

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA, CASO: ZONA REGISTRAL N° X SEDE CUSCO,

AÑO 2021

Presentada por:

Bach. Daniel Fernando Galiano Alarcon

Bach. Alexander Edwar Velarde Acurio

**PARA OPTAR AL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

Dra. Victoria Puente De La Vega Aparicio

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. Cu-303-2020- UNSAAC)

El que suscribe. Asesor del trabajo de investigación/tesis Titulada: "**RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA, CASO: ZONA REGISTRAL N° X SEDE CUSCO AÑO 2021**". Presentado por: Daniel Fernando Galiano Alarcon con DNI Nro: 73277483, presentado por: Alexander Edwar Velarde Acurio con DNI Nro: 48382034. Para optar por el título profesional/grado académico de **Licenciado en Administración**.

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 3 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 10%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis.

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (x)
Del 1 al 10%	No se considera un plagio.	X
Del 11 al 30%	Devolver al usuario para las correcciones	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 7 De Mayo De 2024



 Firma

Post firma: **Victoria Puente de la Vega Aparicio**

Nro. De DNI: 23843136

ORCID del asesor: 0000-0002-5800-7569

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del reporte Generado por el Sistema Antiplagio:
<https://unsaac.turnitin.com/viewer/submissions/oid:27259:352979326?locale=es-MX> ✓



Identificación de reporte de similitud: oid:27259:352979326

NOMBRE DEL TRABAJO

**Responsabilidad Social Interna Caso, Zona Registral N° X Sede Cusco, año 2021.
docx**

AUTOR

Daniel Galiano

RECuento DE PALABRAS

24052 Words

RECuento DE CARACTERES

134911 Characters

RECuento DE PÁGINAS

131 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.6MB

FECHA DE ENTREGA

May 6, 2024 4:18 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 6, 2024 4:20 PM GMT-5

● 10% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente

Dedicatoria

“A mis padres, por siempre estar para mí escuchándome y aconsejándome.

A mi abuela que se encuentra en el cielo, le estaré eternamente agradecido por criarme.

A Lorena que es mi ejemplo de valentía y resiliencia.

A mis hermanos y a Brigith por su paciencia y apoyo incondicional”.

Daniel Fernando Galiano Alarcón

“El presente estudio de investigación es producto de esfuerzo y perseverancia el cual dedico a mis queridos padres, Rosario y Marco Antonio, a quienes agradezco infinitamente por todo su amor y por ser mi inspiración para ser mejor cada día.

A Rafael, Josabet y Mercedes quienes son ejemplo de esfuerzo y dedicación”

Alexander Edwar Velarde Acurio

Resumen

La presente investigación titulada “RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA CASO: ZONA REGISTRAL N° X SEDE CUSCO, AÑO 2021” tiene como objetivo principal caracterizar la responsabilidad social interna que presenta la zona Registral N° X – Sede Cusco, periodo 2021. El alcance de la investigación es descriptivo-analítico, para lo cual se aplicó un diseño de investigación no experimental, transversal. La población de estudio estuvo constituida por 159 colaboradores y una muestra de 113 encuestados. Se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario con el fin de recopilar información en aspectos como, desarrollo profesional y empleabilidad, la seguridad y salud en el trabajo, relación con sindicatos y grupos organizados, respeto al individuo, equidad y diversidad. Entre los principales hallazgos se evidencia que los de desarrollo profesional y empleabilidad en la zona registral N° X sede Cusco, se verifica que el 52.2 % a no sus objetivos profesionales en la institución. Sobre los equipos de protección personal (EPPs) el 71.6% que se encuentra conforme y los procesos de sindicalización son claros según el 52.2%. Entre las principales disconformidades están asociadas a la falta de cumplimiento de acuerdos colectivos 45.1% y la ausencia de políticas preventivas de respeto al individuo, equidad y diversidad por parte de la institución en un 45.2%.

Palabras clave. Desarrollo profesional y empleabilidad, Responsabilidad social, políticas de seguridad y salud, sindicalización, respeto al individuo, equidad y diversidad.

Abstract

This research titled “INTERNAL SOCIAL RESPONSIBILITY CASE: REGISTRY AREA N°X PLACE CUSCO, YEAR 2021”. The main objective of this research is to characterize the internal social responsibility, The scope of the research is descriptive-analytical, for which a non-experimental, cross-sectional research design was applied. The study population consisted of 159 employees and a sample of 113 respondents. The survey technique was applied with the questionnaire instrument in order to collect information on aspects such as professional development and employability, safety and health at work, relationship with unions and organized groups, respect for the individual, equity and diversity. Among the main findings, it is evident that those of professional development and employability in registration zone N° X place Cusco It is verified that 52.2% do not achieve their professional objectives in the institution. Regarding personal protective equipment (PPE), 71.6% agree and the unionization processes are clear according to 52.2%. Among the main disagreements are associated with the lack of compliance with collective agreements 45.1% and the absence of preventive policies of respect for the individual, equity and diversity by the institution in 45.2%.

Keywords. Social responsibility, remuneration policy, health and safety policies, unionization and equality policies

Indicé

Resumen.....	5
Abstract	6
Indicé de Tablas	12
Indicé de Figuras	16
Capítulo I: Planteamiento Del Problema	17
1.1. Caracterización del Problema de Investigación	17
1.2. Formulación del problema	25
1.2.1. Problema General	25
1.2.2. Problemas Específicos.....	25
1.3. Objetivos de la Investigación	26
1.3.1. Objetivo General	26
1.3.2. Objetivos Específicos	26
1.4. Hipótesis.....	26
1.4.1. Hipótesis General	26
1.4.2. Hipótesis Especificas.....	26
1.5. Justificación de la Investigación	27
1.5.1. Justificación Teórica.....	27
1.5.2. Justificación Practica	27
1.5.3. Justificación Metodológica.....	27

1.6. Delimitación de la Investigación.....	28
1.6.1. Delimitación Temporal.....	28
1.6.2. Delimitación Espacial.....	28
1.6.3. Delimitación Conceptual.....	28
1.6.4. Delimitación Social.....	28
Capítulo II: Marco Teórico Conceptual.....	29
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	29
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	29
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	32
2.1.3. Antecedentes Locales.....	35
2.2. Bases Teóricas.....	36
2.2.1. Teoría de Campo de Lewin.....	36
2.2.2. Teoría de los Dos Factores de Herzberg.....	37
2.2.3. Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow.....	39
2.2.4. Teoría de los Grupos de Interés.....	40
2.2.5. Teoría de la Legitimación.....	40
2.2.6. Responsabilidad Social Corporativa.....	41
2.2.7. Responsabilidad Social Corporativa interna.....	41
2.2.8. Responsabilidad social de las empresas, dimensiones internas.....	42

2.2.9. Responsabilidad social interna dimensiones	44
2.2.10. Responsabilidad Social de la Administración Pública	45
2.2.11. Los Grupos de Interés en la Administración Pública	46
2.2.12. SA 8000 Norma universal que certifica en ética y responsabilidad social.	47
2.2.13. Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo	49
2.2.14. Políticas De Negociación Y Sindicalización	51
2.2.15. Negociación Colectiva	51
2.2.16. Política de Igualdad y no Discriminación	53
2.3 Variable	55
2.3.1. Conceptualización de Variable.....	55
2.3.2. Operacionalización de Variables	56
2.4. Marco conceptual	58
Capítulo III: Metodología	60
3.1. Tipo de Investigación.....	60
3.2. Nivel de Investigación.....	60
3.3. Diseño de la Investigación	60
3.4. Población y Muestra.....	60
3.4.1. Población:	60
3.4.2. Muestra.....	62

	10
3.5. Método de Investigación	62
3.5.2. Analítico	62
3.5.3. Descriptivo	63
3.5.4. Sintético	63
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	63
3.6.2. Instrumento.....	63
3.7 Procesamiento de Análisis de Datos	64
3.7.2. Procesamiento Electrónico	64
Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los Resultados	65
4.1 Análisis de Resultados	65
4.1.1. Aspectos Generales de la Muestra.....	65
4.1.2. Resultados Descriptivos	68
Capítulo V: Plan de Estrategias de Mejora en la Responsabilidad Social Interna en la Zona Registral Sede X – Cusco	94
5.1. Fundamentación	94
5.2. Periodo de Tiempo para su Aplicación.	94
5.3. Plan de Estrategias de Mejora.	94
5.3.1. Desarrollo Profesional y empleabilidad:	94
5.3.2. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	95
5.3.3. Relación de Sindicatos y Grupos de Colaboradores Organizados.	96

5.3.4. Respeto al individuo, equidad y diversidad.....	97
5.4. Metodologías y Herramientas a Emplear:.....	97
5.3.5. Capacitaciones en Cuanto a “Herramientas que permitan la mejora entre la relación trabajo y familia (tiempo, economía y demás)”:	98
5.3.6. Organizar Equipos de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	99
5.3.7. Cartillas Informativas sobre los Beneficios de la Negociación Colectiva.	100
5.3.8. Retroalimentación Participativa sobre el respeto al individuo, equidad y diversidad.	101
5.3.9. Beneficiarios:.....	102
5.3.10. Por lo propuesto:	102
Conclusiones	105
Recomendaciones.....	107
Bibliografía	109
Anexo	114

Indicé de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Variable de estudio.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 Personal De La Oficina Registral De Cusco – Zona N° X	61
Tabla 3 Personal De La Zona Registral N° X sede Cusco, por Regímenes Laborales. ...	61
Tabla 4 Promedio de edades de los trabajadores de la Zona Registral N° X- sede Cusco	65
Tabla 5 Genero de los trabajadores de la Zona Registral N° X- sede cusco.....	66
Tabla 6 Régimen laboral de los trabajadores de la Zona Registral N° X- Sede cusco	67
Tabla 7 Oportunidades de crecimiento profesional en la institución.....	68
Tabla 8 Cumplimiento de objetivos profesionales en la institución	68
Tabla 9 Se brindan incentivos (profesionales o económicos) por parte de la institución, en reconocimiento del desempeño laboral	69
Tabla 10 Los incentivos percibidos, contribuyen a su adecuado desempeño.	70
Tabla 11 Se encuentra usted satisfecho con la formación recibida por parte de la institución, para el desarrollo de funciones.....	70
Tabla 12 La institución promueve la capacitación y actualización de información para el desarrollo de sus funciones.	71
Tabla 13 Sus actividades laborales son compatibles con su ámbito familiar	72
Tabla 14 La institución promueve información sobre la gestión de tiempo entre trabajo y familia.	72
Tabla 15 Reconocimiento de las horas extras para el cumplimiento de las labores de trabajo en la Zona Registral N° X – Cusco.....	73
Tabla 16 Retribuciones generadas por las extras de trabajo en la institución.....	74

Tabla 17 Promoción de programas sobre la seguridad y salud en el trabajo en la Zona Registral N° X – Cusco.....	75
Tabla 18 Percepción de información de los programas de seguridad y salud en la Zona Registral N X- Cusco.	75
Tabla 19 Frecuencia y porcentaje de las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo dentro de la institución que se realizan de manera planificada.....	76
Tabla 20 Capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo cumplen con su rol preventivo e informativo en la zona registral N°x - Cusco.....	77
Tabla 21 Entregas y capacitación para su uso EPPs se realiza de manera oportuna en la Zona Registral N° X –Cusco	77
Tabla 22 Los EPPs se encuentran disponibles para los colaboradores en caso se requieran	78
Tabla 23 Señalización en casos de evacuación la infraestructura de la zona registral n°x sede Cusco	79
Tabla 24 Correcta distribución de espacios y condiciones adecuadas para los colaboradores de la Zona Registral N° X - Cusco	80
Tabla 25 Percepción de los colaboradores en casos de simulacros periódicos donde se instruye como proceder en situaciones de emergencia en la Zona Registral N° X - Cusco.....	80
Tabla 26 Simulacros en la zona registral N° X- sede Cusco tienen un programa establecido.....	81
Tabla 27 Cuenta con colaboradores técnicos, especialistas o con formación profesional en temas de seguridad y salud en el trabajo en la Zona Registral N° X - Cusco.....	82

Tabla 28 Se promueve un espacio laboral seguro e informado en la zona registral N° X sede Cusco	83
Tabla 29 Admisibilidad de sindicatos en la zona registral N° X - sede Cusco	83
Tabla 30 Admisibilidad de colaboradores para afiliarse a los sindicatos en dentro la Zona Registral N° X – Cusco.....	84
Tabla 31 Libertad de sindicalización en la zona registral N° X - sede Cusco	85
Tabla 32 Opinión de los colaboradores sobre la libertad para ser parte de los sindicatos	85
Tabla 33 Facilidades para ejercer funciones de colaborador sindicalizado	86
Tabla 34 Existe desventajas del personal no sindicalizado.....	87
Tabla 35 Las Negociaciones colectivas generan beneficios	87
Tabla 36 Cumplimiento y respeto de acuerdos colectivos por parte de la institución	88
Tabla 37 Existen Mecanismos de prevención igualdad y no discriminación	89
Tabla 38 Son óptimos los mecanismos de prevención sobre desigualdad y no discriminación.....	89
Tabla 39 Conocimiento de a quien acudir en casos de hostigamiento o acoso laboral ...	90
Tabla 40 Conocimiento de casos sobre acoso o hostigamiento laboral	91
Tabla 41 Procedimientos para presentación de quejas.....	91
Tabla 42 Escucha de quejas y respuestas oportunas	92
Tabla 43 Canales seguros de comunicación.....	92
Tabla 44 Información disponible sobre canales seguros.....	93
Tabla 45 Plan de propuestas.....	103
Tabla 46 Matriz de consistencia: “Responsabilidad social interna, caso: Zona Registral N° X sede cusco año 2021”	115

Tabla 47 Instrumento de investigación, encuesta	117
--	-----

Indicé de Figuras

Figura 1 Teoría de Campo de Lewin, Factores internos y externos que influyen en la conducta Humana.....	37
Figura 2 Teoría de Campo de Lewin, Factores internos y externos que influyen en la conducta Humana.....	38
Figura 3 Jerarquía de necesidades según Maslow	40
Figura 4 Edades promedias de los trabajadores de la Zona Registral N° X- sede Cusco	66
Figura 5 Genero de los trabajadores de la Zona Registral N° X- sede cusco	66
Figura 6 Organigrama Estructural de la Zona Registral N° X – Sede Cusco	128

Capítulo I: Planteamiento Del Problema

1.1. Caracterización del Problema de Investigación

El problema de investigación parte del genuino interés de analizar las características de la responsabilidad social interna en las organizaciones, que en el presente estudio se encuentra enfocado en la zona registral N° X sede Cusco. En desarrollo de la caracterización del problema de investigación es de interés conocer que comprendemos por responsabilidad social.

Según los autores Jáuregui, K.; Ventura, J. & Gallardo, J. (2018), la responsabilidad social representa un modo de gestión en las organizaciones, donde se actúa con transparencia, en legalidad y de manera moral con sus grupos de interés, ello con el fin de alcanzar bienestar en lo económico, social y ambiental, que a su vez contribuya a un desarrollo integral, sobre sus grupos de interés, actuando de acuerdo con principios éticos y legales, llevando a cabo voluntariamente una filantropía estratégica; es decir, gestiones de donación alineadas con las metas y objetivos de la organización.

De lo cual entendemos que la responsabilidad social en las organizaciones está encaminada a lograr un desarrollo sostenible, que busca mejorar el ámbito donde se desarrolla, establecer optimas relaciones con sus grupos de interés, al mismo tiempo que busca generar una creciente rentabilidad. En este horizonte la responsabilidad social organizacional comprende a la responsabilidad social externa y responsabilidad social interna, la primera dirigida y enfocada mejorar las condiciones del ámbito donde se desarrolla y grupos de interés con los cuales tiene interacción al realizar sus actividades, sin embargo, no forman parte de la organización como tal y la responsabilidad social interna está orientada a generar condiciones favorables para quienes la conforman, aspecto en el cual se enfoca el presente estudio de investigación.

En este contexto se torna relevante conocer cómo se percibe la responsabilidad social en entidades públicas según, Loza A. (2010), indica lo siguiente:

Se ha observado que, en el Perú, está existiendo un incremento considerable de la demanda insatisfecha respecto a la Responsabilidad Social Gubernamental, ya que no únicamente suele representarse en los bajos niveles de confianza de las diversas instituciones provenientes del sector público, sino que además se refleja también en los altos índices de corrupción. Por lo que si tomamos en consideración la opinión de la población respecto a la corrupción nos daremos cuenta que esta posee una mejor opinión de las empresas privadas (p. 76).

En tanto la responsabilidad social interna, de acuerdo a López Posada (2019), es un aspecto contenido dentro del ejercicio de la responsabilidad social en las organizaciones, y tiene como centro la satisfacción de los grupos de interés tanto a nivel externo como a nivel interno. En esta segunda categoría, es donde se encuentra la responsabilidad social interna, enfocada a elaborar estrategias y planes de acción alineados al bienestar laboral del grupo de interés conformado por los colaboradores, dentro de ello se tiene, eventos sociales inclinados a mejorar las condiciones mentales y morales del colaborador; proyectos orientados a proporcionar óptimas condiciones de trabajo, el ofrecimiento de prestaciones especiales que representen un crecimiento profesional y personal, estrategias diseñadas para generar un incremento de la lealtad y la motivación del empleado, la búsqueda integral de calidad de la vida laboral.

Como se puede evidenciar, existe una limitada responsabilidad social en las instituciones del estado y más aun con la coyuntura actual de crisis económica y sanitaria, ha generado una demanda acelerada respecto a la adaptación del modelo de responsabilidad social provenientes

de las instituciones del estado, por lo que implica que haya una mejoría en la calidad democrática respecto a la adecuada administración de las instituciones.

Este creciente interés y nuevas exigencias encuentra sus fundamentos en la latente necesidad de la sociedad por evidenciar a las organizaciones que sean capaces de garantizar un mayor grado de transparencia, compromiso social, más allá de lo que podría establecer un marco legal o indicadores económicos, estos nuevos paradigmas sumados a la pandemia provocada por el covid-19 plantean un desafío adicional de adaptación al cambiante entorno, las cuales deben adoptar sus políticas, no solo a términos productivos, eficiencia y capacidad de gasto o su irrestricto respeto a la legislación laboral, pues ahora también son evaluadas en la calidad ética y principios de ciudadanía.

En tanto, según, Hernández G. (2004), en las entidades públicas, existe una actitud marcada en las gerencias de talento humano, representado en “no puede hacerse por ser público”, es decir, las normas y leyes se han convertido más en disculpa para no actuar, que en el instrumento para poner en práctica los principios y valores fundamentales del Estado. De lo cual deberíamos entender que las reglas definen restricciones sobre algunas conductas y legitiman otras, de manera que es una herramienta para construir comportamientos colectivos socialmente aceptados (p. 73).

En este contexto resulta importante para las organizaciones del sector público alcanzar una mayor calidad ética en la gestión de recursos humanos y así demostrar un comportamiento socialmente responsable en su ámbito interno, buscando priorizar una mejor calidad de vida a las personas que laboran en instituciones públicas.

Es así como surge la necesidad que las instituciones públicas velen por las personas y den fiel cumplimiento a las funciones que son enmarcadas dentro de la institución de forma ética,

relacionando las conductas y los valores, que permitirán el poder alcanzar desempeños eficientes dentro de un entorno laboral grato, los que a su vez cuenten con la seguridad de tener excelentes condiciones de trabajo y además que puedan tener un alto compromiso a las responsabilidades sociales de las instituciones para con sus colaboradores, reconociendo que son personas con emociones, aspiraciones y cuentan con una vida personal, como parte integrante de una sociedad.

