



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES
LABORALES EN LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO
REGIONAL DE PIURA-AÑO 2017”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

BARRANTES ZEVALLOS, DORIS AMELIA

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Universidad César Vallejo
Facultad de Ciencias Empresariales

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Escuela Académico Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo – Piura, siendo las 8:00 pm del día VIERNES 22 de DICIEMBRE del 2017.

El Jurado Evaluador de la Tesis denominada:

"PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA - AÑO 2017"

Sustentada por:

BARRANTES ZEVALLOS DORIS AMELIA

(Apellidos) (Nombres)

Bachiller en:

Administración.

ACUERDAN:

Aprobar la tesis

RECOMIENDAN

levantar las observaciones.

Presidente (a) del Jurado: DR. FREDDY CASTILLO PALACIOS

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: DR. MIGUEL SALDARRIAGA PACHERRE

Nombre Completo

Firma

Miembro (a) del Jurado: DR. LUIS SÁNCHEZ PACHECO

Nombre Completo

Firma

CAMPUS PIURA:
Av. Prolongación Chulucanas s/n.
Tel.: (073) 285 900 Anx.: 5501.

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Dedicatoria

A mi madre, por brindarme su confianza, por haberme asistido en todo momento, por sus consejos y motivación, a mi hermano por su apoyo incondicional y creer en mí en este arduo camino.

Agradecimiento

A la virgen de Guadalupe por ser mi guía en este laborioso camino, por darme las energías y vencer obstáculos para lograr cumplir mi objetivo de ser una gran profesional.

Asimismo expresar mi gratitud a todas las personas que me ayudaron directa e indirectamente en la elaboración de la presente investigación.

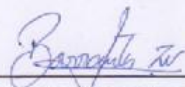
Declaratoria de Autoría

Yo, Doris Amelia Barrantes Zevallos, con DNI N° 47507279 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos De la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se muestran en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Julio del 2017.



Doris Amelia Barrantes Zevallos

Presentación

Señores miembros del jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Propuesta de un programa de responsabilidad social interna para orientar las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017”, con la finalidad de determinar la importancia de un programa de responsabilidad social que orienten las relaciones laborales de los colaboradores de dicha institución. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el capítulo I: introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación y por últimos los objetivos del estudio.

En el capítulo II: Método, se presenta el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el capítulo III y IV: se dan a conocer los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente. Asimismo se desarrolla la propuesta de un programa de responsabilidad social interna.

En el capítulo V, VI y VII: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados.

La presente investigación se presenta en cumplimiento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

La autora

Índice

Página del jurado	
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Presentación.....	vi
La autora	vi
Índice.....	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática	10
1.2. Trabajos previos.....	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	14
1.4. Formulación del problema	19
1.5. Justificación del estudio	20
1.6. Objetivos.....	21
II. MÉTODO.....	22
2.1. Diseño de investigación	22
2.2. Variables, operacionalización	22
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
III.RESULTADOS.....	29
IV.DISCUSION Y PROPUESTA	39
V. CONCLUSIONES	67
VI. RECOMENDACIONES.....	68
VII. REFERENCIAS	69
ANEXOS	72

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo proponer un programa de responsabilidad social interna que oriente las relaciones laborales del Gobierno Regional de Piura con sus colaboradores. El tipo de fue no experimental de tipo descriptiva. Las técnicas de recolección de datos fueron: la encuestas para los colaboradores del Gobierno Regional, entrevista para la jefa de Recursos Humanos y la observación para conocer las condiciones en la que laboran los colaboradores. La población de estudio estuvo constituida por 1350 colaboradores. La técnica de muestreo para la muestra de los colaboradores fue de tipo aleatorio simple. Se concluyó que existe una percepción poco favorable de la responsabilidad social interna del Gobierno Regional de Piura con sus colaboradores; La gestión de los recursos humanos, presenta percepción desfavorable producto de la falta de una política de capacitación y de las acciones realizadas para evitar el ausentismo laboral. Las condiciones de seguridad y salud laboral son desfavorables, esta percepción se explica porque las condiciones ergonómicas, ambientales y de bienestar que proporciona la institución a sus colaboradores no son las mejores.

Palabras clave: Responsabilidad social interna, relaciones laborales, comunicación, desarrollo personal y profesional, equilibrio familiar

Abstract

This research aimed to propose a program of internal social responsibility to guide the labor relations of the Regional Government of Piura with its collaborators. The type was non-experimental descriptive type. The techniques of data collection were: the surveys for the Regional Government collaborators, interview for the head of Human Resources and the observation to know the conditions in which the collaborators work. The study population consisted of 1350 employees. The sampling technique for the sample of the collaborators was of simple random type. It was concluded that there is an unfavorable perception of the internal social responsibility of the Regional Government of Piura with its collaborators; The management of human resources presents an unfavorable perception due to the lack of a training policy and the actions taken to avoid work absenteeism. Occupational health and safety conditions are unfavorable, this perception is explained by the fact that the ergonomic, environmental and welfare conditions provided by the institution to its collaborators are not the best.

