel y lapiz
							# Postulantes que no cumplieron el tramite correctamente	Postulantes y Conductores en las afueras de transporte	Encuesta	Cuestionario 01	Papel y lapiz
		Lista de centros medicos y los que realizan malas practicas		Asociación de ECSAL de La Libertad	Rec. de inf.	Estadísticos 2017	Impreso				
		Lista de malas practicas en los centros medicos		Sr. Juan Carlos Sifuentes Mendez (Tramitador )	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador				
		# Porcentaje de exámenes de salud irregulares según SELIC		Dirección Regional de Transportes y CC-La Libertad	Rec. de inf.	Estadístico 2017	Impreso				
		# Postulantes que no cumplieron su evaluación al 100%		Postulantes y Conductores en las afueras de transporte	Encuesta	Cuestionario 01	Papel y lapiz				
		Nivel de evaluación psicologica en los centros medicos		Ps. Olivia Izabel Flores Abanto (Autorizada por MTC)	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador				
		Lista de escuelas y los que realizan malas practicas		Asociación de Escuela de Conductores-La Libertad	Rec. de inf.	Estadísticos 2015-2018	Impreso				
		Lista de malas practicas en las escuela de conductores		Asociación de Escuela de Conductores-La Libertad	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador				

					# Postulantes que no cumplieron con su capacitación al 100%	Federación Nacional de Escuelas de Conductores	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador	
Identificar los Centros de Evaluación y las malas prácticas que realizan para la obtención de la licencia de conducir.	Existen centros evaluadores que realizan malas prácticas que vulneran el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.	Centros de Evaluación			Lista de centros evaluadores y los que realizan malas prácticas	Sr. Juan Carlos Sifuentes Mendez (Tramitador)	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador	
					Lista de malas prácticas en los centros de evaluación	Sr. Juan Carlos Sifuentes Mendez (Tramitador)	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador	
					% Postulantes que sobornaron para aprobar los exámenes	Postulantes y Conductores en las afueras de transporte	Encuesta	Cuestionario 01	Papel y lápiz	
					Precios y mecanismos para vulnerar el mercado	Sr. Juan Carlos Sifuentes Mendez (Tramitador)	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador	
	Identificar el número de tramitadores y las malas prácticas de estos que afectan el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.	Los tramitadores existen como tal y realizan malas prácticas que perjudican el Sistema de Emisión de Licencias de Conducir.	Tramitadores			# Personas que se dedican a tramitar en las afueras de la DRTCCLL	Frontis de la Gerencia Regional de Transportes y CC-LL	Observación	Guía de observación	Papel y lápiz
						Lista de malas prácticas realizadas por los tramitadores	Sr. Juan Carlos Sifuentes Mendez (Tramitador)	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador
						# Personas que realizaron trámite con un tramitador	Postulantes y Conductores en las afueras de transporte	Encuesta	Cuestionario 01	Papel y lápiz
						# Demandas y preferencias de los postulantes al tramitador	Sr. Juan Carlos Sifuentes Mendez (Tramitador)	Entrevista	Guía de entrevista	Grabador
						% Participación económica del los tramitadores en el mercado	Asociación de Escuela de Conductores-La Libertad	Rec. de inf.	Estadísticos 2015-2018	Impreso
	Determinar la participación de mercado de la empresa Global Car Perú S.A.C. en los años 2016-2018	Se ha determinado la participación de Global Car Perú S.A.C. en el mercado, y que esta limitada pro	DEPENDIENTE	Impacto en Global Car	Clientes	Grado de satisfacción del cliente en Global Car Peru S.A.C.	Clientes de Global Car S.A.C.	Encuesta	Cuestionario 02	Papel y lápiz
						Preferencia de los clientes y potenciales clientes	Clientes de Global Car S.A.C.	Encuesta	Cuestionario 02	Papel y lápiz

			las malas practicas del SELIC	Perú S.A.C. 2016-2018	Calidad en Atencion al Cliente y Cultura Corporativa	Global Car Peru S.A.C. (Gerente general)	Entrevista	Guia de entrevista	Grabador	
	Evaluar el crecimiento económico de la empresa Global Car Perú S.A.C. en los años 2016-2018		Se ha determinado que las malas prácticas en el SELIC, no han permitido alcanzar las expectativas económicas 2016-2018 de Global Car Perú S.A.C.		Mercado	% Participación y comotamiento del mercado local	Asociación de Escuela de Conductores-La Libertad	Entrevista	Guia de entrevista	Grabador
						Preferencias y demanda del mercado	Asociación de Escuela de Conductores-La Libertad	Entrevista	Guia de entrevista	Grabador
						% Captación de Global Car Peru S.A.C. 2016-2018	Global Car Peru S.A.C.	Rec. de inf.	Estadistic o 2016-2018	Impreso
	Proponer mecanismos de solución frente a las malas prácticas identificadas.		Los mecanicos de control propuestos, permitirán detener las malas prácticas y mejorar el SELIC		Empresa	Comparativo de crecimiento económico vs el plan de inversión	Global Car Peru S.A.C.	Rec. de inf.	Resultados 2016-2018	Impreso
						Comparativo de crecimiento económico vs la competencia	Global Car Peru S.A.C.(Gerente general)	Entrevista	Guia de entrevista	Grabador
						Espectativas truncas y futuras en el mercado	Global Car Peru S.A.C.(Gerente general)	Entrevista	Guia de entrevista	Grabador

## RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### RÚBRICA DE EVALUACIÓN DE REVISIÓN SISTEMÁTICA

Título de la investigación: <i>Metas Prácticas en el proceso de obtención de licencias de conducir</i>							
Nombres y apellidos del evaluador: <i>Laura Wilfrida Ochoa Córdova</i>							
Sede: <i>Tayajicho</i>		Carrera: <i>Administración</i>			Facultad: <i>NEGOIOS</i>		
<b>CONDICIONES OBLIGATORIAS</b>							
Coherencia		Los resultados, discusión y conclusiones responden a la pregunta y objetivo de la investigación				<input checked="" type="checkbox"/>	No
Consistencia		Cada una de las secciones del trabajo de investigación está debidamente sustentada				<input checked="" type="checkbox"/>	No
Informe de similitud		Tiene 0% de similitud después de eliminar falsos positivos				<input checked="" type="checkbox"/>	No
<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>							
Sección		Ítem	Reportado en la página #	Puntaje			
				Bien desarrollado	Parcialmente	No lo presenta	Puntaje obtenido
Título	Título	Identifica el reporte como una revisión sistemática.		0,5	0,25	0	0,25
Resumen	Resumen	Proporciona en 200 palabras: antecedentes; objetivos; fuentes de datos; criterios de elegibilidad, objeto de estudio; métodos de evaluación y síntesis del estudio; resultados; limitaciones; conclusiones.		1	0,5	0	0,50
Introducción	Justificación	Describe la justificación de la revisión en el contexto de lo que ya se conoce.		1	0,5	0	1,0
Introducción	Objetivos	Proporciona una declaración explícita de las preguntas que se están tratando con referencia al objeto de estudio.		2	1	0	1,0
Metodología	Criterios de elegibilidad	Especifica las características de los estudios considerados (por ejemplo, los estudios que miden la empleabilidad de los universitarios) y las características del informe (por ejemplo, los años considerados, el idioma y el estado de publicación).		1	0,5	0	1,0
Metodología	Recursos de información	Describe las bibliotecas virtuales consultadas para el estudio. Por ejemplo, Ebsco, Redalyc, Google Académico, etc.		0,5	0,25	0	0,50

Metodología	Búsqueda	Presenta la estrategia de búsqueda utilizada. Por ejemplo, palabras claves, limitadores utilizados (por ejemplo, periodo, tipos de documentos, idioma, etc.) de tal forma que pueda replicarse el estudio.	0,5	0,25	0	0,50
Metodología	Selección de estudios	Indica los criterios por los que descartó o incluyó estudios (por ejemplo, del total del resultado de la búsqueda se descartaron cinco porque no tenían instrumentos de medición de empleabilidad).	1	0,5	0	1,0
Metodología	Proceso de recopilación de datos	Describe el método de extracción de datos de los estudios (por ejemplo, en tablas que describen los estudios con campos como: año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.) y cualquier proceso para obtener y confirmar los datos de los estudios.	0,5	0,25	0	0,50
Resultados	Selección del estudio	Proporciona el número de estudios examinados, evaluados por elegibilidad e incluidos en la revisión, con razones para las exclusiones en cada etapa, idealmente con un <u>diagrama de flujo</u> .	2	1	0	1,0
Resultados	Características de los estudios	Para cada estudio, presenta las características para las que se extrajeron los datos (por ejemplo, año de publicación, revista, país, institución, tipo de estudio, etc.).	2	1	0	1,0
Resultados	Análisis global de los estudios	Presenta las características de los estudios de manera globalizada (por ejemplo, porcentaje de estudios por año de publicación, por tipos, por temas abordados, etc.) .	2	1	0	1,0
Discusión	Resumen de los resultados	Resume los principales hallazgos, incluida la fuerza de la evidencia para cada resultado principal; considera su relevancia para el <u>objeto de estudio</u> .	3	1,5	0	2,0
Discusión	Limitaciones	Discute las limitaciones en el estudio y el nivel de resultado (por ejemplo, riesgo de sesgo) y a nivel de revisión (por ejemplo, recuperación incompleta de la investigación identificada, sesgo de notificación).	1	0,5	0	1,0
Discusión	Conclusiones	Proporciona una interpretación general de los resultados, responde la pregunta de la investigación, y las implicaciones para la investigación futura.	2	1	0	1,0
Puntaje total						13,00

*León Aponte Jack*

Ing. Luzmila Cabos Villa  
COORDINADORA ACADÉMICA ÁREA NEGOCIOS  
UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE

Adaptado de: Moher D, Liberati A, Tetzlaff J, Altman DG, The PRISMA Group (2009). Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses: The PRISMA Statement. PLoS Med 6(7): e1000097. doi:10.1371/journal.pmed1000097