Por lo que la responsabilidad social interna de las instituciones, deberá ser un proceso en el que se aplique y se pueda generar programas que puedan potencializar las diferentes capacidades, destrezas y habilidades que contribuyan en la eficacia del desarrollo integral de los seres humanos correspondiente al entorno laboral, en donde además también integra al entorno social, familiar y personal respectivamente.

Diagnostico

El estudio de la presente investigación se desarrolla en las características que presenta responsabilidad social interna de la Zona registral N° X sede Cusco. Por lo cual es importante conocer que la superintendencia nacional de los registros (SUNARP), de acuerdo a la, Plataforma digital única del Estado Peruano, “es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.”

El diagnóstico del presente estudio de investigación, está enfocado en las características de la responsabilidad social interna que presenta la zona registral N°X sede Cusco, del cual se analizan aspectos sobre la gestión del desarrollo profesional y empleabilidad, seguridad y salud

en el trabajo, sindicatos y grupo de colaboradores organizados, su influencia en el desempeño de los colaboradores y como se regula el respeto al individuo, equidad y diversidad dentro de la institución.

En orden a lo detallado, en cuanto a desarrollo profesional y empleabilidad, podemos observar que, según Acta de trato Directo -Negociación Colectiva del año 2011, se obliga y compromete a la Sunarp de emitir disposiciones al procedimiento de seguir promociones establecidas en el reglamento de ingreso y asignación de funciones en donde establecen que toda convocatoria de puesto este dentro del Cuadro de asignación del personal debe ser primero convocado internamente y solo puede participar personal del decreto legislativo N°728, por lo que el personal CAS es impendido de participar en este tipo de concursos internos, es así que se evidencia falta de oportunidades, acceso a capacitaciones, libre carrera y presentación a convocatorias para parte significativa de los colabores. Así mismo se percibe un ambiente donde los colaboradores requieren espacios y herramientas para la gestión del estrés, conciliar la vida laboral con el ámbito familiar y social, aspectos que tienen resultados negativos en las encuestas anuales de clima laboral.

En tanto a seguridad y salud en el trabajo se observó en la Zona Registral N° X sede Cusco, se muestra que el Cuadro de Asignación de Personal (CAP) que hasta el periodo 2020 no contaban con un área de Seguridad y Salud en el Trabajo lo que representa un problema de estructura y que las funciones de esta área eran designadas por adhesión a trabajadores del área administrativa, dado este problema se pudo observar que: El total de oficinas registrales y receptoras no cuenta con todos los equipos de protección personal, así también las capacitaciones en caso de incendios, sismos según el personal era insuficiente y presentaba poca regularidad, dada la cantidad de trabajadores y el gran tamaño que representa la SUNARP Cusco, cabe añadir

que no se evidencian documentos especialmente enfocados en el tema. Sin embargo, en el año 2019 según proceso Cas N° 024-2019-SUNARP-ZRN°X se gestiona, presupuesta y convoca el puesto de Especialista de seguridad y salud en el trabajo, por lo que la oficina se encuentra implementación aún en forma incipiente dentro de la institución hasta la fecha, contando con un solo colaborador para 6 oficinas registrales.

Sobre los sindicatos y grupo de colaboradores organizados, se percibe que la oficina de personal de la Zona Registral N° X Sede Cusco, según el Informe N°535-2021-ZRN°X/UADM/PERS, del año 2021 adjunto a la zona Registral de Abancay que se cuenta con dos regímenes laborales: El decreto legislativo 1057 y el Decreto legislativo 728 como personal nombrado. Se verifico que el personal nombrado es libre de afiliarse y organizarse sindicalmente y a negociar colectivamente con la institución según se observa en el documento de Negociación colectiva correspondiente al 11 pliego 2018-2019, este SINDICATO-NEGOCIACION COLECTIVA es para el personal nombrado (DL 728), y el personal CAS (DL 1057), que cuenta con un sindicato recientemente, dado que no existe facilidades por parte de la institución, de lo cual es importante mencionar que representan al 68.14% de total de colaboradores en la zona registral N°X sede Cusco, así mismo se percibe que la institución no logra cumplir con los acuerdos colectivos, lo cual genera que los colaboradores no sientan el respaldo por parte de la institución en ciertos casos.

Así también en cuanto a respeto al individuo, equidad y diversidad según Resolución del gerente General de la Superintendencia Nacional de los registros Públicos N° 245-2019-SUNARP/GG se dispuso aprobar la Directiva en la prevención y sanción de la investigación, en relación a políticas de igualdad y no discriminación, en todas sus modalidades en la Sunarp, se aprecia que la Oficina General de recursos Humanos es el encargado del cumplimiento de las

funciones de esta directiva, donde señala que deben realizarse acciones continuas de prevención e informar sobre los canales de denuncias de servir y la propia entidad, sin embargo estas políticas no son aplicadas en la entidad dado que no se realizan las acciones de prevención, los servidores públicos en la entidad no conocen mecanismos seguros de denuncia, ni se brinda capacitaciones respecto de estos temas.

Pronostico

La responsabilidad social interna en la zona registral N°X sede Cusco presenta determinadas carencias, a ello se detallan las premisas como pronóstico de investigación del presente estudio.

En cuanto a desarrollo profesional y empleabilidad, se identifica que, de continuar las desigualdades en las oportunidades de crecimiento profesional, acceso a capacitaciones y brechas entre la relación trabajo y familia, esta se verá reflejada en la identificación que tengan los colaboradores con la institución, así como bajos desempeños y generar altos niveles de ausentismo, renuncias incluso del personal más antiguo de la entidad.

Se puede deducir que de continuar con carencias en la seguridad y salud en el trabajo como la falta de planificación en el cumplimiento de funciones, no tener funciones bien determinadas en la institución, contar con poco personal frente al número de colaboradores de la institución, se puede indicar que no será posible promover un ambiente de seguridad y salud en la zona registral N°X sede Cusco, en adición mencionar que se mantiene el riesgo de no poder detectar y reaccionar de modo eficiente ante posibles accidentes laborales, problemáticas a causa del covid-19 ó no estar preparados para fenómenos naturales.

Dentro de las facultades de los colaboradores con la institución se encuentra su capacidad de poder negociar de manera colectiva, la cual actualmente tiene brechas y dificultades para los

colaboradores, donde existe cierto incumplimiento en los acuerdos colectivos por parte de la institución, lo cual podría generar bajo rendimiento laboral y deficiencias para la zona registral N°X sede Cusco, como la fuga de talentos, incumplimiento de tiempos que fueron establecidos en la calificación de títulos registrales según la normativa interna vigente ó no favorecer a la imagen institucional.

De acuerdo a lo mencionado al no aplicar las directivas que se tienen en cuanto a respeto al individuo, equidad y diversidad, dentro de ello el hostigamiento laboral y sexual en la Zona registral N° X sede Cusco, podrían suscitarse casos relacionados en la entidad en los que de no ser llevados adecuadamente, estarían generando ambientes laborales hostiles donde se dificultan el correcto cumplimiento de funciones, así como dificultarían la interrelación entre los integrantes que la componen, generando posibles denuncias y con ello una mala imagen institucional.

Control del Pronóstico

La Zona Registral N°X sede cusco, debe realizar un análisis de los puestos y funciones, con el fin de equilibrar las desigualdades, en cuanto a oportunidades de crecimiento profesional, acceso a capacitaciones para los colaboradores de la institución y la relación entre trabajo y familia, evitando el ausentismo de trabajadores y renuncia de su personal más experimentado y antiguo.

La Zona Registral N° X Sede cusco, debe estructurar adecuadamente las funciones del área de seguridad y salud en el trabajo, con roles bien definidos y personal especialista, para responder con eficiencia a cualquier contingencia que se puede presentar.

La Zona Registral N°X sede Cusco, debe generar condiciones que permitan a los colaboradores de la institución poder sindicalizarse y ser partícipes de las negociaciones colectivas de la institución independientemente de su régimen laboral, así como establecer

consensos para cumplir los acuerdo colectivos según lo establecido y así generar trabajadores motivados y con niveles de productividad altos.

La Zona Registral N°X sede cusco, debe brindar mayor importancia a mejorar y concientizar a sus colaboradores sobre los temas de respeto al individuo, equidad, no discriminación en la institución, así como brindar capacitaciones y gestionar una política de prevención correcta.

Por todo lo expuesto, esta investigación pretende dilucidar el estado de la Responsabilidad Social interna de la Zona Registral N° X Sede cusco.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Qué características presenta la responsabilidad social interna en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera se gestiona el desarrollo profesional y empleabilidad de la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021?
- ¿Cómo se desarrolla la seguridad y salud en el trabajo de la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021?
- ¿Cómo se desarrolla la relación con sindicatos y grupos de colaboradores organizados en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021?
- ¿De qué manera se gestiona el respeto al individuo, equidad y diversidad en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021?
- ¿Cómo proponer estrategias de responsabilidad social interna de la Zona Registral N°X Sede Cusco, Periodo 2021?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Caracterizar que aspectos de la Responsabilidad social interna presenta la Zona Registral N° X- Sede Cusco, periodo 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Analizar cómo se gestiona el desarrollo profesional y empleabilidad en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021
- Analizar cómo se desarrolla la seguridad y salud en el trabajo de la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021.
- Evaluar la relación con sindicatos y grupo de colaboradores organizados en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021.
- Describir como se regula el respeto al individuo, equidad y diversidad en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021.
- Proponer un plan de estrategias de mejora referidas a la responsabilidad social interna en Zona Registral N°X Sede Cusco, Periodo 2021.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Las características de la responsabilidad social interna que presenta la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021 son poco favorables.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La gestión del desarrollo profesional y empleabilidad en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021, es poco favorable.

- La seguridad y salud en el trabajo de la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021, es regular.
- La relación con sindicatos y grupo de colaboradores organizados en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021, es poco favorable.
- El respeto al individuo, equidad y diversidad en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021, es regular.
- El plan de estrategias de mejora referidas a la responsabilidad social interna de la Zona Registral N°X Sede Cusco, Periodo 2021, establecerá mejores condiciones laborales.

1.5. Justificación de la Investigación

1.5.1. Justificación Teórica

Es presente estudio permitirá aportar conocimiento relevante para posteriores investigaciones relacionadas la responsabilidad social interna en entidades públicas. Permitiendo generar información de gran valor, mostrando las fortalezas, debilidades de cómo se está desarrollando desde un punto más ético.

1.5.2. Justificación Practica

La investigación es relevante porque la aplicación de la Responsabilidad social interna en entidades públicas permitirá dar diversas soluciones a problemas internos de la entidad como son falta de identificación, productividad laboral, mejores condiciones laborales en beneficio de este grupo de interés interno, ayudando a la alta gerencia tomar decisiones, proyectar futuras estrategias y planificación.

1.5.3. Justificación Metodológica

El presente estudio de investigación permite caracterizar la responsabilidad social interna en la zona registral N° X sede Cusco, el cual se realiza tras un proceso de recolección de datos

que se someten análisis e interpretación, donde se permite dar conocer el contexto actual del objeto de estudio.

1.6. Delimitación de la Investigación

1.6.1. Delimitación Temporal

El actual estudio es realizado en el periodo de tiempo el que comprende el mes de enero al mes de diciembre del año 2021

1.6.2. Delimitación Espacial

Este estudio se realizó en la Zona Registral N° X Sede Cusco, representada por; dos oficinas Registrales y 04 oficinas receptoras.

1.6.3. Delimitación Conceptual

Esta investigación será realizada respecto a los conceptos de Responsabilidad Social interna correspondiente a las diversas definiciones respecto a la variable de estudio, las dimensiones y a los indicadores.

1.6.4. Delimitación Social

Respecto a la realización de dicho estudio, se procederá a recabar información que provendrá de los integrantes de dicha entidad donde se tendrá en cuenta las diferentes unidades y áreas de la Zona Registral N° X Sede Cusco.

Capítulo II: Marco Teórico Conceptual

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

A. Machado (2016), “**Responsabilidad Social en el sector público: Caso: secretaria Nacional de planeación y desarrollo Matriz Quito**” Tesis para optar el grado de Maestría en Gestión de desarrollo local comunitario en la Pontifica Universidad Católica de Ecuador. **El objeto de la investigación** fue buscar crear y establecer una propuesta en la que exista un plan de acción donde tenga mayor participación la responsabilidad social dentro del ámbito público a partir de un diagnóstico auto dirigido de la gestión en uso del ISO26000, en la Senplades matriz de Quito, dentro del marco de cumplimiento que significa la responsabilidad que debe de existir tanto en las instituciones como en los ámbitos sociales. **La metodología de investigación** aplicada fue descriptiva, donde se busca reflejar la realidad con una población de 670 trabajadores y una muestra final de 49 personas el estudio llego a las siguientes conclusiones:

- La institución muestra que los trabajos desempeñados tanto por los colaboradores varones y mujeres cuentan con reconocimiento de sus derechos y deberes, de acuerdo a la exigencia legal. Sin embargo, los colaboradores manifiestan que existe una inestabilidad laboral, debido a la falta de comunicación frente al cambio de autoridades que pudiesen asegurar cierta continuidad en el contrato, al respecto cabe mencionar que no pueden volver a postular a concursos según méritos, al culminar el periodo de dos años, generando que los colaboradores desistan y tengan que buscar nuevas oportunidades en otras organizaciones. En cuanto a la confianza institucional por parte de los colaboradores para con la empresa, se reconoce que ello se debe porque se sienten protegidos en cuanto a su información personal y privacidad. En tanto

la institución muestra iniciativas para el desarrollo de talleres con el objeto de contribuir al desarrollo y desenvolvimiento de los colaboradores dentro de la entidad. Como siguiente aspecto se verifico que la institución no obstruye a que los colaboradores puedan formar sus propias organizaciones y sindicatos. Finalmente, a nivel de servidores se manifiesta la falta de conocimiento en lo relacionado a políticas de seguridad ocupacional y políticas de salud, así como la falta de señalización en las diferentes áreas de trabajo.

B. Diner (2018) “La Responsabilidad Social Interna en las organizaciones: estudio y propuestas de mejora en la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPAM”. Tesis para optar el grado de el título de Magíster en Gestión Empresaria de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPAM. El objeto de la investigación fue identificar la responsabilidad social interna y proponer mejoras en la facultad de ciencias Económicas y Jurídicas de la UNLPAM. La metodología de investigación aplicada fue, cualitativo de diseño descriptivo, su universo se encuentra integrado por los involucrados en su actividad académica, administrativa y de gestión de la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas de la Universidad Nacional de La Pampa. La investigación tuvo las siguientes conclusiones:

- El estudio nos muestra la creciente demanda a las organizaciones, orientadas a mejorar la calidad de vida de las personas que la conforman. Donde la institución trabaja para mantener una postura comprometida. Dentro de la dimensión de los valores compartidos de inclusión y equidad a los colaboradores les resulta gratificante y prestigioso para los colaboradores formar parte de la institución. Con respecto a la relación laboral y la vida familiar, los resultados muestran que los colaboradores presentan dificultades al conciliar la vida laborar con el ámbito familiar, en mayor porcentaje aquellos que tienen a su cargo hijos o personas

dependientes. Cabe mencionar la segmentación de los colaboradores en docentes y no docentes, manifestando en ambos casos el escaso interés de la institución con respecto al manejo de estrés con el trabajo, ello debido a la falta de iniciativas por parte de la institución para estimular actividades recreativas y deporte, con fines de generar mejores condiciones laborales.

C. Luis Felipe Aldunate Levrini & Francisco Peirano Vásquez (2008),

Responsabilidad Social Empresarial en Chile: Enfoque Interno. Tesis para optar el grado de Título Ingeniero Comercial, Mención Administración. Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile. El **objeto de la investigación** es analizar el rol de la RSI en el Chile actual. La **metodología de la investigación aplicada** es cuantitativo descriptivo. La investigación tuvo las **siguientes conclusiones**:

- Se muestra que la responsabilidad social interna no forma parte de la cultura empresarial en Chile, a pesar que si existen empresas que la practican. En relación a ámbitos de igualdad, no discriminación, se encontraron factores comunes de discriminación como la apariencia y el origen étnico, generando procesos injustos para el acceso laboral. En referencia a las condiciones laborales, se valida que los colaboradores relacionados a líneas de producción cuentan con buenas condiciones en seguridad y salud laboral, teniendo en cuenta que se opta prevenir situaciones de riesgo, debido a que si fuera carente representaría mayores costos para las instituciones, en tanto las actividades laborales de oficina muestran una menor condición debido a la optimización de recursos en estas áreas. En relación a los acuerdos establecidos con los sindicatos se evidencian contextos de desventajas, debido a que existen distintos niveles de preparación y conocimiento por parte de sus representantes. Finalmente, se evidencio insatisfacción por la mayoría de los colaboradores representado en los altos niveles de estrés,

manifestando una escasa practica por parte de las instituciones en cuanto a lineamientos y políticas para mejorar la calidad de vida y felicidad de las personas.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

A. Rivera G. & Arellano Z. (2015), “**Responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Tarma- Gerencia de desarrollo Económico y social Periodo 2015**” *Tesis para optar el grado de* Licencia en Administración Especialidad: Hotelería y Turismo en la Universidad Nacional del Centro del Perú, Tarma – Perú. El **objeto de la investigación fue** pretender proporcionar una descripción sobre cuál sería el grado de la responsabilidad de índole social dentro de la Municipalidad Provincial de Tarma-Gerencia de Desarrollo Económico además de Social cuya correspondencia pertenece al tiempo del año de 2015. La **metodología de la investigación aplicada es de** tipo descriptivo, en el que se realizará la descripción de los eventos y el contexto, además busca detallar los perfiles de los seres humanos, de las comunidades, las asociaciones, las organizaciones y los grupos. La investigación tuvo las **siguientes conclusiones:**

- La relación con los sindicatos y grupos organizados los resultados reflejan que los colaboradores se encuentran satisfechos en un 70% con los convenios colectivos, establecidos con los sindicatos, lo cual refleja una buena predisposición institucional, donde se desarrollan actividades orientadas a brindar información a los colaboradores, validando el convenio colectivo establecido con los sindicatos. En lo referido a respeto al individuo existe una relación de 70% y 30%, donde la mayor cantidad de colaboradores considera que existe carencia en lineamientos referidos a mejorar condiciones del personal vulnerable, para lo cual se requiere reforzar un espació laboral justo y equitativo. En aspectos referidos a condiciones labores, seguridad y salud en el trabajo y la relación trabajo y familia los colaboradores denotan una falta

de programas referidos a mejorar la gestión del estrés laboral, iniciativas de actividades de recreación, programas de desarrollo profesional y capacitaciones.

B. Trejo (2021), *“Responsabilidad social interna y nivel de servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión – Huamachuco 2020” Tesis para optar el grado de* Licencia en Administración: en la Universidad Nacional Trujillo - Perú.

El **objeto de la investigación fue** identificar la relación entre el nivel de servicio de atención al ciudadano y la responsabilidad social interna de la municipalidad provincial de Sánchez Carrión en el periodo 2020. La **metodología de la investigación aplicada es correlacional, utiliza** el método hipotético-deductivo ya que los enunciados particulares que obtuvo de la encuesta aplicada sirvieron para concluir en respuesta al objetivo general e inductivo-deductivo ya que los conocimientos en casos particulares obtenidos pudieron concretarse en conocimientos generales. El autor utiliza una encuesta dirigida a 115 trabajadores que sirvió para obtener resultados de alcance descriptivo-correlacional. La investigación tuvo las **siguientes conclusiones:**

- El estudio comprueba la existencia de una correlación moderada entre la responsabilidad social interna y el nivel de servicio al cliente. Donde se muestra que el ámbito de desarrollo y capacitación cuentan con un nivel de aprobación medio lo cual indica que es un aspecto que requiere ser reforzado, dando mayor frecuencia a las capacitaciones para el óptimo desempeño de funciones. En cuanto a la dimensión de retribución, representa el aspecto más resaltante, reflejando la buena percepción de los colaboradores. En tanto sobre la dimensión de seguridad y salud, cuenta con un nivel medio, precisando un incremento de mecanismos para promover un ambiente seguro para los colaboradores. Por último, con respecto a gestión de talento humano, se muestra que las practicas saludables de equilibrio entre familia y trabajo

presenta un nivel medio, siendo un aspecto trascendente para propiciar un mejor desempeño de funciones dentro la institución.