Key words: Internal social responsibility, labor relations, communication, personal and professional development, family balance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad, la responsabilidad social interna forma parte fundamental de las estrategias empresariales que buscan conseguir un equilibrio entre el progreso de la institución y de los grupos de interés inmersos. Es frecuente observar que las instituciones se preocupan por el medio ambiente o las comunidades, restándole atención a los grupos de interés internos, representado por los colaboradores, quienes a través de sus esfuerzos y conocimientos, permiten alcanzar ideales propuestos por la empresa. Lamentablemente la responsabilidad social interna en nuestro país, representa un tema con poca incidencia en el trabajo.

Cabe detallar manifiesta que los programas adoptados en las relaciones laborales logran destrezas colectivas, donde el respeto a los derechos principales relacionados al ámbito laboral, descritos por la Constitución y la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), impulsan una estrategia exitosa para respaldar el bienestar de los colaboradores y el auge de las instituciones, logrando una mejora en las relaciones internas.

Salazar (2016), señala que coexisten instituciones peruanas que se encuentran en medio de aprendizaje, desarrollándose en un ambiente ligado al humanismo, considerando a la responsabilidad social como un tema sin importancia, tratando de satisfacer erróneamente al entorno interno (colaboradores), descuidando a los trabajadores y alejándose del verdadero concepto de responsabilidad social interna. Según una encuesta de Global Research Marketing (2013), el 26% de instituciones revelaron que tenían programas de Responsabilidad Social interna; en cambio en el año 2014 de instituciones encuestadas, el 58% señaló que ya las efectuaba.

En el marco de su ejecución de sus objetivos con los ciudadanos la Institución debe tener buenas relaciones laborales. Lamentablemente la

realidad es distinta, evidenciando la falta de un ambiente adecuado para la realización de sus operaciones, ocasionando demoras en la adquisición de materiales o información, limitando la realización de sus funciones.

Grau (2009), la admisión intencional prácticas en las empresas en el departamento de talento humano en una institución no solo suele el sostén de satisfacer a los colaboradores, conservar disminución de conflictos, incluso es favorable para la institución. Punto de interés a la institución retener talento, adaptándose a las nuevas exigencias del mercado laboral. Asimismo, el desenvolvimiento en el ámbito de trabajo, donde el colaborador es partícipe e involucrado con las metas en dicha institución, permite adhesión intrínseca, incita motivación del colaborador, para muchos de la sociedad, evidencia la ausencia de obligaciones de sus trabajadores, originado principalmente privación de políticas internas que mejoren la productividad dentro de los distintos servicios que ofrecen.

La falta de problemas internos en cualquier organización se refleja que los talentos humanos no tomas interés a mejorar los roces entre compañeros, ocasionando falta de satisfacción en ellos mismos. En cambio sí hay unificación grupal se pueden lograr muchas cosas satisfactorias y se conseguirá beneficios mutuos económicos y sociales. Al no tomar en cuenta estas prácticas los colaboradores se sentirán poco identificados, por ende, no desarrollarán por completo habilidades y competencias requeridas por la institución.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Gómez y Loyola (2008) realizaron la investigación llamada responsabilidad social interna en materia de relaciones laborales en la Universidad de Chile Facultad de Ciencias Económicas. Como fin de esta investigación trata en explicar la autonomía que tiene el administrador de Chile para con los colaboradores, tomando en cuenta ciertos aspectos estableciendo que son de manera facultativa y necesaria en el vínculo

laboral. conclusión, que se llegó que hay que tener en cuenta para que una organización sea realmente responsable, en primer lugar, tiene que serlo con sus colaboradores, mediante condiciones laborales impecables en el cual se logre un gran trabajo por parte de ellos.

Responsabilidad Social Empresarial hacia los empleados: caso de una Pyme Colombiana realizada por los universitarios Solarte, Rodríguez y Arbeláez (2013), esta investigación tuvo como objetivo establecer si los programas autonomía interna empresarial proporcionadas por empresas son entendidas por los trabajadores satisfagan sus exigencias e intereses. En resumen, es conveniente lograr que el trabajador logre destrezas en una organización siendo el adiestramiento del recurso humano para la realización de sus actividades, el bienestar el sentirse seguros y así se comprometa con su centro de labores.