C. García Rosillo, Christian Martín y Meca Castro, William Samir (2021), ***“Gestión del talento humano y Responsabilidad Social Interna en sede del Gobierno Regional Tumbes, 2021”***. Tesis para optar el grado de Licenciado en Administración. El **objeto de la investigación fue** determinar la relación entre gestión del talento Humano y responsabilidad social interna en el Gobierno Regional de Tumbes, año 2021. La **metodología de investigación** tuvo un enfoque descriptivo, diseño correlacional. La investigación tuvo las **siguientes conclusiones:**

- Se concluye que entre las variables gestión del talento humano y responsabilidad social interna los resultados encontrados arrojan un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,540, lo cual demuestra una relación positiva moderada en el rango de (0.4 a 0.69) y respecto a la significancia de la relación, está es significativa porque Sig. (bilateral) o “p” es menor a 0.05. Estos resultados permiten inferir que cuando la variable gestión del talento humano aumente, la responsabilidad social interna también aumentará gradualmente y si una disminuye, la otra variable también disminuirá. La gestión del talento humano muestra un nivel de eficiencia del 23% calificándose en el nivel bajo, donde se procura que la gerencia de recursos humanos de la entidad junto con sus profesionales, implemente programas de sensibilización a los trabajadores, en torno a sus motivaciones, clima laboral y que esta dependencia sea el vínculo ideal entre los objetivos labores y su entorno familiar y social. La responsabilidad social interna se observa que los resultados muestran un nivel de eficiencia bajo, lo cual indica que la entidad no refuerza aspectos como herramientas blandas para vincular de forma integral la Responsabilidad Social Interna a la Gestión del talento humano. Finalmente se

evidencian escasos esfuerzos de capacitación y reclutamiento del personal al no desarrollar herramientas de gestión por competencias, así como implantación de programas de motivación y reconocimiento.

2.1.3. Antecedentes Locales

A. Mamani (2020), “*Responsabilidad Social Empresarial Interna del Hotel Koyllur Inn*** de la Ciudad del Cusco 2020*”. Tesis para optar el grado de Licenciada en Turismo de la Universidad Andina del Cusco. El **objeto de la investigación** fue describir la Responsabilidad Social Empresarial Interna en el Hotel Koyllur Inn de la ciudad del Cusco 2020. La **metodología de investigación** aplicada fue cuantitativa de nivel descriptivo. La investigación tuvo las **siguientes conclusiones**:

- Los resultados estadísticos de la adaptación, gestión del cambio, comunicación organizacional y el clima organizacional, se obtiene que el 76% de los trabajadores están orientados a una buena gestión organizativa, al analizar el comportamiento del personal se concluye que solo el 44% de los trabajadores tiene la percepción que estas son buenas, lo cual no es un buen indicador ya que las relaciones laborales son el medio por el cual se pretende dar soluciones a las necesidades de los colaboradores. El resultado en general del indicador Relaciones Laborales es regular, el cual no es un buen síntoma, al tener trabajadores no conformes con las relaciones laborales lo cual afecta directamente a la productividad de la empresa y de manera particular a cada trabajador, tema que debe remediarse haciendo un cambio de políticas que se orienten más al desarrollo integral de cada trabajador. De todos los resultados obtenidos materia de la investigación en conjunto, se concluye que La responsabilidad Social Interna del Hotel Koyllur Inn en el año 2020 es negativa, donde se deberán tomar acciones

inmediatas para cambiar este resultado ya que podría influir directamente en los niveles de productividad de la empresa.

B. Carpio (2021), “**Responsabilidad Social Empresarial Interna En La Organización No Gubernamental Cáritas, De La Ciudad Del Cusco 2017**”, tesis para optar el grado de Licenciada en Administración, El **objeto de la investigación** describir la responsabilidad social empresarial interna en la organización no gubernamental Cáritas 2017. La **metodología de investigación** aplicada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo. La investigación tuvo las **siguientes conclusiones**:

- Se consideró tres dimensiones que son: desarrollo laboral y profesional, calidad de vida en el trabajo y la participación, la implicancia y el compromiso de los colaboradores. La responsabilidad social empresarial interna, basada en la faceta interior de la responsabilidad social empresarial; obtuvo un valor promedio de 2.92 alcanzando una calificación de poco adecuado. El desarrollo laboral y profesional alcanzó el valor promedio más alto, lo cual demuestra que los colaboradores perciben asertivamente lo desarrollado por la institución. La participación, la implicancia y el compromiso de los colaboradores con un valor promedio, aspecto donde se requiere continuar mejorando. El promedio más bajo lo obtuvo la calidad de vida laboral con un valor promedio según la escala de medición establecida, dimensión que requiere mayor atención por parte de la institución, a fin de propiciar mejores condiciones laborales.

2.2. Bases Teóricas

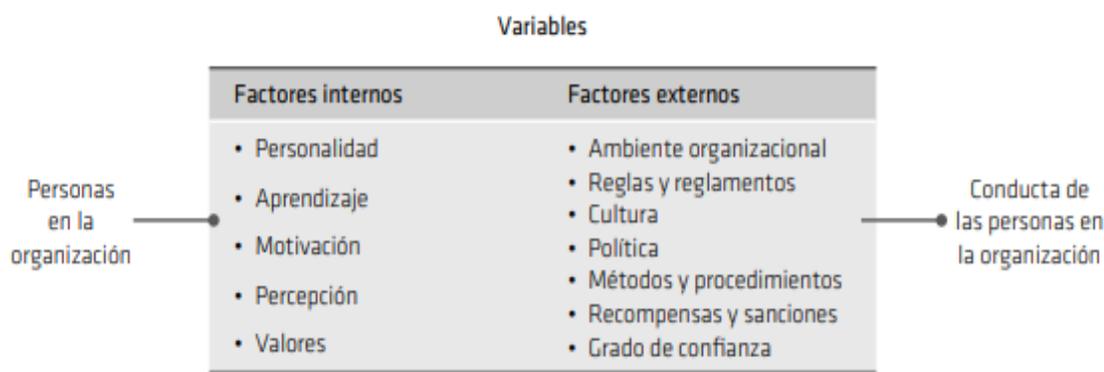
2.2.1. Teoría de Campo de Lewin

Según Lewin (1936), quien propone la teoría de campo de indica que la conducta humana depende de dos factores fundamentales:

- La conducta se deriva de la totalidad de factores y eventos coexistentes en determinada situación, que comprende hechos y eventos que constituyen su ambiente.
- Los hechos y eventos tienen la característica de un campo dinámico de fuerzas, en el que cada uno tiene una interrelación con los demás, que influye o recibe influencia de los otros. Este campo dinámico produce el llamado campo psicológico personal, que es un patrón organizado de las percepciones de cada individuo y determina su manera de ver o percibir los elementos de su ambiente.

Figura 1

Teoría de Campo de Lewin, Factores internos y externos que influyen en la conducta Humana



Fuente: Administración de Recursos Humanos (p. 39), Idalberto Chavenato, 2009.

2.2.2. Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Según Herzberg (1959), plantean la teoría respecto a que motiva a los humanos a trabajar planteando los siguientes factores:

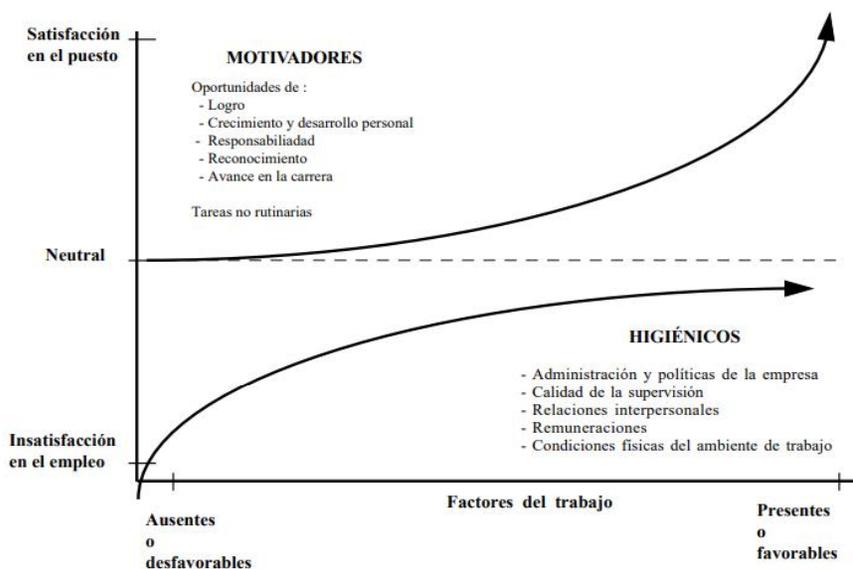
- **Factores higiénicos o factores extrínsecos.** Son aquellos que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y engloban las condiciones en las que desempeñan su trabajo.

Los factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos incluyen el salario, los beneficios sociales, el tipo de liderazgo o supervisión que reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas y directrices de la empresa, el ambiente de relación entre los empleados y la empresa, los reglamentos internos, entre otros. Son factores contextuales y se sitúan en el entorno externo que rodea al individuo. Las investigaciones de Herzberg revelaron que cuando los elementos higiénicos son excelentes, solo evitan la insatisfacción de los empleados; si aumentan la satisfacción, no logran mantenerla por mucho tiempo. Cuando los elementos higiénicos son deficientes, provocan la insatisfacción de los empleados.

- **Factores motivacionales o factores intrínsecos.** Herzberg descubrió que los factores motivacionales son los que generan satisfacción y motivación duradera en el trabajo. Estos factores incluyen el logro personal, el reconocimiento por el trabajo realizado, la responsabilidad, el crecimiento y desarrollo profesional, y la oportunidad de alcanzar la autorrealización. Son elementos intrínsecos al individuo, ya que están relacionados con las actividades y desempeño que realiza. Dicho de otra manera, están bajo el control y la influencia del propio individuo. Mientras que los factores higiénicos evitan la insatisfacción, los factores motivacionales promueven la satisfacción y el compromiso en el trabajo.

Figura 2

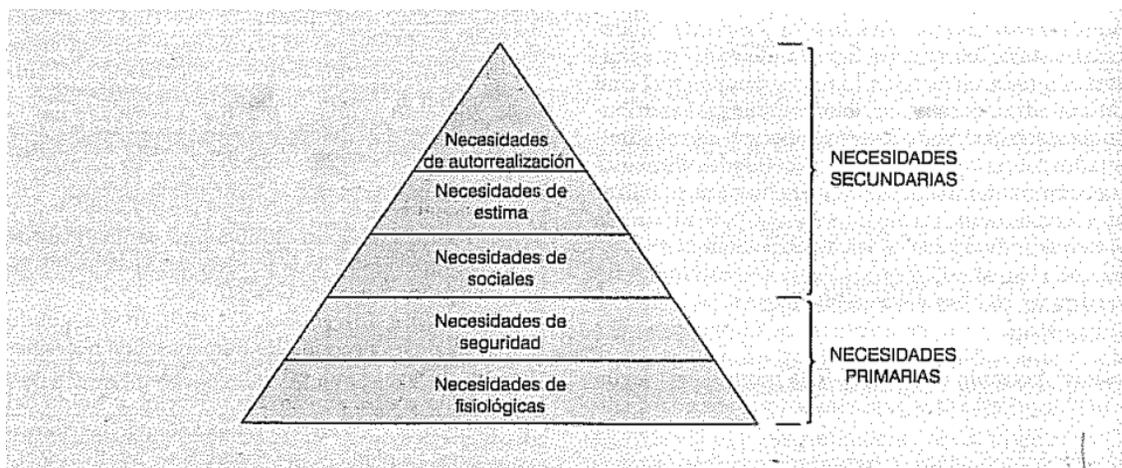
Teoría de Campo de Lewin, Factores internos y externos que influyen en la conducta Humana



Fuente: El Legajo de Frederick I. Herzberg, (p. 5), por Juan Manso Pinto, 2002, Revista Universidad EAFIT

2.2.3. Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow

Chavenato (2006), como se citó en Abraham H. Maslow, 1943 propone la idea de que existen diversos niveles de motivación humana y cada nivel debe ser alcanzado antes de progresar al siguiente escalón. Representado en forma de pirámide, este modelo demuestra que la necesidad más fundamental del ser humano, de menor a mayor importancia, es la física, seguida de la seguridad, el amor/pertenencia, la estima y, finalmente, la autorrealización. Con el objetivo de lograr que los empleados trabajen, se intentó comprender qué los motiva. Surgieron cinco necesidades que deben ser satisfechas en cada etapa antes de avanzar a la siguiente. Maslow percibió que las necesidades varían de una persona a otra y que los individuos desean que sus necesidades sean satisfechas. Es fundamental identificar cuál es el factor motivador.

Figura 3*Jerarquía de necesidades según Maslow*

Fuente: Adaptado de, *Introducción a la teoría general de la administración* (p. 284), por Idalberto Chavenato, (2006), Mc Graw Hill, Mexico.

2.2.4. Teoría de los Grupos de Interés

La teoría de los grupos de interés según Freeman (1984), indica que los partícipes son cualquier individuo o grupo que es afectado o influye en la actividad u objetivos de una organización y que estarán determinados por las propias características de la organización, en este sentido se establecieron como grupos de intereses importantes a propietarios, empleados, estado, clientes, pero que en la actualidad estos se han extendido e identificado a otros partícipes como son proveedores, competidores, comunidades, sociedad, sindicatos, gobiernos, entre otros grupos de interés como parte de la responsabilidad social empresarial ya que participan en los fines de la organización, por lo que son importantes actores sociales que exigen un estado de bienes general que busca crear beneficios para atender a actores cada vez más complejos.

2.2.5. Teoría de la Legitimación

Según Medina (2008), plantea la existencia de un contrato social, cuando los objetivos están acordes a normas sociales, es así que los fines de una organización se ajustan a sistema de

valores y características de la sociedad por lo que no solo serán considerados las necesidades de los grupos de interés sino que también abordar sus conflictos, la organización busca compenetrarse con la sociedad compartiendo su sistema de valores, del respeto a la legislación y los acuerdos que establecen sus propios principios y valores, la empresa se adapta a su entorno social en busca de legitimación.

2.2.6. Responsabilidad Social Corporativa

Según lo detallado por Eugenio Ruiz Otero, Maria L. Gago Garcia, Carmen Garcia Leal y Soledad Lopez Barra (2016), “La responsabilidad social corporativa surge como una filosofía empresarial que parte de la idea de beneficiar a la sociedad como compensación por los posibles daños que la implantación de la empresa haya podido ocasionarle” (p. 189).

La RSC, inicio como una corriente, denominada una moda pasajera para las organizaciones realizando acciones filantrópicas, hoy en día es considerada como una parte fundamental de las organizaciones debido al valor agregado que aporta tanto a nivel externo e interno, la RSC, es un medio por el cual las organizaciones pueden de retribuir y establecer relaciones armónicas con el ámbito donde se desarrollan y con quienes la conforman.

Según García Monica y Duque José Luis (2011), la responsabilidad social en las organizaciones está conformada por todas aquellas prácticas que una organización lleva a cabo teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de sus grupos de interés con miras a un desarrollo sostenible tanto de la empresa como de la sociedad y el entorno en el cual se desempeñan.

2.2.7. Responsabilidad Social Corporativa interna

De acuerdo a lo definido por la AECA (2016), la Responsabilidad Social Corporativa Interna es un nuevo enfoque de gestión, que se plasma a través del desarrollo de funciones con

carácter voluntario, ya sean de naturaleza económica, social o medio ambiental, que tienen el foco de atención en el cambio interno de la organización, pero cuyo efecto es determinante en la satisfacción de los agentes externos y por ende en la responsabilidad externa de la entidad.

Por la misma directriz de conceptualización según, Restrepo Garizabal (2016), en cuanto a responsabilidad social interna, existe una creciente necesidad de brindar mayor atención al recurso humano ya que este aspecto se ha venido delegando en áreas como la gestión humana, sin embargo, es importante pensar la responsabilidad social desde los recursos humanos debido a que conforman un activo invaluable para las organizaciones y que le permite al ser humano enriquecer su rol, mejorar la calidad de vida de los empleados y la relación de las empresas con su entorno inmediato.

2.2.8. Responsabilidad social de las empresas, dimensiones internas

Según la Comisión Europea (2002), el desempeño de actividades relacionadas con la responsabilidad social, tiene en primera instancia a los colaboradores de una organización, donde se hace necesario brindar mayor atención e invertir más en recursos humanos, la salud y la seguridad, la gestión del cambio, así mismo las actividades sobre el cuidado del medio ambiente como parte del desempeño de su actividad. Acciones que se realizan con el fin de generar una vía para administrar el cambio y conciliar el desarrollo social con el aumento de la competitividad.

Las dimensiones se dividen de la siguiente manera:

2.2.8.1. Gestión del Talento Humano. En la Actualidad, dentro de los retos más demandantes que tienen las organizaciones, es el ser atractivos para los colaboradores cualificados y lograr que se mantengan con determinada permanencia a servicio. Es por ello, que se elaboran estrategias para lograr mejorar la calidad de vida laboral, con el aprendizaje permanente, prácticas responsables de contratación, la mejora de la información en la empresa, un mayor equilibrio entre trabajo, familia y ocio, una mayor diversidad de recursos humanos, la igualdad de retribución y de perspectivas profesionales.

2.2.8.2. Adaptación al Cambio. La adaptación a procesos de reestructuración con propósitos en cuanto a la reducción de costes, incremento de la productividad y mejora de la calidad y del servicio al consumidor, a menudo dañan la moral, la motivación, la lealtad, la creatividad y la productividad de los trabajadores. Reestructurar desde un punto de vista socialmente responsable significa equilibrar y tener en cuenta los intereses y preocupaciones de todos los afectados por los cambios y las decisiones.

2.2.8.3. Seguridad y Salud en el Trabajo. Con una creciente frecuencia las empresas, los gobiernos y las organizaciones profesionales vienen buscando cada vez modos complementarios de promover la salud y la seguridad utilizándolas como indicativos condicionantes para adquirir productos y servicios de otras empresas y para promocionar sus propios productos o servicios. Estas acciones voluntarias pueden considerarse complementarias de la normativa y las actividades de control de las autoridades públicas porque tienen también por objeto la prevención, es decir el aumento del nivel de la salud y la seguridad en el lugar de trabajo ámbito de la salud y la seguridad, sobre todo cuando trabajan en las instalaciones de la empresa.

2.2.8.4. Gestión del impacto ambiental y de los recursos naturales. La disminución del consumo de recursos o de los desechos y las emisiones contaminantes permite disminuir el impacto sobre el medio ambiente. Del mismo modo resulta ventajosa para la empresa al reducir sus gastos energéticos y de eliminación de residuos y disminuir los insumos y los gastos de descontaminación. Diferentes empresas han determinado que un menor consumo de materias primas puede generar en su mayoría un incremento de la rentabilidad y competitividad.