Camacho (2015), da a conocer que el documento de las normas de responsabilidad social interna. Llamada Dimensión en el Medio Profesional en organizaciones. Su propósito fue inquirir el compromiso interno medio profesional en empresas de México. Como resultado la ejecución de habilidades en los trabajadores considerando cuán importante es la formación de los colaboradores, teniendo en cuenta puntos importantes relacionados con el desempeño laboral, incluyendo la mejora en lo personal, familiar, los ambientes de trabajo.

Investigación realizada por Beltrán y Ganen (2014), Propuesta para sensibilizar la responsabilidad social interna al colaborador. Caso: global forest lumber en la Universidad de Cartagena. Teniendo principal fin concienciar estas responsabilidades al colaborador de. Las conclusiones que se llegaron en la investigación es que una organización que toma determinaciones en cuanto a temas sociales, se aclimata en el hecho asume determinaciones en organizaciones e involucrados, los programas ayudarán a organizaciones conscientes. Otra conclusión fue responsabilidad social se da en primer lugar por medio de la observación, empezando desde el trabajo, percepción y metas, por la formulación que se da en su curso de dirección,

acrecentando la evolución, acuerdos con la ayuda de la implementación de programas.

1.2.2. Antecedentes nacionales

Yamada y Castillo (2008), exhibieron el documento de investigación en la Universidad del Pacífico llamada responsabilidad social y un excelente ambiente de trabajo: una fórmula ganadora. Como objetivo fue estudiar y proponer las más destacadas prácticas en los colaboradores. En definitiva se deben tomar en cuenta prácticas en los colaboradores y de esta manera coopere acrecentar las habilidades y conocimientos en el ámbito laboral, y de esta forma se lograrán cumplir con las metas, tendrán idoneidad logrando una impresión social positiva. Logrando que los colaboradores de la organización se sientan complacidos en su centro de labores y obviamente su progreso. Si la organización fomenta la consideración de la carta magna y efectúe el régimen de trabajo peruano, de esta manera sea la generación de empleo, que impulse y programas en el colaborador.

Garavito (2008) exteriorizó el documento Responsabilidad social y mercado en la Universidad Católica del Perú. Teniendo como propósito indagar porque los programas de responsabilidades sociales se fundamentan fuera de la empresa, y no toman en cuenta a lo más importantes que es el ámbito laboral. Finalmente concluye que las organizaciones toman mayor interés a stakeholder externos logrando beneficios y buena reputación. Otro fin de esta investigación los programas no son tan importantes, evadiendo la tranquilidad del entorno en el centro de labores.

En el documento prácticas de responsabilidad social empresarial y técnica de labor verisímiles organizaciones del Perú que manifiestan informes sustentables presentado por Fuchs y Priolé (2014) da a conocer que el desarrollo de programas realizados por el talento humano se tiene consideración para ser consecuente laboralmente, las empresas del Perú realizan informes de concientación. Posteriormente concluye que la

aplicación de estas prácticas es muy beneficiosa para las empresas, el trabajador se sentirá a gusto y cómodo por ende harán un trabajo fructuoso.

1.2.3. Antecedentes locales

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Responsabilidad Social Interna

Grau (2012) alude que para que una empresa sea llamada responsable socialmente no solo es tener en cuenta prácticas externamente, sociedad, ambiente, por ende, es de suma importancia el compromiso que se tiene hacia el trabajador teniendo un diálogo armonioso para obtención de excelentes relaciones.

Baltera y Díaz (2005) Baltera y Díaz (2010) alude que estos temas de involucramiento dirigidos a los trabajadores, se necesita unas condiciones de trabajo favorables, que trabajen en un estado de limpieza totalmente pulcro que se sientan sumamente seguros en su área de trabajo lo cual tiene como resultado un desempeño positivo tanto para la empresa como para el recurso humano.

En libro verde de responsabilidad social (2002) citado por Naranjo (2011), las empresas verifican exigencias que la ley de trabajo solicita en asuntos de contratar y remuneración a los trabajadores, de forma de pago por sus obligaciones, los servicios que brinda y sobre todo la seguridad en el ámbito laboral, pero lamentablemente no es un tema de preocupación y mucho menos hay responsabilidad.

Perú 2021(2005), detalla que la responsabilidad social 8000 siendo una refrendación establecida en compromisos para inducir los ambientes laborales y así el contratado desempeñe actividades con ahínco sintiéndose seguro y protegido.