2.2.9. Responsabilidad social interna dimensiones

De acuerdo a Duque (2012), la responsabilidad social interna son todas aquellas practicas que una organización lleva a cabo teniendo en cuenta las expectativas y necesidades de su grupo de interés interno, con miras a un desarrollo sostenible, se vinculan a actividades como parte del compromiso de la organización por generar condiciones optimas para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, quienes proponen categorías amplias para la medición de la variable:

2.2.9.1. Desarrollo profesional y empleabilidad. Referida al conjunto de actividades y estrategias que permiten a los colaboradores tener oportunidades de crecimiento profesional, iniciar o continuar estudios, actualizar su información incrementando su competitividad en su entorno laboral.

2.2.9.2. Cuidado de la salud, seguridad y condiciones de trabajo. Engloban todas aquellas políticas de la organización orientadas a mejorar y garantizar el bienestar de sus colaboradores en su jornada laboral.

2.2.9.3. Relaciones con sindicatos y grupos de colaboradores organizados.

Referidas a las políticas y estrategias de las organizaciones que buscan establecer relaciones armonicas con los grupos de colaboradores organizados.

2.2.9.4. Respeto al individuo, equidad y diversidad. Engloba los principios y acciones de las organizaciones enfocadas especialmente a la prevención y sanción en cuanto a discriminación, acoso sexual, con el fin de lograr mejores condiciones laborales.

2.2.10. Responsabilidad Social de la Administración Pública

Es por lo que la adaptación de la responsabilidad social referido al sector público plantea a priori la necesidad de dirigir entre la obligatoriedad y su voluntariedad, en donde se tendrá en consideración que el tratamiento no debe ser igual en la relación del ámbito privado y de la organización. De modo que la de forma voluntaria en la que su estrategia sea socialmente responsable referente a la gestión organizacional en el que no se deberá extrapolar a la Administración en el que el nivel de exigencia ha de ser mayor.

Respecto a la RS del sector privado y además del sector público, van más allá de una forma de acción voluntarista que pudiese estar destinada a conseguir una ganancia, es por ello que, si se tiene una mejor comprensión sobre el contenido de lo público, la RS debería estar contemplada en ser una obligación de forma intrínseca de ese sector además poder formar parte de dicha gestión. VALLECILLO GAMEZ & GUTIERREZ GONZALES (2016).

Las administraciones públicas, integran con mayor medida, los principios de la responsabilidad de los sistemas de gestión y además en la relación con los terceros, teniendo como uno de sus principales actores al recurso humano de su organización, en donde no se dará cabida a las agresiones que sean direccionadas a los derechos de las personas, esto en busca alcanzar la máxima observancia de los estándares de los trabajos dignos y que no sean

discriminatorios, en busca poder eliminar la existencia de cualquier tipo de corrupción, y tener en cuenta cualquier otro aspecto en el que se pudiera identificar una desprotección de los derechos de los trabajadores.

Para Hermbabdez (2007), es labor de los administradores tratar de combinar los diferentes acuerdos existentes, en el desarrollo de los consensos y el marco del dialogo social respecto a las bases con mayor amplitud las que suelen implicar a otros diferentes actores sociales, que deben de contar con nuevas medidas legislativas y nuevas obligaciones de normatividad donde regularan la actividad económica. Por lo que la administración pública deberá ser un ejemplo referente a su actuar para con todos los trabajadores de la entidad, de ese modo poder integrar a los individuos con alguna discapacidad, además de incorporar planes de igualdad.

2.2.11. Los Grupos de Interés en la Administración Pública

Según Hernandez (2007), los grupos de interés o las partes que fueran interesadas denominadas también stakeholders en la administración pública viene a ser los conglomerados sociales que tienen afectación ya sea de una o de otra manera por las acciones de la organización.

En el que podemos contemplar los dos niveles de stakeholders, respecto a la administración pública podemos concretas las siguientes:

- Como primer nivel tendremos a los participantes primarios, directos o contractuales, son los que asumen los riesgos además que son quienes determinan de forma estratégica el grado de eficacia y el de la eficiencia respecto a las políticas públicas. Además, que se pueden distinguir entre internos en donde se tendrá como consideración los altos cargos políticos, en cuyo caso es asumido por el rol de los diferentes accionistas, tenemos también a los colaboradores de las instituciones públicas en donde también podemos incluir a los directivos y

considerando también a los no directivos. En segundo lugar, tenemos a los accionistas externos quienes son considerados como los clientes, en la administración pública, además que también se tiene a los acreedores financieros, los proveedores entre otras administraciones públicas que pudiera haber además que pueden ser locales o territoriales y esto podría darse con el desarrollo de convenios en los que se pueden llevar a cabo en las actuaciones conjuntas.

- También tendremos la participación de forma complementaria, indirecto o contextuales, los que pudieran verse afectados por los efectos externos negativos o positivos, la que además no presenta una previa inversión de forma voluntaria y además directa, por lo que se puede considerar como tales a la población en general, las futuras generaciones y también la sociedad, también podrían ser organizaciones que pueden intentar influenciar y de ese modo poder condicionar las actuaciones de la Administración, en lo que se considerara a los siguientes: agentes económicos, medios de comunicación, entidades no gubernamentales y agentes e interlocutores sociales. Por lo que podría variar en función de cada administración los stakeholders.

2.2.12. SA 8000 Norma universal que certifica en ética y responsabilidad social

La norma SA 8000 está orientada bajo un contexto ético y de responsabilidad social a asegurar condiciones de trabajo dignas y decorosas que serán auditables por terceras personas, la cual podrá ser aplicada internacionalmente tanto en sectores privados como públicos, las cuales deberán de cumplir normas básicas de trabajo (salud, seguridad, igualdad de oportunidades, trato digno entre otras) conjuntamente con los derechos humanos. Esta norma contempla 08 elementos de tipo social:

2.2.12.1. Trabajo Infantil. La organización no utilizara el trabajo infantil ni apoyara su uso, sin embargo, si es que la legislación del país permite este tipo de contratación esta no debe interferir con el colegio y que la combinación de trabajo, estudio y transporte no supere las diez horas.

2.2.12.2. Trabajos Forzados. La organización no utilizara el trabajo forzado estos incluyen también intimidación, miedo o presión del tipo psicológica o física.

2.2.12.3. Salud y Seguridad en el Trabajo. La organización ofrecerá un entorno seguro y saludable, dependiendo de las condiciones laborales y el tipo trabajo establecerá medidas para evitar accidentes nombrando un representante que vele por la seguridad y salud de los trabajadores, así también deberán de brindar capacitación y las condiciones adecuadas de trabajo.

2.2.12.4. Libertad de Asociación y Derecho de Negociación Colectiva. La organización respectara los derechos de sindicalización y negociación colectiva, así también en los países donde legalmente no se permitan, la organización asegura mecanismos similares de asociación del personal, asegurando que los representantes no sufran de discriminación o represalias.

2.2.12.5. Discriminación. La organización no realizara discriminación basados en raza, religión, discapacidad, genero, orientación sexual, edad, entre otras al contratar, remunerar, capacitar, despedir o jubilar al personal.

2.2.12.6. Medidas Disciplinarias. La organización no utilizará castigos de ninguna índole (físico, psicológico, verbal) ni permitirá multas, ni despidos.

2.2.12.7. Horario de Trabajo. La organización respetara la jornada establecida en la ley pero esta no puede exceder de 48 horas, gozando de un día libre por cada periodo de 7 días trabajado, las horas extras serán remuneradas.

2.2.12.8. Remuneraciones. La organización asegurase que las remuneraciones cumplan por lo menos las normas legales o retribuciones mínimas establecidas por cada industria respectiva, el pago debe ser justo y a tiempo, también aseguran que las prácticas de contratación sean transparentes debiendo cumplir obligaciones legales.

En este contexto de responsabilidad social con el recurso humano de las organizaciones se observa como prioridad involucrar temas de políticas remunerativas, políticas de seguridad y salud en el trabajo, políticas de sindicalización y políticas de igualdad y no discriminación.

2.2.13. Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo

En el Perú se tiene la ley N°29783 ley de seguridad y salud en el trabajo en la cual establece las normas mínimas que toda entidad pública deberá de considerar para la prevención de riesgos en sus organizaciones con la supervención y fiscalización del estado.

2.2.13.1. Principios:

- Principio de prevención, en los centros de trabajo el empleador asegura las condiciones necesarias para la protección de la vida, salud y el bienestar de los trabajadores, así como todo tercero que se encuentre dentro de la organización, para ello tendrá que considerar diversos factores además de los laborales como los biológicos, sexo para la evaluación de riesgos.
- Principio de responsabilidad, El empleador asumirá toda consecuencia de accidente o enfermedad del trabajador en el cumplimiento de sus funciones conforme las leyes vigentes desde implicancias económicas y legales.

- Principio de cooperación, Se establece una permanente colaboración y coordinación entre los empleadores el estado y los trabajadores representados por sus organizaciones sindicales.
- Principio de información y capacitación, Los empleadores aseguran la adecuada información a trabajadores y sus organizaciones sindicales y capacitación sobre las tareas que desarrollan, destacando la protección de ellos y sus familias.
- Principio de gestión integral, La promoción de la gestión de SST es una practica de gestión en la empresa bajo responsabilidad del empleador.
- Principio de atención integral de la salud, Los trabajadores tienen derecho a atenciones de salud necesarias después de un accidente laboral hasta su total recuperación y regreso al trabajo.
- Principio de consulta y participación, Los dispositivos de consulta los promueve el estado con la participación de todos sus actores para la adopción de mejoras en materia SST.
- Principio de primacía de la realidad, Todos los actores del sistema de SST deben de brindar información clara, completa y transparente sobre la materia, siempre que haya discrepancias las autoridades pueden realizar supervisiones en la realidad.
- Principio de protección, El estado y los trabajadores aseguran condiciones dignas de trabajo pretendiendo que los trabajadores tengan un ambiente laboral seguro y saludable y que las condiciones de trabajo sean las ideales para los objetivos personales de los trabajadores.

2.2.13.2. Medidas de Prevención y Protección del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

- Anulación de los peligros y riesgos, Los riesgos serán controlados desde su origen a través del control colectivo al individual.

- Adopción de medidas técnicas para el tratamiento y asilamiento de peligros.
- Adopción de sistemas de trabajo con procesos de control para reducir riesgos y peligros.
- Se reemplazará todo procedimiento, técnica, producto peligroso por aquellos que produzcan uno menor progresivamente.
- Garantizar el acceso de equipos de protección ideales para el uso de los trabajadores en forma correcta.

2.2.14. Políticas De Negociación Y Sindicalización

La constitución reconoce la libertad de asociación de trabajadores para la conformación de sindicatos, en el Decreto Supremo N°10-2003-TR se reconoce el derecho de sindicalización sin necesidad de autorización o de consentimiento de la organización con la finalidad de hacer prevalecer sus intereses.

Todos los miembros de un sindicato tienen el derecho de escoger a sus representantes, así como la realización de estatutos, estos sindicatos deben ser registrados en la autoridad laboral competente, el mínimo de trabajadores es de 20, esta inscripción es reconocida por las organizaciones quienes no pueden discriminar al trabajador sindicalizado.

2.2.15. Negociación Colectiva

Para Gernigon (2000) define a la negociación colectiva como el proceso para concluir un acuerdo colectivo que es entendido como todo escrito que reúne las condiciones de trabajo que es suscrito entre el empleador y trabajadores o sus organizaciones representativas.

2.2.15.1. Principio de la Negociación Libre y Voluntaria. La libertad de negociación busca fomentar los procedimientos de negociación voluntaria a nivel de organización y también de ser necesario o lo prevea la ley a nivel nacional, en este entender las negociaciones no pueden implicar medidas de coerción, por lo que para que funcione de forma eficaz debe existir buena fe por ambas partes para llegar a acuerdos.

2.2.15.2. Organismos para Facilitar la Negociación. En la negociación colectiva pueden intervenir terceras partes para actuar de mediadores, el cual busca identificar verdaderos problemas, asegurar la comunicación, poner a disposición la información en función a las necesidades presentadas en la negociación. Se establece principalmente tres formas de mediación: La conciliación, acercamiento de las partes en donde informan sus posturas, La mediación, Donde vistos los expedientes de negociación se emiten recomendaciones que no son vinculantes y el arbitraje, que si tiene poder de decisión y las partes se someten a este proceso.

2.2.15.3. La Negociación Colectiva en la Administración Pública. El ejercicio de la libertad sindical y los procesos de negociación buscan en los ámbitos públicos medios idóneos para hacer valer intereses de todos sus miembros, confirman la búsqueda de igualdad entre los diferentes grupos sociales que conforman la realidad empresarial y nacional.

Las materias de negociación colectiva son planteadas por el estado y en base a estas las organizaciones sindicales deben organizarse y encontrar soluciones que armonicen la política vigente, necesidades y presupuestos.

En el Perú se ha creado la ley N°31188 ley de negociación pública en el sector estatal para determinar los procedimientos para regular el ejercicio de negociación.

2.2.7.2.1. Principios.

- **Autonomía colectiva:** contempla la libertad ilimitada de los representantes de los trabajadores y de los patrones para negociar relaciones colectivas de trabajo a través de convenios vinculantes.
- **Buena fe negocial:** Comprende la obligación de las partes de tratar verdadera y fielmente de llegar a un acuerdo en la negociación colectiva
- **Competencia:** Medidas respecto de las facultades constitucionales y legales atribuidas a los organismos públicos en el ejercicio de sus atribuciones.
- **Previsión y provisión presupuestal:** que establece que todos los convenios colectivos con implicaciones presupuestarias deben considerar la disponibilidad presupuestaria.

2.2.7.2.2. Materias Comprendidas en la Negociación Colectiva. Las materias de negociación son las condiciones de trabajo y empleo, que comprende remuneraciones relaciones de trabajador y empleador y toda relación de materia económica.

Tiene dos niveles de negociación la centralizada que se realiza con el estado y la descentralizada realizada en el sector y por entidad pública.

2.2.16. Política de Igualdad y no Discriminación

Para Eguiguren (2015) la igualdad se define desde dos conceptos, el primero visto como un principio y regla básica que todo ordenamiento jurídico debe garantizar y como un derecho constitucional exigible donde toda persona será tratada de igual forma ante la ley y no ser objeto de discriminación.

2.2.16.1. Igualdad de Trato y Derecho a la no Discriminación. En la igualdad de trato todos los poderes del estado deben asegurar que las personas reciban un mismo trato, es decir, la aprobación de leyes donde se busque evitar privilegios y arbitrariedades, a nivel internacional se plantearon criterios:

a. El derecho a la igualdad de trato y la prohibición de toda forma de discriminación no deben entenderse como una prohibición de crear un trato legal diferente

b. La discriminación es discriminatoria si carece de un fundamento objetivo y aceptable, el cual a su vez debe ser evaluado y probado en relación con el objeto y efecto de la medida investigativa

c. La finalidad de este trato diferenciado no sólo debe ser legítima, sino que también debe obedecer a una proporcionalidad aceptable entre los medios utilizados y los objetivos fijados

d. Dado que la ley de igualdad protege a todos en una situación similar o comparable, el trato diferente debe explicarse mediante una evaluación objetiva de situaciones de fax esencialmente diferentes

e. Finalmente, la existencia de determinados grupos de personas o colectivos cuyos derechos se ven limitados por su inferioridad o especiales condiciones de vulnerabilidad permiten un trato diferenciado.

2.2.16.2. Derecho a la Igualdad en la Constitución Peruana de 1993. En la constitución vigente en su artículo 2 se establece el derecho a la igualdad ante la ley y que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole, en donde se condena todo tipo de discriminación.

Sin embargo, en la realidad se puede observar que existen problemas de la sola aplicación literal como son la exigencia de ciertos requisitos por ejemplo para ingresar a escuelas de oficiales y militares como son el tamaño o los requisitos exigidos por sexo entre otras, por lo tanto esta distinción no elimina la posibilidad de tratos diferenciados siempre que estos obedezcan a razones objetivas y que se encuentren debidamente sustentados en normas o leyes, en conclusión que el análisis de estos problemas para la aplicación debe realizarse por cada caso y en aplicación del criterio, por ultimo se han establecido leyes que buscan establecer los parámetros para la aplicación de la igualdad y no discriminación como son:

- Ley 28983 de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.
- -Ley 28867 modifica el artículo 323 del código penal
- -Ley 30709 ley que prohíbe la discriminación remunerativa entre varones y mujeres

2.3 Variable

RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA

2.3.1. Conceptualización de Variable

Es aquella que se enfoca en mejorar las condiciones laborales de los empleados. Incluye medidas como la igualdad de oportunidades, la seguridad y salud en el trabajo, la formación y desarrollo profesional, el respeto a los derechos humanos y la promoción de la diversidad e inclusión en la empresa. Colaborador de DocuSign (2023)

2.3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de la Variable de estudio

Variable Responsabilidad Social interna		Factores De	Indicadores
Definición	Definición	Responsabilidad Social	<u>DIMENSIÓN 1:</u>
Conceptual	Operacional	Interna	Desarrollo
Según, Gaete Quezada (2010) “Actualmente es posible identificar una línea de desarrollo muy específica de la responsabilidad social que se relaciona con el ámbito interno de las organizaciones y la gestión de recursos humanos de las mismas, en la perspectiva de que las organizaciones laborales asuman un comportamiento socialmente responsable frente a sus trabajadores.”	De acuerdo a Duque (2012), la responsabilidad social interna es un enfoque de la organización para brindar mejores condiciones a los colaboradores que la conforman. - Desarrollo profesional y empleabilidad - Seguridad y salud en el trabajo. - Relación con sindicatos y grupos de colaboradores organizados. - Respeto al individuo, equidad y diversidad	-Desarrollo Profesional y Empleabilidad - Seguridad y Salud en el Trabajo -Relación Con Sindicatos y Grupos De Colaboradores Organizados -Respeto Al Individuo, Equidad y Diversidad.	profesional y empleabilidad: <u>INDICADORES</u> : - Oportunidades de desarrollo profesional -Reconocimiento - Capacitaciones en el desarrollo funciones. -Relación entre trabajo y Familia -Horas Extra <u>DIMENSIÓN 2:</u> Seguridad y salud en el trabajo <u>INDICADORES</u> -Programas de seguridad y salud -Capacitación en seguridad y salud del trabajo. -Entrega oportuna EPPS y equipos de protección -Infraestructura -Simulacros -Personal especializado
La responsabilidad social interna según define, Belén Ena Ventura & Susana Delgado Gonzales (2012), está orientada a “la implementación de políticas y			

prácticas en materia de RSE

hacia el capital humano,

ampliación de un cambio en la

GRH enfocado desde una

dimensión bilateral, de

aportación mutua entre la

organización y recursos

humanos". En tal sentido nos

detalla que, "debe concebirse

como un elemento de cohesión

y motivación que permita

incrementar el compromiso, y

en consecuencia, la

productividad de todas las

personas que trabajan en ella".

DIMENSIÓN 3:

Relación con
sindicatos y grupos de
colaboradores organizados

INDICADORES

- Admisibilidad
de sindicatos
- Libertad de
sindicalización
- Facilidades a
sindicalizados
- Negociaciones
colectivas

DIMENSIÓN 4:

Respeto al
individuo, equidad y
diversidad

INDICADORES

- Mecanismos de
prevención
- Hostigamiento
laboral
- Procedimientos
de respuesta
- Canales seguros
de comunicación.

2.4.Marco conceptual

Acuerdo de Negociación Colectiva:

Contrato de trabajo negociado entre un empleador o grupo de empleadores y una o más organizaciones de trabajadores, el cual especifica los términos y condiciones de empleo.

Responsabilidad Social 8000 (2008).

Conciliación de la Vida Laboral y Familiar:

Capacidad de los empleados para equilibrar sus responsabilidades de carácter laboral ó profesional con sus obligaciones sociales, familiares y personales. Lo cual permite atender su ámbito personal, sin el descuido de las responsabilidades laborales. Rios (2023).

Clima Organizacional:

Representado por las características que muestra al ambiente organizacional, el cual perciben y experimentan los miembros de la organización e influye en su comportamiento, determinando su comportamiento para con la institución, superiores, pares y demás. Chiavenato (1999).

Comunicación Institucional:

Se define como los lazos de relacionan con los integrantes de una organización, lo cual es base para su funcionamiento congruente y adecuado. Medio por el cual los colaboradores y la institución logran objetivos colectivos. Chiavenato (1999).

Igualdad:

Se define como un principio que reconoce las diferencias y a su vez mantiene que no puede ser base para ningún tipo de discriminación. Consiste en una misma condición de todos los ciudadanos ante las leyes, con los mismos derechos, garantías e imparcial administración de

justicia y un mismo tratamiento por parte de todos los organismos de la sociedad y del estado.

Acción Democrática (2006).

Organización de Trabajadores:

Asociación voluntaria de trabajadores organizados permanentemente con el propósito de mantener y mejorar los términos de trabajo y las condiciones del lugar de trabajo.

Responsabilidad Social 8000 (2008).

Organización:

Entidad o grupo de personal e instalaciones con responsabilidades, autoridades y relaciones establecidas y objetivos identificables. Organización Internacional de Normalización (2010).

Principio:

Base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento. Organización Internacional de Normalización (2010).

Servicio:

Acción de una organización para satisfacer una demanda o necesidad. Organización Internacional de Normalización (2010).

Stakeholders:

Cualquier grupo de individuos identificables que pueda afectar el logro de los objetivos de una organización o que es afectado por el logro de los objetivos de una organización dentro de ellos (grupos de individuos, grupos de protestas, gobierno, asociaciones, sindicatos, competencia, segmento de clientes, accionistas y otros partícipes). Freeman y David Reed (1993).

Capítulo III: Metodología

3.1. Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica, debido a que busca describir cómo se desarrolla la responsabilidad social interna en el sector público, caso Zona registral N°X sede Cusco.

El fundamento de este estudio radica en el que se pueda conocer las actitudes, los procesos, y las situaciones que tendrán predominancia, esto se realizara mediante la descripción que debe ser concisa, así como ha de tener exactitud de los objetos, de las personas, de los procesos y de las actividades. En donde no existe un límite que se direcciona únicamente a la recolección de los datos, también se tendrá en cuenta la identificación y la predicción de las relaciones existentes.

3.2. Nivel de Investigación

Este estudio de investigación es de alcance descriptivo, ya que se pretende caracterizar la aplicación de la variable de estudio que viene a ser Responsabilidad Social interna en la zona Registral N°X sede Cusco.

3.3. Diseño de la Investigación

El trabajo de investigación se realizará en base al diseño no experimental, debido a que no se manipulará las variables de estudio, solo se observará su comportamiento y los efectos que produce en un solo momento durante el periodo de investigación.

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población:

La población está conformada por el total de colaboradores que conforman la zona Registral N°X sede Cusco año 2021. Para el presente trabajo de investigación la población

estará conformada por todos los trabajadores zona Registral N°X sede Cusco, siendo este un total de 159 trabajadores que vienen laborando al año 2021, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2

Personal De La Oficina Registral De Cusco – Zona N° X

<i>Zona Registral N°X Sede Cusco</i>	<i>Personal</i>
Oficina de Jefatura Zonal	3
Oficina de Control Institucional	2
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	3
Unidad de Asesoría Jurídica	6
Oficina de Administración	30
Unidad de Tecnologías de la Información	13
Unidad de Imagen Institucional	3
Oficina Registral	2
Oficina Registral Cusco	48
Oficina de Registro de Propiedad Vehicular	20
Oficina Registral de Madre de Dios	29
Total Zona Registral N° X Sede Cusco	159

Fuente: Adaptado de Pagina web SUNARP, elaboración propia tras la recopilación de datos,

Tabla 3

Personal De La Zona Registral N° X sede Cusco, por Regímenes Laborales.

<i>N°</i>	<i>Régimen Laboral</i>	<i>Cantidad</i>
1	Decreto Legislativo N° 728	48
2	Decreto Legislativo N°1057	111

Fuente: Anexo B, Procedimiento de acceso a la información SUNARP

3.4.2. Muestra

El tipo de muestreo que se utilizó para la elección de la muestra fue el probabilístico aleatorio simple, cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 159}{0.05^2 \times (159 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{152.7}{1.3554}$$

$$n = 112.66$$

$$n = 113$$

Donde:

n = Muestra

N = Población total

Z = Nivel de confianza 95% = 1.96 (Probabilidades acumuladas de la distribución normal estándar, para z, con un nivel de confianza de 95%)

e = Error (región de error) nivel de significancia 0.05

p = 50% Probabilidad de éxito (0.5)

q = 50% Probabilidad de Fracaso (0.5)

Aplicando la fórmula, con una población de 159 trabajadores, la muestra está conformada por 113 trabajadores.

3.5. Método de Investigación

3.5.1. Deductivo

Donde se dio la utilización de dicho método en el momento de la realización del problema en donde se pudo tener una observación y de ese modo poder conocer y tener conocimiento de la realidad de la entidad con la finalidad de poder brindar las conclusiones.

3.5.2. Analítico

Es por ello que también se recurrió a la utilidad de dicho método para la elaboración de la literatura utilizada dentro del marco teórico, además se realiza un acopio de los conceptos y de la información que vienen a ser pertinentes al tema, donde estos tienen una relación con el tema de estudio. Por lo que también se hará uso de este método, al instante en el que se construirán las críticas a la literatura y a la información que fuese recopilada con la finalidad de poder establecer los resultados obtenidos.

3.5.3. *Descriptivo*

Se dará utilidad a este método cuya finalidad radica en poder conocer la situación de la organización y también poder conocer la realidad de esta.

3.5.4. *Sintético*

La utilización de este método se dará en momento en el que se darán las recomendaciones y las conclusiones las que se encontrarán al finalizar este estudio.

3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. *Técnicas*

- Encuestas: Se utilizará esta técnica con la finalidad de poder obtener la información que es requerida en este estudio, además que estas encuestas están direccionadas únicamente para los integrantes de la población, en este caso directamente para la muestra de este estudio.

- Observación: La observación se utilizará con la finalidad de poder conocer el desarrollo de la institución en relación al objeto de estudio en este proyecto.

3.6.2. *Instrumento*

- Cuestionario: La utilidad que se dará al cuestionario radica en que nos ayudará a poder obtener la información de la muestra de la población.

3.7 Procesamiento de Análisis de Datos

3.7.1. Procesamiento Manual

Por lo que la utilidad que tendrá el procesamiento manual de datos, consiste en el llenado de las encuestas provenientes de la población de estudio, quienes son integrantes de la entidad estudiada.

3.7.2. Procesamiento Electrónico

Se genero la matriz de datos para el procesamiento adecuado de los datos obtenidos a través de las diferentes técnicas, además tendremos en consideración a los siguientes programas como: Excel para las tablas y para los cuadros, el programa de SPSS V 2.2 el que tiene la función de manejar los datos estadísticos y del programa de Word para el texto.

Capítulo IV: Análisis e Interpretación de los Resultados

Este capítulo está referido a la obtención de información de campo, información recabada a través de las encuestas aplicadas a los trabajadores de la Zona Registral N° X- Sede Cusco, para ello se llevó a cabo el análisis de datos a través de tablas de frecuencias y figuras que demuestran los resultados obtenidos.

Los resultados de los datos serán desarrollados primero de manera general esto comprenderá edad, régimen laboral y sexo, para proseguir con los resultados descriptivos que serán desarrollados por cada dimensión.

4.1 Análisis de Resultados

4.1.1. Aspectos Generales de la Muestra

Tabla 4

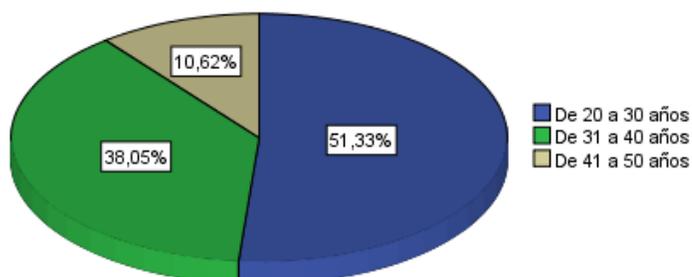
Promedio de edades de los trabajadores de la Zona Registral N° X- sede Cusco

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	De 20 a 30 años	58	51,3
	De 31 a 40 años	43	38,1
	De 41 a 50 años	12	10,6
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Edades promedias de los trabajadores de la Zona Registral N° X- sede Cusco



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: Como se observa en la Figura, de los encuestados, el 51,33% (58) poseen edades entre rango de 20 a 30 años y el 10,62% (12) entre las edades de 41 a 50 años edad, por lo que se puede apreciar que más de la mitad del total de trabajadores de la Zona registral N°X Sede Cusco son personas jóvenes.

Tabla 5

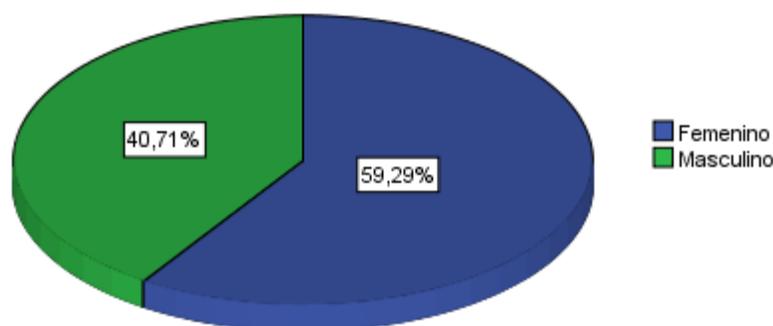
Genero de los trabajadores de la Zona Registral N° X- sede cusco

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Femenin	67	59,3
	o		
	Masculi	46	40,7
no			
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Figura 5

Genero de los trabajadores de la Zona Registral N° X- sede cusco



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: Como se observa en la Figura, de los encuestados, el 59,3% (67) son de género femenino, mientras que el 40,71% (46) son hombres, en síntesis se puede decir que predominan el género femenino entre los colaboradores Zona Registral N°X Sede Cusco.

Tabla 6

Régimen laboral de los trabajadores de la Zona Registral N° X- Sede cusco

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	D.L. 1057	77	68,1
	D.L. 728	36	31,9
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: Como bien se observa en la tabla 6, el 68,14% (77) de los colaboradores de la Zona Registral N° X- sede cusco se encuentran bajo el régimen laboral del D.L 1057 y 31,9% (36) sujetos a régimen laboral D.L 728, en síntesis, la mayoría de colaboradores de la Zona Registral N° X- Sede Cusco trabajan bajo modalidad del D.L 1057, los cuales no gozan de los mismos beneficios en comparación de los demás regímenes laborales lo que significa que la

entidad contrata el régimen laboral que menos beneficios obtiene para realizar función de todo nivel en la institución.

4.1.2. Resultados Descriptivos

4.1.2.1. Desarrollo Profesional y Empleabilidad

Tabla 7

Oportunidades de crecimiento profesional en la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	65	57,5
	En desacuerdo	8	7,1
	Indiferente	20	17,7
	De acuerdo	2	1,8
	Completamente de acuerdo	18	15,9
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N° 7 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N° X Cusco, a 65 personas que representan el 57,5 % se encuentran de completamente desacuerdo con las oportunidades de crecimiento y 2 personas que representan el 1.8 de acuerdo, lo que nos muestra existe pocas oportunidades de desarrollo profesional en la institución.

Tabla 8

Cumplimiento de objetivos profesionales en la institución

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	25	22,1
	En desacuerdo	59	52,2

Indiferente	25	22,1
De acuerdo	3	2,7
Completamente de acuerdo	1	0,9
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°8, nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, donde a 59 personas que representan el 52,2 % está en desacuerdo, lo cual representa que no cumple sus objetivos profesionales en la institución y 1 persona que representa el 0.9% esta completamente en de acuerdo.

Tabla 9

Se brindan incentivos (profesionales o económicos) por parte de la institución, en reconocimiento del desempeño laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	21	18,6
	En desacuerdo	45	39,8
	Indiferente	27	23,9
	De acuerdo	17	15,0
	Completamente de acuerdo	3	2,7
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La N° 9, nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N° X Cusco, a 45 personas que representan el 39,8 % está en desacuerdo con los incentivos profesionales o económicos y 3 personas que representan el 2.65% está completamente de acuerdo, lo que significa que los incentivos por la mayoría de trabajadores no son suficientes o no cumplen con las expectativas de los trabajadores.

Tabla 10

Los incentivos percibidos, contribuyen a su adecuado desempeño.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	12	10,6
	En desacuerdo	31	27,4
	Indiferente	51	45,1
	De acuerdo	18	15,9
	Completamente de acuerdo	1	0,9
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La N° 10 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 51 personas que representan el 45,1 % no está de acuerdo ni en desacuerdo respecto a que los incentivos contribuyen a su adecuado desempeño y 01 persona que representa el 0.9% completamente de acuerdo, esto significa que la mayoría de trabajadores espera que el ámbito de incentivos mejore por parte la institución.

Tabla 11

Se encuentra usted satisfecho con la formación recibida por parte de la institución, para el desarrollo de funciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	16	14,2
	En desacuerdo	19	16,8
	Indiferente	60	53,1
	De acuerdo	16	14,2
	Completamente de acuerdo	2	1,8
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La N° 11, nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 60 personas que representan el 53,1 % es indiferente en cuanto a la satisfacción sobre la formación recibida y 2 personas que representan el 1.77% completamente de acuerdo, lo que significa que existe un bajo grado de satisfacción.

Tabla 12

La institución promueve la capacitación y actualización de información para el desarrollo de sus funciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	10	8,8
	En desacuerdo	37	32,7
	Indiferente	48	42,5
	De acuerdo	16	14,2
	Completamente de acuerdo	2	1,8
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La N° 12 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 48 personas que representan el 42,5 % que son indiferentes en cuanto a la capacitación y actualización sobre las funciones que desarrolla en su puesto laboral y que el 1.8% completamente de acuerdo, lo que significa que la falta de un programa que promueva una mejora en el refuerzo de conocimientos.

Tabla 13

Sus actividades laborales son compatibles con su ámbito familiar.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	60	53,1
	En desacuerdo	12	10,6
	Indiferente	32	28,3
	De acuerdo	6	5,3
	Completamente de acuerdo	3	2,7
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La N° 13 y nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 60 personas que representan el 53,1 % están completamente desacuerdo ya que considera que sus actividades laborales no son compatibles con su ámbito familiar, y 3 personas que representan el 2.65 % completamente de acuerdo, lo que significa que es un aspecto que requiere ser reforzado en la institución.

Tabla 14

La institución promueve información sobre la gestión de tiempo entre trabajo y familia.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	56	49,6
	En desacuerdo	16	14,2
	Indiferente	34	30,1
	De acuerdo	3	2,7
	Completamente de acuerdo	4	3,5
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°14 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 56 personas que representan el 49,6 % están completamente desacuerdo, ya que considera que no se promueve información sobre la gestión de tiempo entre el trabajo y familia, por otro lado, a 4 personas que representan el 3.54% se encuentran completamente de acuerdo, lo que significa ausencia de información al respecto.

Tabla 15

Reconocimiento de las horas extras para el cumplimiento de las labores de trabajo en la Zona Registral N° X – Cusco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	20	17,7
	En desacuerdo	61	54,0
	Indiferente	22	19,5
	De acuerdo	9	8,0
	Completamente de acuerdo	1	,9
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°15 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 61 personas que representan el 54,0 % están en desacuerdo respecto al reconocimiento de las horas extras y 1 persona que representa el 0.9% esta completamente de acuerdo, lo que significa que la entidad no reconoce las horas extras trabajadas por sus colaboradores y estas no son debidamente retribuidas, lo que es una mala práctica de la entidad.

Tabla 16*Retribuciones generadas por las extras de trabajo en la institución.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	18	15,9
	En desacuerdo	48	42,5
	Indiferente	39	34,5
	De acuerdo	7	6,2
	Completamente de acuerdo	1	,9
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°16 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 48 personas que representan el 42,5 % están en desacuerdo retribución por horas extras en la institución y 1 persona que representa el 0.9 % completamente de acuerdo, lo que significa que las horas extras además de no ser reconocidas no son retribuidas económicamente como establece la ley, por lo que la entidad estaría incumpliendo las normativas vigentes nacionales.

4.1.2.2. Dimensión Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Tabla 17

Promoción de programas sobre la seguridad y salud en el trabajo en la Zona Registral

N° X – Cusco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	2	1,8
	En desacuerdo	57	50,4
	Indiferente	47	41,6
	De acuerdo	5	4,4
	Completamente de acuerdo	2	1,8
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°17 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 57 personas que representan el 50,4 % se encuentra en desacuerdo y 2 personas que representan el 1,8 %, que está completamente de acuerdo, lo que significa que la entidad tiene reforzar los programas de seguridad y salud en el trabajo.

Tabla 18

Percepción de información de los programas de seguridad y salud en la Zona Registral

N/ X- Cusco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	2	1,8
	En desacuerdo	40	35,4

Indiferente	60	53,1
De acuerdo	9	8,0
Completamente de acuerdo	2	1,8
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°18 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 60 personas que representan el 53,1 % desconocen si los programas de seguridad y salud en el trabajo informan a los trabajadores y 2 personas que representan el 1,8 %, que están completamente de acuerdo, lo que significa que a pesar de que existe programas establecidos estos no están llegando e informando de la forma correcta a los trabajadores, por lo que existe deficiencias en los programas y su implementación.

Tabla 19

Frecuencia y porcentaje de las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo dentro de la institución que se realizan de manera planificada.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Completamente en desacuerdo	1	,9
En desacuerdo	36	31,9
Indiferente	56	49,6
De acuerdo	19	16,8
Completamente de acuerdo	1	,9
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°19 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 56 personas que representan el 49,6 % , son indiferentes y 19 personas que representan el 16,8 % que consideran que son

planificados, lo que significa que los programas de capacitación no están siendo debidamente planificados en tiempo y de acuerdo a las necesidades del personal, aspecto por mejorar de la gerencia.

Tabla 20

Capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo cumplen con su rol preventivo e informativo en la zona registral N°X - Cusco,

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	36	31,9
	Indiferente	54	47,8
	De acuerdo	22	19,5
	Completamente de acuerdo	1	0,9
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°20 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 54 personas que representan el 47,8 % desconocen si las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo cumplen un rol preventivo e informativo en la institución y 22 personas que representan el 19,5 % que esta de acuerdo, lo que significa que las capacitaciones no están teniendo el impacto esperado, concientizando y previendo necesidades de los trabajadores, aspectos por mejorar en el programa.

Tabla 21

Entregas y capacitación para su uso EPPs se realiza de manera oportuna en la Zona Registral N° X –Cusco

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°21 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 70 personas que representan el 61,9 % considera que son oportunas las entregas de epps y 12 personas que representan el 10,6 % que las consideran totalmente oportunas, lo que significa que la entidad este cumplimiento en la entrega de epps según la necesidad de cada oficina y trabajador de la institución.

Tabla 22

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	3	2,7
	En desacuerdo	2	1,8
	Indiferente	26	23,0
	De acuerdo	70	61,9
	Completamente de acuerdo	12	10,6
Total		113	100,0
		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	3	2,7
	En desacuerdo	4	3,5
	Indiferente	25	22,1
	De acuerdo	70	61,9
	Completamente de acuerdo	11	9,7
Total		113	100,0

Los EPPs se encuentran disponibles para los colaboradores en caso se requieran.