En el documento expuesto por el Ministerio De Trabajo y Promoción y Empleo (2014), señala que la ordenanza de seguridad y salud en el centro de labor es importante para la protección de los colaboradores, en el que

describe que los miembros que ejercen funciones laborales tienen el privilegio que el gobierno y las empresas brinden ambientes apropiados que les respalden un estado de calidad sano donde los medios tendrán que ofrecer donde la labor se desarrolle en un ambiente inexpugnable y sano.

En el libro verde fomentar un marco europeo para la responsabilidad social interna (2002), aclara que es obligación de las organizaciones contar con ambiente expugnable y seguro, brindar lo necesario donde se sienta el colaborador comprometido hacia su lugar de trabajo.

Una institución no puede jactarse de responsabilizarse por la sociedad, comunidad u otros grupos de interés, si internamente no tiene plena consideración hacia el bienestar de sus empleados quienes logran que la institución cumpla sus objetivos.

Latina Corporation (2012), manifiesta que este tema tomado practica disposición para que se sindique con los objetivos de los trabajadores ligada a la gestión de recursos humanos. La aplicación de esta practicas internas ayuda a adiestrar al empleado en su desarrollo personal y profesional, lo cual se lograría permanencia en sus centros de labores y de este modo su entorno familiar el colaborador se sentirá satisfecho.

En el libro verde fomentar un marco europeo para la responsabilidad social (2002), alude que los que logran pertenecer a una empresa en Europa son constantes comunicadoras tanto verticalmente como horizontalmente, se apropian del deber que se les asigna, manejando un buen canal de comunicación siendo un instrumento hacia el vínculo entre empleado y empleador.

1.3.1.1 Gestión de Recursos Humanos

Calderón (2011), manifiesta que la gestión de recursos humanos refiere al futuro de la empresa ligada socialmente, entonces un un hábitat de tareas es fructuoso, confiable, en donde los colaboradores se comuniquen sin temor, ya así lograr un crecimiento laboral y una estilo y calidad de vida

adecuada. La implementación de facilidades de compromiso, tomando cuenta el ambiente interno como comunicación, colaboración: relación con el colaborador e institución, admiración al personal: responsabilidad con el desenvolvimiento de colaborador.

1.3.1.2. Seguridad Y Salud Laboral

Chiavenato (2009), alude que la preparación hacia el trabajador es indispensable logrando que ellos acrecienten sus competencias y habilidades y de esta manera cumplirán a cabalidad sus funciones correctamente. La ausencia en el trabajo se da diferentes motivos, la escasa motivación, tirantez, cansancio donde el trabajador se siente poco estimulado por parte de su empresa, entonces si no hay estímulo aparecen la malísima relación laboral.

Zazo (2009), detalla que las condiciones de bienestar laboral tiende a mejorar las comodidades y un buen espacio físico para realizar actividades de los colaboradores como resultado impecable de un excelente relación laboral logrando confort físico y mental del empleado. Alude que las condiciones ergonómicas en el lugar de trabajo benefician la calidad y rendimiento de la institución logrando positivamente satisfacción, seguridad y salud de los colaboradores aminorando descuidos que permiten accidentes laborales. Los escenarios de sanidad en los centros de labores no debe haber ninguna incomodidad, engorro o malestar de los colaboradores, evitando ciertos factores como las violentas temperaturas, flujos de aire, fragancias desapacibles, refulgencia solar sobre algo cristalina”.

1.3.1.2 Relaciones laborales

La relación con el colaborador es principal para la institución y si la empresa al no tener una comunicación abierta entre ambos, tanto verbal como contractual, se perdería grandes y excelentes profesionales en su campo.

Pizarro y Salas (2006), declara que un magnifico trato en el centro laboral con los colaboradores y empleadores en su trabajo se circunda que

manejen abiertamente vínculos verbales para la resolución de problemas. Lo cual trae consigo beneficios para tal empresa.

Una excelente manera de entablar vínculo con los colaboradores posibilitando la gestión de recursos humanos es instaurar una propuesta operante en la organización. Siendo básico un manual de cómo las cosas se deben hacer. Esto lo añade Chiavenato (2009) realizar un diseño de un programa de relaciones con los empleados es una estrategia para crear un buen ambiente organizacional, donde incluyen: comunicación, cooperación, protección.

Urcelay (2005), menciona que la realización de programas excepcionales para los colaboradores de la institución es realmente importante e indispensable en el que se logra un ambiente laboral sano donde ellos se sientan apreciados tanto como los que son y lo que simbolizan en el que sus esfuerzos sean reconocidos.