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°22 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 70 personas que representan el 61,9 % considera que los epps están disponibles siempre que se necesitan y 11 personas que representan el 9,7 %, que están de acuerdo totalmente respecto a la disponibilidad, lo que significa que las necesidades de epps están cubiertas lo que genera que los trabajadores no se expongan a situaciones peligrosas innecesarias por el cumplimiento y entrega eficiente de epps.

Tabla 23

Señalización en casos de evacuación la infraestructura de la zona registral n°x sede Cusco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	6	5,3
	Indiferente	47	41,6
	De acuerdo	55	48,7
	Completamente de acuerdo	5	4,4
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°23 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 55 personas que representan el 48,7 % considera que la infraestructura esta señalizada y brinda seguridad y 6 personas que representan el 5,3 %, que consideran que la infraestructura no es segura, lo que significa que en la mayoría de áreas se ha establecido correctamente las señalizaciones de las oficinas sin embargo hay un porcentaje considerable que no está consciente de esta señalización, lo que es materia de mejora por la oficina correspondiente.

Tabla 24

Correcta distribución de espacios y condiciones adecuadas para los colaboradores de la Zona Registral N° X – Cusco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	2	1,8
	En desacuerdo	14	12,4
	Indiferente	38	33,6
	De acuerdo	55	48,7
	Completamente de acuerdo	4	3,5
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°24 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 55 personas que representan el 48,7 % considera que la infraestructura presenta correcta distribución de espacios y 14 personas que representan el 12,4 %, que no consideran correcta la distribución, lo que significa que la distribución en las oficinas son correctas y eficientes, sin embargo existen oficinas que podrían mejorar sus condiciones laborales.

Tabla 25

Percepción de los colaboradores en casos de simulacros periódicos donde se instruye como proceder en situaciones de emergencia en la Zona Registral N° X – Cusco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	6	5,3
	En desacuerdo	8	7,1
	Indiferente	51	45,1
	De acuerdo	43	38,1

Completamente de acuerdo	5	4,4
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°25 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 51 personas que representan el 45,1 % desconoce si la entidad realiza simulacros periódicos y 8 personas que representan el 7,1 %, que consideran que no se realizan simulacros periódicos, lo que significa que los simulacros no se dan en la periodicidad necesaria, lo que genera que el personal no se encuentre debidamente capacitado y concientizado.

Tabla 26

Simulacros en la zona registral N° X- sede Cusco tienen un programa establecido.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	1	,9
	En desacuerdo	26	23,0
	Indiferente	37	32,7
	De acuerdo	45	39,8
	Completamente de acuerdo	4	3,5
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°26 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 65 personas que representan el 57,5 % considera que los simulacros tienen programas establecidos y 18 personas que representan el 15,9 % que consideran que no se tienen programas establecidos para los simulacros, lo que

significa que los simulacros se encuentran establecidos con anterioridad sin embargo se debe evaluar la implementación de programas con mayores capacitaciones.

Tabla 27

Cuenta con colaboradores técnicos, especialistas o con formación profesional en temas de seguridad y salud en el trabajo en la Zona Registral N° X – Cusco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	5	4,4
	En desacuerdo	10	8,8
	Indiferente	51	45,1
	De acuerdo	43	38,1
	Completamente de acuerdo	4	3,5
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°27 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 51 personas que representan el 45,1 % que no conocen si existe personal técnico o especialista en seguridad y 10 personas que representan el 8,8 % que no conocen a ningún personal con estas características, lo que significa que el personal que labora en la oficina de seguridad y salud en el trabajo no asume protagonismo esperado y que su trabajo no se ve reflejado en la institución.

Tabla 28

Se promueve un espacio laboral seguro e informado en la zona registral N° X sede Cusco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	1	0,9
	En desacuerdo	10	8,8
	Indiferente	58	51,3
	De acuerdo	38	33,6
	Completamente de acuerdo	6	5,3
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS

Interpretación: La tabla N°28 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 58 personas que representan el 51,3 % desconoce si se promueve espacios seguros y 10 personas que representan el 8,8 %, considera que no los promueven, lo que significa que las oficinas no son completamente seguras y hay deficiencias en la capacitación del personal para dar respuestas a situaciones de mejora, lo que debe ser abordado por la entidad como un problema.

4.1.2.3. Dimensión Política de Negociación y Sindicalización.

Tabla 29

Admisibilidad de sindicatos en la zona registral N° X - sede Cusco.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	7	6,2
	En desacuerdo	12	10,6
	Indiferente	29	25,7
	De acuerdo	59	52,2

Completamente de acuerdo	6	5,3
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°29 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 59 personas que representan el 52,2 % se considera en acuerdo y 7 personas que representan el 6,2%, que consideran que están completamente en desacuerdo, lo que significa que existe buena predisposición de la institución para la accesibilidad de sindicatos.

Tabla 30

Admisibilidad de colaboradores para afiliarse a los sindicatos en dentro la Zona Registral N° X – Cusco.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Completamente en desacuerdo	1	,9
En desacuerdo	15	13,3
Indiferente	33	29,2
De acuerdo	53	46,9
Completamente de acuerdo	11	9,7
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación La tabla N°30 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 53 personas que representan el 46,9 % considera que los sindicatos admiten fácilmente a los colaboradores y 1 persona que representan el 0,9 % se considera completamente en desacuerdo, lo que significa que si existe admisibilidad de colaboradores en los sindicatos.

Tabla 31*Libertad de sindicalización en la zona registral N° X - sede Cusco.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	5	4,4
	En desacuerdo	26	23,0
	Indiferente	35	31,0
	De acuerdo	41	36,3
	Completamente de acuerdo	6	5,3
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°31 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 41 personas que representan el 36,3 % que considera que existe libertad de sindicalización en la institución y 5 personas que representan el 4,4 % se encuentra completamente en desacuerdo, lo que significa que el personal tiene libertad de sindicalizarse sin embargo existe un porcentaje alto que no lo considera así.

Tabla 32*Opinión de los colaboradores sobre la libertad para ser parte de los sindicatos.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	20	17,7
	Indiferente	39	34,5
	De acuerdo	41	36,3
	Completamente de acuerdo	13	11,5
Total		113	100, 0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°32 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 41 personas que representan el 36,3 % están de acuerdo con la libertad de ser parte de los sindicatos en la institución y 20 personas que representan el 17,7 %, que consideran que no hay libertad para ser parte de los sindicatos, lo que significa que los trabajadores consideran que si hay libertad de sindicalización sin embargo al haber un porcentaje que no lo considera así, se ve reflejado que no existe las mismas condiciones para los colaboradores sindicalizados y no sindicalizados que trabajan en la entidad.

Tabla 33

Facilidades para ejercer funciones de colaborador sindicalizado.

	Frecuencia	Porcentaje
Válidos		
Completamente en desacuerdo	1	,9
En desacuerdo	25	22,1
Indiferente	44	38,9
De acuerdo	40	35,4
Completamente de acuerdo	3	2,7
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación La tabla N°33 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 44 personas que representan el 38,9 % desconoce si la institución da facilidades de sindicalización y 25 personas que representan el 22,1 considera que no existe facilidades, lo que significa que para el personal requiere que la institución pueda reforzar programas que permitan que los colaboradores sindicalizados puedan desarrollar sus funciones.

Tabla 34

Existe desventajas del personal no sindicalizado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	2	1,8
	En desacuerdo	31	27,4
	Indiferente	30	26,5
	De acuerdo	43	38,1
	Completamente de acuerdo	7	6,2
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°34 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, 43 personas que representan el 38,1 % consideran que existen desventajas del personal no sindicalizado y 30 personas que representan el 26,5 %, desconocen si existe desventajas, lo que significa que gran parte del personal no sindicalizado considera que existen desventajas con respecto al personal sindicalizado (Capacidad de negociación, hacer valer sus derechos, beneficios respecto convenios colectivos)

Tabla 35

Las Negociaciones colectivas generan beneficios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	2	1,8
	En desacuerdo	23	20,4
	Indiferente	40	35,4
	De acuerdo	35	31,0
	Completamente de acuerdo	13	11,5

Total	113	100,0
-------	-----	-------

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°35 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, 40 personas que representan el 35,4 % desconocen si las negociaciones colectivas generan beneficios para todos los colaboradores y 23 personas que representan el 20,4 %, que consideran que no generan beneficios, lo que significa que las negociaciones colectivas no abarcan a todos los trabajadores de la institución.

Tabla 36

Cumplimiento y respeto de acuerdos colectivos por parte de la institución.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	7	6,2
	En desacuerdo	44	38,9
	Indiferente	11	9,7
	De acuerdo	37	32,7
	Completamente de acuerdo	14	12,4
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°36 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 44 personas que representan el 38,9 % están en desacuerdo respecto al cumplimiento de acuerdos colectivos y 11 personas que representan el 9,7 %, es indiferente; esto quiere decir que gran parte de los colaboradores considera que la institución no cumple con los acuerdos a lo establecido (tiempo, totalidades pago y otros)

4.1.2.4. Respeto al individuo, equidad y diversidad

Tabla 37

Existen Mecanismos de prevención igualdad y no discriminación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	En desacuerdo	3	2,7
	Indiferente	48	42,5
	De acuerdo	43	38,1
	Completamente de acuerdo	19	16,8
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°37 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 48 personas que representan el 42.5 % desconocen mecanismos de prevención sobre desigualdad o discriminación laboral y 19 personas que representan el 16,8 %, conocen los mecanismos de prevención, lo que significa que existe desconocimiento respecto a mecanismos de prevención, igual y no discriminación establecidos por la gerencia.

Tabla 38

Son óptimos los mecanismos de prevención sobre desigualdad y no discriminación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	6	5,3
	En desacuerdo	51	45,1
	Indiferente	7	6,2
	De acuerdo	45	39,8
	Completamente de acuerdo	4	3,5
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°38 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 51 personas que representan el 45,1 % consideran que no son óptimos los mecanismos de prevención sobre igualdad y 7 que representan el 6.2% desconocen sobre la efectividad de los mecanismos de prevención, lo que significa que los programas, normativas para prevenir la discriminación y asegurar la igualdad no están debidamente establecidos en la institución y predomina el desconocimiento en el personal.

Tabla 39

Conocimiento de a quien acudir en casos de hostigamiento o acoso laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	6	5,3
	En desacuerdo	11	9,7
	Indiferente	56	49,6
	De acuerdo	36	31,9
	Completamente de acuerdo	4	3,5
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°39 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 56 personas que representan el 49.6 % desconocen a quien acudir en situaciones de hostigamiento o acoso laboral y 11 personas que representan el 9,7 % consideran que no hay a quien acudir, lo que significa que existe desconocimiento del área a recurrir, por lo que los mecanismos, procedimientos no están bien difundidos.

Tabla 40*Conocimiento de casos sobre acoso o hostigamiento laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	38	33,6
	En desacuerdo	36	31,9
	Indiferente	20	17,7
	De acuerdo	14	12,4
	Completamente de acuerdo	5	4,4
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°40 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 38 personas que representan el 33,6 % que indican que no existe situaciones de hostigamiento y 20 personas que representan el 17,7 %, que desconocen de estas situaciones, lo que significa que existe un porcentaje reducido que tiene conocimiento de situaciones de hostigamiento laboral en las oficinas de la entidad.

Tabla 41*Procedimientos para presentación de quejas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	11	9,7
	En desacuerdo	10	8,8
	Indiferente	48	42,5
	De acuerdo	41	36,3
	Completamente de acuerdo	3	2,7
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación La tabla N°41 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 48 personas que representan el 42,5

% desconocen los procedimientos para presentar una queja laboral y 11 personas que representan el 9,7 %, que consideran que no existe procedimiento, lo que significa que los procedimientos de quejas no están bien establecidos o difundidos en la institución, lo que genera un ambiente de inseguridad y sentimiento de desprotección por los trabajadores.

Tabla 42

Escucha de quejas y respuestas oportunas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	6	5,3
	En desacuerdo	9	8,0
	Indiferente	58	51,3
	De acuerdo	31	27,4
	Completamente de acuerdo	9	8,0
Total		113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación La tabla N°42 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 58 personas que representan el 51,3 % desconocen si la entidad brinda una respuesta oportuna al presentar una queja laboral y 9 personas que representan el 8,0 %, consideran que no existen facilidades de respuesta a las quejas, lo que significa que la entidad no refleja interés por la protección de su personal debido a que los trabajadores consideran que no existe interés por parte de la entidad de investigar quejas.

Tabla 43

Canales seguros de comunicación.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	11	9,7
	En desacuerdo	6	5,3
	Indiferente	38	33,6

De acuerdo	55	48,7
Completamente de acuerdo	3	2,7
Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°43 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 55 personas que representan el 48,7 % que consideran que existen canales seguros de comunicación para reportar casos de desigualdad y discriminación y 11 personas que representan el 9,7 %, que consideran que no existe canales seguros, lo que significa que si se conocen canales seguros de comunicación en la institución para comunicar casos de desigualdad o discriminación en la entidad.

Tabla 44

Información disponible sobre canales seguros.

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Completamente en desacuerdo	7	6,2
	En desacuerdo	7	6,2
	Indiferente	38	33,6
	De acuerdo	60	53,1
	Completamente de acuerdo	1	,9
	Total	113	100,0

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados obtenidos en el SPSS.

Interpretación: La tabla N°44 y figura N° 41 nos muestra los resultados de la encuesta aplicada a los trabajadores del personal en la Zona Registral N°X Cusco, a 60 personas que representan el 53,1 % que existe información sobre los canales seguros de comunicación en la institución y 7 personas que representan el 6,2 % que consideran que no hay información de canales seguros, lo que significa que la entidad difunde información para procedimiento de quejas respecto a desigualdades o discriminación en la entidad.

Capítulo V: Plan de Estrategias de Mejora en la Responsabilidad Social Interna en la Zona Registral Sede X – Cusco

5.1. Fundamentación

El plan de estrategias de mejora se establece con el propósito de fortalecer y mejorar los roles de responsabilidad social interna en la zona registral N°X sede Cusco, cabe detallar que, las propuestas de mejora se establecen en consideración al análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de encuesta en el presente estudio.

5.2. Periodo de Tiempo para su Aplicación.

El periodo recomendado para su aplicación será de manera anual, con posibilidad de retroalimentar y reforzar las propuestas dependiendo del contexto coyuntural.

5.3. Plan de Estrategias de Mejora.

5.3.1. *Desarrollo Profesional y empleabilidad:*

Se verifica que los aspectos como el desarrollo profesional y su relación con el ámbito familiar, forman parte importante para los colaboradores, en la zona registral N°X sede Cusco, del análisis realizado se establecen las siguientes propuestas:

- Reconocer el desempeño de los colaboradores, es una manera de promover un espacio laboral óptimo para los colaboradores, lo cual se puede realizar a través de capacitaciones, cursos, reconocimiento representativo que valore y distinga un desempeño destacado, a los colaboradores de la institución, con el propósito de impactar positivamente el ámbito laboral.
- Se debe promover y reforzar información en la gestión de la economía personal y familiar de los colaboradores para administrar correctamente los ingresos y planificar de acuerdo a cada contexto, el uso más apropiado de la remuneración económica percibida, el cual permita a

los colaboradores tener herramientas, de gestión de economía personal y familiar. Ello debido a que los colaboradores, se encuentran de acuerdo con los aspectos salariales por parte de la institución considerando el principio de causalidad, donde a mayor responsabilidad laboral y desempeño de funciones se consigna una mayor remuneración.

- Establecer monitoreos internos de las funciones que realizan los colaboradores y promover estrategias de sinergia, en determinados periodos y puestos de trabajo, donde se requiere extender la jornada laboral para el correcto cumplimiento de funciones, a fin de racionalizar la carga laboral.

- Promover talleres para brindar directrices en la mejora de la gestión del tiempo entre trabajo y familia, así como promover espacios de esparcimiento familiar.

5.3.2. Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Del análisis obtenido en el presente estudio, sobre la seguridad y salud laboral de la Zona registral N°X, sede Cusco, se recomienda establecer las siguientes propuestas:

- Se debe establecer el plan de trabajo flexible en la oficina de seguridad y salud en el trabajo, dentro de ello prever las contrataciones de nuevo personal (temporal o permanente), lo cual se encuentra en función de la demanda de labores que tiene la oficina por determinados periodos, donde se requiere cumplir con mayor cantidad de funciones.

- Brindar la información sobre seguridad y salud en el trabajo de manera dinámica, aprovechando los distintos canales de comunicación y medios tecnológicos, que facilite internalizar una cultura de seguridad y salud en el trabajo, a fin que los colaboradores puedan desenvolverse en contextos adversos, que se puedan generar en la jornada laboral.

- Se debe promover el desarrollo de actividades donde se logre aplicar el conocimiento seguridad y salud en el trabajo de manera práctica, ya que, si bien los

colaboradores tienen determinado conocimiento sobre seguridad y salud en trabajo, (sismos, incendio, accidentes, y demás factores relacionados), los cuales no serán muy útiles si no se saben aplicar en un contexto real.

5.3.3. *Relación de Sindicatos y Grupos de Colaboradores Organizados.*

Sobre las políticas de negociación y sindicalización en la zona registral N°X sede Cusco, el presente estudio nos muestra que dentro de la institución se permite a los colaboradores participar en procesos de negociación colectiva, se recomienda las siguientes propuestas a fin de reforzar el contexto presente:

- Invitar a la participación de los colaboradores no sindicalizados, que, si bien no forman parte de un sindicato por elección propia, son colaboradores que forman parte de la institución. Los cuales pueden aportar ideas y perspectivas diferentes, con el propósito de mejorar su ámbito laboral, el cual es un ámbito importante a tener en cuenta.
- Se debe recabar la información sobre el sentir del contexto laboral de todos los colaboradores, con el propósito de transmitir el sentir colectivo a la institución en los procesos de negociación colectiva. Ya que, en algunos casos al no formar parte de un sindicato, no se consideran todas las opiniones. Es pertinente que se tome en consideración las ideas de todos los colaboradores a fin lograr acuerdos de mayor calidad.
- Informar sobre cómo se realizan los procesos de negociación colectiva, así como dar a conocer los logros y objetivos alcanzados, debido a que si bien, los colaboradores reconocen que existe facilidades de acceso, por otro lado, no se tiene muy difundido el conocimiento de como beneficia a los colaboradores y el respaldo que representa como equipo de cara al centro en el cual laboran.

5.3.4. *Respeto al individuo, equidad y diversidad.*

Como uno de los criterios en la responsabilidad social de la zona registral N°X sede Cusco, con sus colaboradores, se establecen las políticas de igualdad y no discriminación, para lo cual se establecen las siguientes propuestas:

- Detallar la información relacionada a los reglamentos establecidos en relación a las políticas de igualdad y no discriminación, detallar el paso a paso, de cómo realizar un reporte de un caso, informar sobre las respuestas que se establecen e informar a que instancias acudir en caso no encontrarse de acuerdo, a fin de que los colaboradores tengan el respaldo integro por parte de la institución.
- Mantener una constante retroalimentación sobre los canales de comunicación los que permitan prevenir, reportar y sancionar, determinados comportamientos que se puedan generar, en el contexto laboral brindando el respaldo a los colaboradores.
- Brindar facilidades para recabar información tanto consignando los datos de la persona que lo reporta o de manera anónima, ello en virtud que existe la posibilidad de que no se reporten hechos relacionados al tema, (acoso laboral ó discriminación), por temor a verse afectados de alguna manera.

5.4. Metodologías y Herramientas a Emplear:

- Capacitaciones en cuanto a “Herramientas que permitan la mejora entre la relación trabajo y familia (tiempo, economía y demás)”
- Organizar equipos responsables sobre la seguridad y salud en el trabajo (establecer brigadas)
- Cartillas informativas sobre los beneficios de la negociación colectiva (físicas y digitales).

- Retroalimentación participativa.

5.3.5. Capacitaciones en Cuanto a “Herramientas que permitan la mejora entre la relación trabajo y familia (tiempo, economía y demás)”:

La capacitación es un proceso a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual los colaboradores obtienen conocimientos, aptitudes, y habilidades en función de objetivos establecidos.

5.3.5.1. Objetivo General

Lograr que los colaboradores cuenten con conocimientos y habilidades de gestión del tiempo y en económica que les permita mejorar la relación entre trabajo y familia.

5.3.5.2. Objetivos Específicos:

- Lograr colaboradores con equilibrio económico
- Mejorar la distribución del tiempo entre trabajo y familia

5.3.5.3. Aspectos a Considerar:

- Las capacitaciones deberán ser dirigidas por profesionales especialistas del área financiera y especialistas en Psicología.
- Deberá contar con un programa diseñado para los colaboradores que laboran en una entidad pública.
- Se recomienda el empleo de trabajo interactivo, dinámicas, casos prácticos y apoyo audio visual. Con la finalidad de afianzar el conocimiento teórico.

5.3.5.4. Para lo Cual se Hará el Uso de:

- Un espacio adecuado para el desarrollo de capacitaciones, como el auditorio de la institución.

- Programas informáticos que permitan proyectar las plantillas de información, tales como Prezi y Power point,
- Un soporte audiovisual (proyector y computador)
- Materiales de escritorio, (palotes, plumones, lapiceros, cuadernos y demás artículos que permitan cumplir con los propósitos de la capacitación).

5.3.6. Organizar Equipos de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Formar equipos de trabajo responsables en cuanto a seguridad y salud en el trabajo, el cual tiene el propósito de construir equipos con la participación de colaboradores de distintas oficinas a fin unir las aptitudes de varias personas con perfiles diferentes, cada uno de los colaboradores, por sí mismos, aportarán ideas distintas. Teniendo en cuenta que la seguridad y salud en el trabajo será es una responsabilidad de todos los colaboradores.

5.3.6.1. Objetivo General:

Lograr la participación interdisciplinaria de todos los colaboradores en el la seguridad y salud en el trabajo en la zona registral N°X sede Cusco.

5.3.6.2. Objetivos Específicos:

- Formar a los integrantes de los equipos de seguridad y salud en el trabajo.
- Promover líderes capaces de guiar a los colabores de sus respectivas oficinas en caso se presenten contextos adversos.

5.3.6.3. Aspectos a Considerar:

- Los equipos de seguridad y salud en el trabajo serán conformados y renovados de manera anual y estarán conformados por integrantes de distintas oficinas.

- Los integrantes serán capacitados por parte de la oficina de seguridad y salud en el trabajo y profesionales del área en, primeros auxilios, como usar extintores, liderar en casos de evacuación sismos y uso correcto de EPPs.

- Los colaboradores integrantes tendrán la función de transmitir el conocimiento y ser guías en sus respectivas oficinas.

5.3.6.4. Para lo Cual se Hará el Uso de:

- Un espacio adecuado para el desarrollo de capacitaciones prácticas.
- Uso de materiales como extintores, EPPs y kit de primeros auxilios.
- Carteles informativos, digitales y físicos donde se pueda conocer a los integrantes del equipo de seguridad y salud en el trabajo y sus roles.

5.3.7. Cartillas Informativas sobre los Beneficios de la Negociación Colectiva.

Las cuales tienen el propósito de orientar a los colaboradores sobre los procesos de negociación colectiva, los logros alcanzados y los beneficios que brinda a los colaboradores.

5.3.7.1. Objetivo General:

Informar a los colaboradores sobre los roles que cumple el sindicato y los beneficios de la negociación colectiva, en la zona registral N°X sede Cusco

5.3.7.2. Objetivos Específicos:

- Lograr que los colaboradores tengan el conocimiento de los roles de un sindicato en la zona registral N°X sede Cusco.

- Dar a conocer los beneficios de la negociación colectiva para los colaboradores en la zona registral N°X sede Cusco.

5.3.7.3. Aspectos a Considerar:

- Las cartillas serán elaboradas por colaboradores que integran el sindicato en la zona registral N°X sede Cusco.
- Deberá contener información orientativa, sobre las funciones sindicales, los beneficios de la negociación colectiva, así como la accesibilidad para colaboradores que muestren interés.

5.3.7.4. Para lo cual se hará el uso de:

- Afiches colocados en espacios visibles como los pasillos de ingreso a oficinas.
- Formatos digitales de las cartillas en formato PDF, el cual puede ser compartido a través del correo institucional.

5.3.8. *Retroalimentación Participativa sobre el respeto al individuo, equidad y diversidad.*

Referida a reforzar los conocimientos y la información sobre las políticas de igualdad y no discriminación, hostigamiento y/o acoso laboral, con la participación activa de los colaboradores, a fin de validar e internalizar la información sobre los canales para prevenir ó reportar casos relacionados.

5.3.8.1. Objetivo General:

Afianzar la información que se brinda a los colaboradores de la zona registral N°X sede Cusco.

5.3.8.2. Objetivos Específicos:

- Fomentar una cultura donde los colaboradores sientan el respaldo del lugar donde laboran.
- Lograr un ambiente laboral óptimo para los colaboradores de la zona registral N°X sede Cusco

5.3.8.3. Aspectos a Considerar:

- Los líderes de cada área son los encargados de fomentar una cultura participativa.
- Se recomienda establecer reuniones cortas para validar y reforzar la información.
- Cabe mencionar que la retroalimentación puede realizarse entre pares o con los

líderes cada área.

5.3.8.4. Para lo cual se Hará el Uso de:

- Preguntas abiertas a través de conversaciones de monitoreo por parte de los líderes de cada área.
- Canales digitales, como el correo institucional y grupos de WhatsApp.

5.3.9. Beneficiarios:

Los beneficiarios serán los colaboradores ya que la institución brindará mejores condiciones laborales y lo cual permitirá una mejora en la imagen de la institución.

5.3.10. Por lo propuesto:

La responsabilidad social interna de la zona registral N°X en la sede Cusco, es un pilar significativo tanto para los colaboradores que les permite desarrollar sus funciones condiciones labores óptimas para su desempeño y del mismo modo para la institución, ya que le ayuda a proyectar una mejor imagen como institución

Tabla 45*Plan de propuestas.*

Plan de propuestas de mejora de la responsabilidad social con la gestión del talento humano en la zona registral N°X sede Cusco.				
Objetivos del plan de propuesta	Métodos y herramientas para su cumplimiento.	Área responsable	Periodo de aplicación	Recursos
Lograr que los colaboradores cuenten con conocimientos y habilidades de gestión de su desarrollo profesional y gestión del tiempo entre trabajo y familia.	Capacitaciones en cuanto a “gestión del tiempo y remuneraciones percibidas”	Oficina de presupuesto	Una vez por año con posibilidad de reforzar de acuerdo al contexto.	Un espacio adecuado para el desarrollo de capacitaciones. Programas como Prezi y Power point. Un soporte audiovisual Materiales de escritorio
Lograr la participación interdisciplinaria de todos los colaboradores en el la seguridad y salud en el trabajo en la zona registral N°X sede Cusco.	Organizar equipos responsables sobre la seguridad y salud en el trabajo	Oficina de Seguridad y salud en el trabajo	Los equipos responsables serán elegidos por el periodo de un año.	Un espacio adecuado para el desarrollo de capacitaciones prácticas. Uso de materiales como extintores, EPPs y kit de primeros auxilios.

<p>Informar a los colaboradores sobre los roles que cumple el sindicato y los beneficios de la negociación colectiva, en la zona registral N°X sede Cusco.</p>	<p>Cartillas formativas sobre los beneficios de la negociación colectiva.</p>	<p>Oficina de personal</p>	<p>El periodo de frecuencia será recomendable una vez por año.</p>	<p>Afiches informativos, digitales y físicos</p>
<p>Afianzar la información que se brinda a los colaboradores de la zona registral N°X sede Cusco.</p>	<p>Retroalimentación participativa.</p>	<p>Oficina de personal</p>	<p>Con una frecuencia trimestral y reforzar de acuerdo al contexto.</p>	<p>Realizar afiches Formatos de digitales de las cartillas, en PDF, Power Point conversaciones de monitoreo canales digitales</p>

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- Primera: Según el análisis de las características que presenta la institución sobre la dimensión de desarrollo profesional y la empleabilidad presenta un 52.2% de colaboradores que considera que no logra cumplir objetivos profesionales dentro de la institución, así también se identifica que existe un 53.1% y 42.5% de colaboradores que no se encuentra satisfecho con la formación, capacitaciones y actualización de la información especializada según sus áreas de trabajo recibida por parte de la institución; finalmente según el 63.8% de encuestados afirma sentirse insatisfechos respecto a la relación entre el trabajo y familia puesto que la institución carece de programas que promuevan una mejor relación entre el ámbito laboral y personal.
- Segunda: En cuanto a la dimensión de políticas de seguridad y salud se observa que destaca la disponibilidad y entrega de EPPs para el personal que según el 71.6% se encuentra conforme con el acceso a las EPPs, sin embargo, la información recibida en las capacitaciones por parte de los colaboradores no cubre las necesidades ya que en su mayoría considera que le falta herramientas que les permita poner en práctica el conocimiento teórico concluyendo que los colaboradores no se sienten preparados para actuar asertivamente en situaciones de posible riesgo (incendios, sismos, primeros auxilios, etc)
- Tercera: En cuanto a la dimensión de relación de sindicatos y grupos de colaboradores organizados se concluye que el 52,2% considera que existe facilidades para la admisión de sindicatos dentro de la institución, así también el 38.9% considera que la entidad requiere reforzar programas para el desarrollo de funciones como colaboradores sindicalizados, finalmente el 45.1% considera que la entidad no cumple los acuerdos colectivos establecidos, lo cual genera colaboradores insatisfechos, posibles paralización de operaciones por motivos de protestas así como disminución en la productividad.

- Cuarta: En cuanto a la dimensión de respeto al individuo, equidad y diversidad se concluye que el 45.2% de colaboradores desconoce de la existencia de mecanismos de prevención de igualdad y no discriminación implementados por parte de la institución así mismo el 74.6% no tiene una orientación clara de a quien acudir en casos de hostigamiento o acoso laboral sin embargo el 53.1% considera que existe información disponible; por lo tanto se concluye que la institución cuenta con la información respecto a la dimensión de respeto al individuo equidad y diversidad pero que esta no es promovida adecuadamente por lo que los colaboradores no internalizan esta información.

Recomendaciones

- Primera: Al jefe de la unidad de administración de zona registral N° X sede Cusco, se le recomienda la implementación del plan de estrategias de mejora de la responsabilidad social interna desarrollado en el presente documento de estudio, en cuanto a la dimensión de desarrollo profesional y empleabilidad planteamos que se debe reforzar un programa de desarrollo profesional a través de capacitaciones, promover el trabajo en equipo, facilidades de estudio y brindar herramientas que permita a los colaboradores mejorar las relaciones entre el trabajo y la familia, programas que se sugieren tengan una periodicidad mínima de dos veces al año.
- Segunda: Al jefe de la unidad de administración de la zona registral N° X sede Cusco, se le recomienda la implementación del plan de estrategias de mejora de la responsabilidad social interna desarrollado en el presente documento de estudio, en cuanto a la dimensión de seguridad y salud en el trabajo, sugerimos la implementación de simulacros, uso de herramientas audiovisuales donde se transmita la aplicación del conocimiento teórico así como promover la participación interdisciplinaria de los colaboradores a través de la formación de brigadas responsables.
- Tercera: Al jefe zonal de la zona registral N° X sede Cusco, se le recomienda la implementación del plan de estrategias de mejora de la responsabilidad social interna desarrollado en el presente documento de estudio, en cuanto a la dimensión de relación con sindicatos y grupo de colaboradores, se plantea reforzar las estrategias para comunicar los objetivos sindicales, los logros alcanzados y recabar la opinión de todos los colaboradores. Del mismo modo es prudente propiciar espacios donde los colaboradores sindicalizados puedan realizar sus actividades como grupo organizado.

- Cuarta: Al jefe zonal de la zona registral N° X sede Cusco, se le recomienda la implementación del plan de estrategias de mejora de la responsabilidad social interna desarrollado en el presente documento de estudio, en cuanto a la dimensión de respeto al individuo, equidad y diversidad, se sugiere implementar estrategias para publicitar la información relacionada a los canales de prevención, información relacionada de los procesos para presentar una queja y tiempos de respuesta, empleando medios físicos y digitales.

Bibliografía

Acción Democrática. (2006).

<http://americo.usal.es/oir/opal/Documentos/Venezuela/AD/PrincipiosAD.pdf>. Obtenido de Fuente:<http://www.acciondemocratica.org.ve>

AECA. (2016). *Conceptualización de la Responsabilidad Social Corporativa interna*. Obtenido de <https://aeca.es/old/tienda/rs10.pdf>

Belén Ena Ventura & Susana Delgado Gonzales. (2012). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. Madrid - España: Paraninfo.

Canessa I., G., & García V., E. (Mayo de 2005). *EL ABC DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL PERU Y EL MUNDO*. LIMA: SIKLOS. Obtenido de Ministerio de Cultura, Centro de Recursos Culturales:

<https://centroderecursos.cultura.pe/es/registrobibliografico/el-abc-de-la-responsabilidad-social-de-la-empresa-en-el-per%C3%BA-y-en-el-mundo>

Carpio, Y. H. (2021). *Repositorio UAC*. Obtenido de

<https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/1539/RESUMEN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

Colaborador de DocuSign. (2 de Mayo de 2023). *¿Qué es RSE y cuáles son los tipos de Responsabilidad Social Empresarial?* Obtenido de <https://www.docuSign.com/es-mx/blog/responsabilidad-social-empresarial>.

Comisión Europea . (2002). *ESADE*. Obtenido de

https://itemsweb.esade.edu/wi/research/iis/pdfs_web/Libro_Verde.pdf

- DECRETO SUPREMO N° 004-2020-TR. (17 de 01 de 2020). Decreto Supremo que aprueba la reestructuración del Programa para la Generación de Empleo Social Inclusivo “Trabaja Perú” y declara la extinción del Programa “Perú Responsable”. *DECRETO SUPREMO N° 004-2020-TR*. Lima, Perú, Perú: El peruano.
- Diner, C. (2018). *REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA PAMPA*. Obtenido de <https://repo.unlpam.edu.ar/bitstream/handle/unlpam/8317/etp-dinres018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Eugenio Ruiz Otero, Maria L. Gago Garcia, Carmen Garcia Leal y Soledad Lopez Barra. (2016). *mheducation*. (McGraw-Hill, Ed.) Obtenido de <https://www.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448609719.pdf>
- Freeman y David Reed. (1993). *A New Perspective on Corporate Governance*. California Management Review. Obtenido de <https://www.ucipfg.com/biblioteca/files/original/5094245a2fc4586bd5849908562f27a7.pdf>
- Freeman, E. R. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*.
- Gaete Quezada, R. A. (2010). Discursos de gestión de recursos humanos presentes en las Iniciativas y Normas de responsabilidad social. *Revista Gaceta Laboral*, 23.
- García Monica y Duque José Luis. (2011). El Aporte Estratégico de la Gestión Humana a la Responsabilidad Social Empresarial, orientada a los Trabajadores y sus Familias. *Encuentro Internacional de Investigadores en Admistración*, (págs. 1037-1062).
- García Rosillo, Christian Martín y Meca Castro, William Samir. (2021). *Repositorio UCV*. Obtenido de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85520/Garc%c3%ada_RC-M-Meca_CWS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Herzberg, F. M. (1959). *La motivación para trabajar*. Nueva York: NY: Wiley.

ISO 26000. (01 de 11 de 2010). *Norma Internacional ISO 26000*.

Jáuregui, K.; Ventura, J. & Gallardo, J. (2018). *Responsabilidad Social y sostenibilidad*. Mexico: Pearson .

LEWIN, K. (1936). *Principles of Topological Psychology*. Nueva York.

LEY N° 26366. (s.f.). <https://www.sunarp.gob.pe/TribunalRegistral/Documents/Ley-26366.pdf>.

López Posada, L. M. (2019). *Responsabilidad social interna: una perspectiva del talento humano*. Universidad de Tolima, Tolima.

Loza A., C. (14 de oct de 2010). RS en el Sector Público. (C. B. Bauer, Ed.) *Revista*

Stakeholders N° 24 , 76. Obtenido de

https://issuu.com/stakeholdersrs/docs/stakeholders24_2010

Luis Felipe Aldunate Levrini & Francisco Peirano Vásquez. (2008). *Respositorio de la Universidad de Chile*. Obtenido de

https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108470/aldunate_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Monica Garcia Solarte, Karen Sanchez y Alvaro Zapata Dominguez. (2008). *Perspectivas teóricas para el estudio de la gestión humana: Una relacion con el Capital Social, la Cultura Organizacional y el Management*. Programa Editorial Universidad del Valle.

Moya, J. V. (2010). *RESPONSABILIDAD SOCIAL* . Universidad Tecnológica Equinoccial.

OBSERVATORIO DE RSC. (17 de AGOSTO de 2016). *INTRODUCCION A LA*

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORTATIVA. Obtenido de Observatorio de RSC:

https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf

Organización Internacional de Normalización. (2010). *ISO 26000:2010(es)*. Obtenido de <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es:sec:2>

Plataforma digital única del Estado Peruano . (s.f.). *Plataforma digital única del Estado Peruano*. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/institucional>

RESPONSABILIDAD SOCIAL 8000. (2008). *La Norma Internacional SA8000*. Obtenido de <https://www.mites.gob.es/ficheros/rse/documentos/monitoreo/SA8000.pdf>

Restrepo Garizabal, S. (2016). El clima organizacional y su relación con el desarrollo humano y la responsabilidad social empresarial. *Revista Innovación Empresarial*, 91-102.

Rios, K. (28 de Setiembre de 2023). *Payfit*. Obtenido de <https://payfit.com/es/contenido-practico/conciliacion-vida-familiar-laboral/#:~:text=Ofrecer%20programas%20de%20bienestar%2C%20como,sus%20responsabilidades%20laborales%20y%20familiares.&text=Una%20de%20las%20mejores%20f%C3%B3rmulas,y%20laboral%20es%20el%2>

SERVIR. (enero de 2021). *Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la vigencia de la declaratoria de Emergencia Sanitaria producida por el COVID-19* .

Obtenido de SERVIR autoridad nacional del servicio civil:

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1574152/Gu%C3%ADa%20operativa%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos%20durante%20la%20emergencia%20sanitaria%20por%20el%20COVID-19.pdf>

Trejo , E. (2021). *Responsabilidad social interna y nivel de servicio de atención al ciudadano en la Municipalidad Provincial de Sánchez Carrión-Huamachuco 2020*.

VALLECILLO GAMEZ, M., & GUTIERREZ GONZALES, J. (2016). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PUBLICA COMO ELEMENTO DE POLITICA DE EMPLEO. *CIRIEC-ESPAÑA*, 1-28.

Vallecillo Gámez, María Rosa; Gutiérrez González, Juan Jesús. (2016). La responsabilidad social publica como elemento de politica de empleo. *CIRIEC-España, Revista de Economía Publica, Social y cooperativa*, 28.

Vives, A. (22 de 12 de 2018). *AGORARSC ORG*. Obtenido de AGORA INTELIGENCIA COLECTIVA PARA LA SOSTENIBILIDAD: <https://www.agorarsc.org/la-responsabilidad-del-sector-publico-ante-la-sociedad/>

Watson, W. T. (05 de 11 de 2019). *Los modelos tradicionales de organización, gestión del talento y retribución están cuestionados*. Obtenido de equipos&talento: <https://www.equiposytalento.com/noticias/2019/11/05/los-modelos-tradicionales-de-organizacion-gestion-del-talento-y-retribucion-estan-cuestionados#:~:text=El%20modelo%20organizacional%20tradicional%20est%C3%A1,empleados%20incorporados%20al%20mercado%20lab>

Anexo

Tabla 46

Matriz de consistencia: “Responsabilidad social interna, caso: Zona Registral N° X sede cusco año 2021”

	Objetivo	Hipótesis	Justificación	Variables	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	La investigación es relevante porque la aplicación de la Responsabilidad social en entidades públicas permitirá dar diversas soluciones a problemas internos de la entidad como son falta de identificación, productividad laboral, mejores condiciones laborales en beneficio de este grupo de interés interno (talento humano)	Variable: Responsabilidad Social Interna Dimensiones: - Desarrollo profesional y empleabilidad - Seguridad y Salud en el Trabajo - Relación con Sindicatos y grupos de colaboradores organizados - Respeto al individuo,	Tipo Básico Nivel Descriptivo Diseño No experimental Población Y Muestra 159 trabajadores Técnicas - Encuestas -Entrevistas -Análisis Documental - Observación Instrumentos
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Se pretende contribuir a la Zona Registral N°X Sede Cusco, tome conciencia de la importancia de la implementación de la responsabilidad social con su grupo de interés interno.		
-¿Cómo se desarrolla la seguridad y salud en el trabajo de la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021?	-Analizar cómo se desarrolla la seguridad y salud en el trabajo de la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021	- La seguridad y salud en el trabajo de la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021, no			

<p>-¿Cómo se desarrolla la relación con sindicatos y grupos de colaboradores organizados en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021?</p>	<p>- Evaluar la relación con sindicatos y grupo de colaboradores organizados en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021.</p>	<p>Permitiendo generar información de gran valor, mostrando las fortalezas, debilidades de cómo se está desarrollando la gestión del talento humano desde un punto mas ético., ayudado a la alta gerencia tomar decisiones, proyecturas futuras estrategias y la planificación de estos.</p>	<p>equidad y diversidad.</p>	<p>-Cuestionario -Ficha de Observación</p> <p>Procesamiento para el Análisis de Datos</p> <p>Se utilizarán diferentes tipos de software para procesar datos como Word para texto, Excel para cuadros y tablas, y el SPSS V 2.2 para el material estadístico.</p>
<p>-¿De qué manera se gestiona el desarrollo profesional y empleabilidad de la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021?</p>	<p>- Analizar cómo se gestiona el desarrollo profesional y empleabilidad en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021</p>			
<p>-¿De qué manera se gestiona el respeto al individuo, equidad y diversidad en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021?</p>	<p>- Describir como se regula el respeto al individuo, equidad y diversidad en la Zona Registral N° X Sede Cusco, periodo 2021.</p>			

Tabla 47*Instrumento de investigación, encuesta.*

N°	PREGUNTA	Pertinencia		Claridad		Coherencia	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO
Desarrollo profesional							
1	¿Usted considera que en la institución se brindan oportunidades de crecimiento profesional?						
2	¿Considera usted que puede cumplir sus objetivos profesionales en la institución?						
Reconocimientos							
3	¿Considera usted que se brindan incentivos (profesionales o económicos) por parte de la institución, en reconocimiento del desempeño laboral?						
4	¿Los incentivos percibidos como colaboradores, contribuyen a su adecuado desempeño?						
Capacitación en el desarrollo de funciones							
5	¿Se encuentra usted satisfecho con la formación recibida por parte de la institución, para el desarrollo de funciones?						

6	¿Considera usted que la institución promueve la capacitación y actualización de información para el desarrollo de sus funciones?						
Relación entre trabajo y familia							
7	¿Considera usted que sus actividades laborales son compatibles con su ámbito familiar?						
8	La institución orienta sobre la gestión de tiempo entre trabajo y familia en la institución?						
Horas Extra							
9	¿Considera que las horas extras generadas para el correcto cumplimiento de sus labores de trabajo, son reconocidas por la Zona Registral N°X sede Cusco?						
10	¿Está usted de acuerdo con las retribuciones generadas por las horas extras de trabajo en la institución?						

Programas de seguridad y salud							
11	¿Considera usted que se promueven programas sobre la seguridad y salud en el trabajo por parte de la Zona Registral N°X sede Cusco?						
12	¿Los programas de seguridad y salud en el trabajo, instruyen e informan a los colaboradores en la Zona Registral N°X Cusco?						
Capacitación							
13	¿Usted considera que las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo dentro de la institución se realizan de manera planificada, logrando brindar una información clara y oportuna?						
14	¿Las capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo cumplen con su rol preventivo e informativo en la Zona Registral N°X Cusco?						

Entrega oportuna de EPPS y equipos de protección							
15	¿Consideras que las entregas y capacitación para su uso de EPPs se realiza de manera oportuna?						
16	¿Considera usted que los EPPs se encuentran disponibles para los coladores, en caso se requieran?						
Infraestructura							
17	¿Considera Usted, que la infraestructura de la Zona Registral N°X sede Cusco, cuenta con señalización en casos de evacuación, brinda seguridad a los colaboradores para el correcto cumplimiento de labores?						
18	¿La infraestructura de la Zona Registral N°X sede Cusco, cuenta con una correcta distribución de espacios, y condiciones adecuadas para los colaboradores?						
Simulacros							
19	¿La Zona Registral N°X sede						

	Cusco realiza simulacros periódicos, donde se instruye a los colaboradores como proceder en situaciones de emergencia, posibles riesgos, así como los equipos que se deben utilizar en los diferentes casos?						
20	¿Considera usted que los simulacros en la Zona Registral N°X sede Cusco, tienen un programa establecido, que permite internalizar el correcto actuar de los colaboradores?						
Personal especializado							
21	¿Sabe usted si la Zona Registral N°X Cusco cuenta con trabajadores técnicos, especialistas o con formación profesional en temas de seguridad y salud en el trabajo?						
22	¿El personal especializado de seguridad y salud en el trabajo, promueve un espacio laboral						

	seguro e informado en la Zona Registral N°X sede Cusco?						
Admisibilidad de sindicatos							
23	¿De acuerdo a su opinión, considera que existe facilidad de admisión de sindicatos en la Zona Registral N°X Cusco?						
24	¿Cómo considera usted la admisibilidad de colaboradores para afiliarse a los sindicatos dentro de la institución?						
Libertad de sindicalización							
25	¿Considera usted, que existe libertad de sindicalización en la zona registral N°X Sede Cusco?						
26	¿Está usted de acuerdo con la libertad de sindicalización en la zona registral N°X Sede Cusco?						
Facilidades a sindicalizados							
27	¿Bajo su experiencia dentro de la institución como colaborador sindicalizado, considera que existen facilidades						

	para ejercer sus funciones?						
28	¿Bajo su experiencia dentro de la institución como colaborador no sindicalizado, considera que existen desventajas?						
Negociaciones colectivas							
29	¿Considera usted que las negociaciones colectivas, permiten velar por los derechos laborales, generando beneficios para todos los colaboradores de la zona registral N°X Sede Cusco?						
30	¿Está usted de acuerdo con las negociaciones colectivas en la zona registral N°X Sede Cusco?						
Mecanismos de prevención							
31	¿Considera usted que existen mecanismos de prevención sobre la igualdad y no discriminación en la zona registral N°X Sede Cusco?						
32	¿De acuerdo a su opinión los						

	mecanismos de prevención cumplen su función preventiva sobre la desigualdad y no discriminación laboral en la zona registral N°X Sede Cusco?						
Hostigamiento laboral							
33	¿Sabe usted ante quien acudir dentro de la institución si llegara a sentirse hostigado o acosado laboralmente en la Zona Registral N°X Cusco?						
34	¿Conoce usted sobre casos de hostigamiento o acoso laboral en la Zona Registral N°X Cusco?						
Procedimientos de respuesta							
35	¿Conoce usted cual es el procedimiento para presentar una queja laboral en la Zona Registral N°X Cusco?						
36	¿Siente usted, que escuchan y se preocupan por brindarle facilidades ante una queja laboral, así como se brindan						

	respuestas oportunas en la Zona Registral N°X Cusco?						
Canales seguros de comunicación							
37	¿Existen canales seguros de comunicación donde usted puede reportar casos de desigualdad y/o discriminación en la Zona Registral N°X Cusco?						
38	¿Considera usted, que existe información y disponibilidad sobre los canales seguros de comunicación la Zona Registral N°X sede Cusco, para todos los colaboradores?						

Información institucional

Superintendencia Nacional de los Registro Públicos

¿Qué hacemos?

Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de las personas de manera oportuna, inclusiva, transparente, predecible y eficiente. En la **SUNARP** estamos **¡Comprometidos con la transformación digital!**

La **SUNARP** es un organismo descentralizado autónomo del Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos que integran el Sistema Nacional, planificar y organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de actos y contratos en los Registros que conforman el Sistema.

Base legal:

- [Ley N° 26366](#): crea el Sistema de Nacional de Registros Públicos, y la Superintendencia Nacional de Registros Públicos - SUNARP.
- [Resolución Suprema N° 135-2002-JUS](#): aprueba el Estatuto de la SUNARP.
- [Resolución N° 346-2015-SUNARP/SN](#): la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobó su Plan Estratégico Institucional para el periodo 2016-2018, en el cual se indica que la visión se desarrolla a nivel del Sector Justicia y Derechos humanos y la misión se define a nivel institucional.

Visión

En el Perú se respetan los derechos humanos en un contexto de cultura de la legalidad y convivencia social, armónica, con bajas tasas de criminalidad y discriminación, donde toda persona goza de seguridad jurídica y tiene acceso a una justicia inclusiva y confiable, gracias a un Estado moderno y transparente que protege efectivamente los intereses del país y de sus ciudadanos.

Misión

Inscribir y publicitar actos, contratos, derechos y titularidades de los ciudadanos mediante un servicio de calidad accesible, oportuno y predecible.

<https://www.gob.pe/institucion/sunarp/institucional>

Ámbito de competencia.

Zona Registral N.º X Sede Cusco

Comprende las siguientes **seis (06) Oficinas Registrales**: Cusco, Abancay, Madre de Dios, Quillabamba, Sicuani, Espinar y Andahuaylas; y la competencia geográfica de cada una es la siguiente:

- En **Cusco**: Calca, Urubamba, Anta, Paruro, Cusco, Paucartambo y Quispicanchis.
- En **Abancay**: Aymaraes, Antabamba, Cotabambas, Grau y Abancay.
- En **Madre de Dios**: Tambopata, Tahuamanu y Manu.
- En **Quillabamba**: La Convención.
- En **Sicuani**: Acomayo, Canas y Canchis.
- En **Espinar**: Espinar y Chumbivilcas.
- En **Andahuaylas**: Andahuaylas y Chincheros (Departamento de Apurímac).

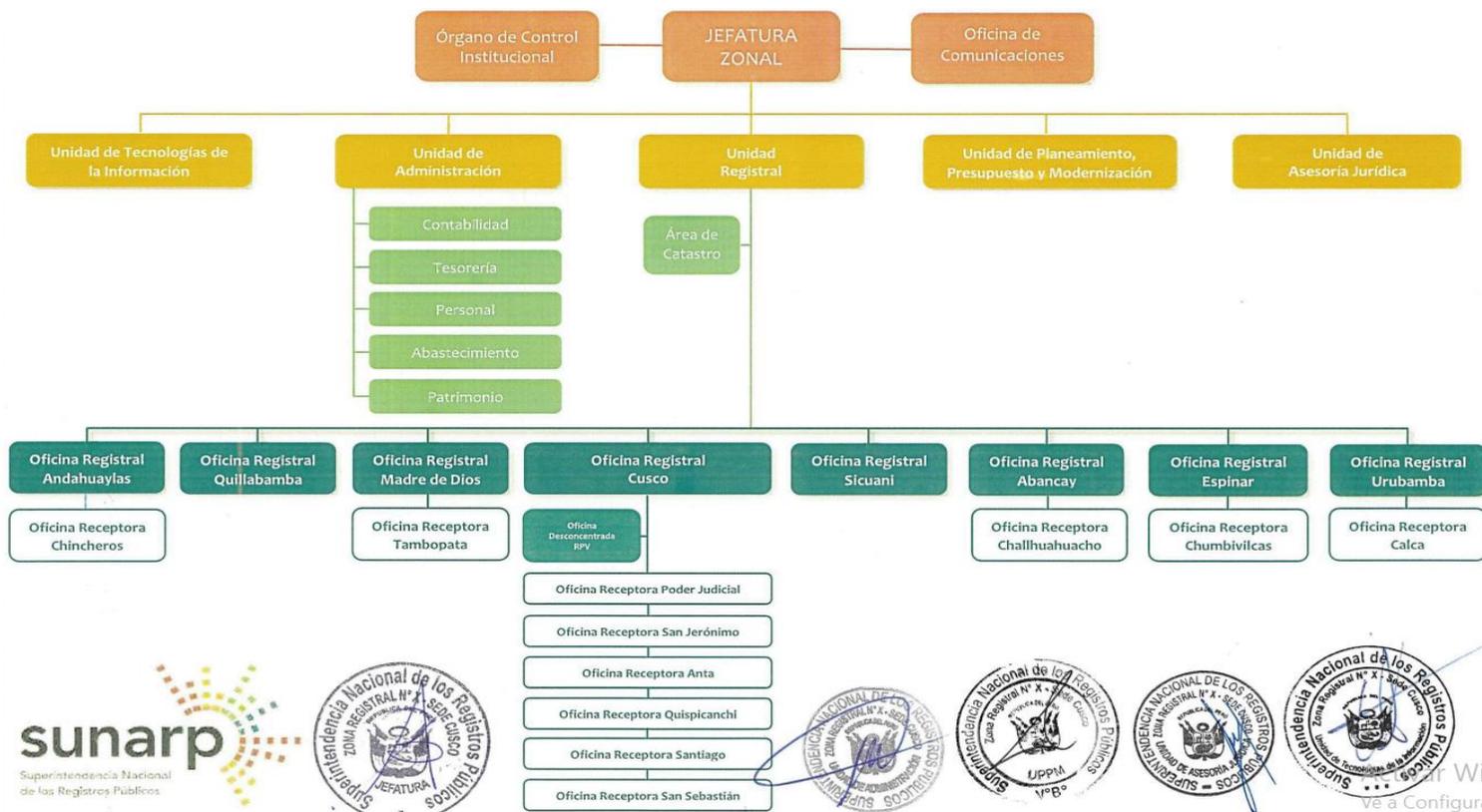
<https://www.gob.pe/institucion/sunarp/organizacion>

Logo institucional.



Figura 6

Organigrama Estructural de la Zona Registral N° X – Sede Cusco



Fuente: Pagina web SUNARP, <https://www.gob.pe/institucion/sunarp/>



**RESOLUCION DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS
REGISTROS PUBLICOS N°338 -2008-SUNARP/SN**

Lima, **23 DIC. 2008**

Visto, el Informe N° 227-2008-SUNARP/GPD, a través del cual la Gerencia de Presupuesto y Desarrollo de la sede Central remite la propuesta de modificación del Manual de Organización y Funciones de las Zonas Registrales;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Oficio N° 493-2008-SUNARP/OCI, de fecha 29 de Octubre 2008, el Jefe del Órgano de Control Institucional de la Sede Central de la SUNARP, da a conocer que la Jefatura de la Zona Registral N° XIII Sede Tacna solicita a la Superintendencia Nacional de los registros Públicos, la implementación de la recomendación emitida en el "Informe Especial al Registro de Propiedad Vehicular de las Oficinas Registrales de Puno y Juliaca";

Que, la Recomendación antes citada señala: "4 Proponer al titular de la entidad la creación de la función(es) específica(s) en el MOF: a) Al especialista en Base de Datos, con respecto a la administración de servicios de auditoría de la BD, así como de estructuras y datos definidos como pistas de auditoría en los sistemas de información de la SUNARP, a fin de que realice el seguimiento y control periódico";

Que mediante Resolución N° 235-2005-SUNARP/SN, de fecha 06 de Setiembre de 2005 se aprobó el Manual de Organización y Funciones – MOF de las Zonas Registrales;

Que mediante Memorandum N° 769 – 2008-SUNARP/GI, la Gerencia de Informática remite su propuesta de funciones para el Especialista de Base de Datos de acuerdo a recomendación emitida en el "Informe Especial al Registro de Propiedad Vehicular de las Oficinas Registrales de Puno y Juliaca";

De conformidad con lo dispuesto en los literales m) y v) del artículo 7° del estatuto de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, aprobado por Resolución Suprema N° 135-2002-JUS;

Con la visación de la Gerencia General, Gerencia Legal, Gerencia de Informática y la Gerencia de Presupuesto y Desarrollo;

D:\C de Marina\GPD\Año 2008\Resolucion SN036 Implementacion de recomendaciones OCI - creacion de funciones para especialista en base de datos.doc

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIMAS ALBERTO PALMA GONZALES
Secretario General
SUNARP



SE RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la modificación del Artículo 28° del Manual de Organización y Funciones – MOF de las Zonas Registrales aprobado con Resolución N° 235-2005-SUNARP/SN; en lo que se refiere a las Funciones Específicas del Cargo de Especialista en Base de Datos como se describe a continuación:

"ESPECIALISTA EN BASE DE DATOS**FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO**

- a) Ejecutar actividades de Administración y operación de las bases de datos de la institución, salvaguardando su disponibilidad, integridad, rendimiento, respaldo, recuperación y seguridad de la misma.
- b) Formular y/o proponer la estandarización y modificación de los objetos y las estructuras de las bases de datos de la institución; así como las políticas, metodologías, normas o prácticas conducentes a mejorar los niveles del servicio de base de datos en la institución.
- c) Monitorear y controlar la operatividad, disponibilidad, integridad, rendimiento y seguridad de las bases de datos de la institución.
- d) Ejecutar y coordinar con la Gerencia de Informática de la Sede Central, las modificaciones y nuevos objetos que se aplicarán a las bases de datos producto del mantenimiento y nuevas funcionalidades de los sistemas de información; así como las actividades para la replicación a la bodega central de la información institucional centralizada.
- e) Emitir los informes materia de su competencia que le sean requeridos por el jefe inmediato superior.
- f) Reportar mensualmente los avances de las acciones, actividades y cumplimiento de metas, y recomendar las medidas que resulten necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
- g) Efectuar las gestiones encomendadas e informar sobre los resultados de las mismas al jefe inmediato superior.



DirC de Larim/GPO/Ato 2008/Resolución SN056 (implementación de recomendaciones OCI - creación de funciones para especialista en base de datos)

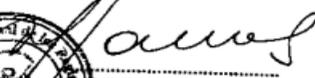
COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DIMAS ALBERTO PARI...



- h) Custodiar la información a la que accede, y mantener la respectiva reserva en los casos en que actúe de acuerdo a sus funciones y labores que realice.
- i) Velar por el adecuado mantenimiento y conservación del material, equipo y mobiliario que se le asigne.
- j) Las demás funciones que le asigne el Jefe de la Oficina de Informática.”

Regístrese, comuníquese y publíquese en la página Web de la SUNARP;


 María D. Cambursano Gararón
 Superintendente Nacional
 de los Registros Públicos

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

DINAS ALBERTO PALMA GONZALES
 Secretario General
 SUNARP