Chiavenato (2009), alude que las personas, en el momento que vienen al mundo hasta su descenso, coexisten incesantemente en constante interacción con su entorno, radicando en la aceptación de influir en las interacciones entre ellos. Da a conocer que la gestión de recursos está ligada al comportamiento laboral. Vínculos de empresas hacia los colaboradores relacionados a desarrollo profesional y personal, estabilización parental, puestos de trabajo y la comunicación de los colaboradores.

Fortalecer las relaciones laborales siempre es muy necesario tener en cuenta mecanismos, contar con las herramientas para lograr una solución a estos problemas para conseguir empleados comprometidos con la institución. Consolidar el ámbito interno se logrará alcanzar los objetivos con e el exterior de la institución.

1.3.2.1 Desarrollo Profesional Y Personal

Chiavenato (2009), manifiesta que estos temas de desarrollo son vitales, obteniendo progresión, oportunidades en cualquier centro laboral

umentando sus conocimientos en temas de su carrera profesional, por lo tanto, si se consigue desarrollarse satisfactoriamente es muy positivo para la organización y para con sus compañeros de trabajo se hace más fácil la resolución de tareas. Pone en manifiesto que los lugares de trabajo tienen que ser apropiados y con todas las comodidades y medios para que efectúen correctamente sus funciones.

1.3.1.2.2 Equilibrio de la vida personal, familiar y laboral

Chiavenato (2009), “expone la armonía en lo personal, familiar y laboral es se suma importancia donde el colaborador esté acorde en estos tres puntos importantes. Ambiente tangible que fomente. Un lugar somático en ocasiones haya descanso jornadas de descanso laboral, realización de deportes e intranquilidad en el bienestar personal”.

En el documento expuesto por el Ministerio De Trabajo, promoción y Empleo (2014) “explica que las horas de trabajo son las fijaciones del tiempo en que una persona está en mera predisposición para laborar, la perdurabilidad de las horas de trabajo. La jornada límite permitido por la carta magna es de cuarenta y ocho horas semanales y ocho horas diarias, con una hora de almuerzo”.

En el documento expuesto por el Ministerio De Trabajo y Promoción y Empleo (2012), “explica que las horas de trabajo son las fijaciones del tiempo en que una persona está en mera predisposición para laborar, la perdurabilidad de las horas de trabajo. La jornada límite permitido por la carta magna es de cuarenta y ocho horas semanales y ocho horas diarias, con una hora de almuerzo, es por ello que las organizaciones están en el deber de obedecer la ley para lograr que los colaboradores no se abrumen con mucho trabajo y tengan disposición para su vida personal y tener tiempo para su familia. Además un colaborador cuando disfruta de su familia suele responder con un excelente trabajo en su centro laboral”.

1.3.2.3 Comunicación

Novoa (2010) “manifiesta que para lograr excelente comunicación es indispensable tener y mantener buenas relaciones laborales en su centro de trabajo. Es muy importante los elementos de comunicación que darán a conocer como somos, o como trabajamos. Un factor muy importante es la competencia personal, como nos relacionamos, si somos constantes o tomamos la iniciativa de entablar un vínculo con los demás. La competencia Social ayuda a lograr la satisfacción de escasas necesidades en los trabajadores, si somos capaces de relacionarnos con los compañeros de trabajos ha visto que las organizaciones contratan a grande y competentes profesionales con mucha experiencia, pero si no se relaciona socialmente hay un quiebre en las relaciones y muy probable que los niveles de desempeño sean muy bajos.

De acuerdo al Cuaderno de la Cátedra, la Caixa de Responsabilidad Social interna (2012), “comunicación social en las relaciones laborales es el cimiento del vínculo institución-colaborador. Por ello, plan de actividad ligada a temas de responsabilidad social interna se da por medio de las interacciones o comunicación de la institución a través de agentes gremiales o entre los mismos colaboradores.

La preocupación de ellos es que la institución promueva condiciones de ocupación, protección de principios de los empleados ligados con el compromiso social en el ámbito interno”.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Pregunta general

¿Cómo un programa de responsabilidad social interna puede orientar las relaciones laborales en los colaboradores del Gobierno regional de Piura en el 2017?

1.4.2. Preguntas específicas

- 1) ¿Cómo se lleva a cabo la gestión de recursos humanos en Gobierno Regional de Piura, año 2017?

- 2) ¿Qué condiciones de seguridad y salud laboral existen para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?
- 3) ¿Cuál es el grado de desarrollo profesional y personal que, en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?
- 4) ¿Cómo es el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?
- 5) ¿Cómo es la comunicación entre los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?

1.5. Justificación del estudio

La investigación es de relevancia Social, porque intenta ser un apoyo en orientar los vínculos laborales en los trabajadores. Es beneficioso porque ayudará a lo que propone en un Programa de Responsabilidad Social Interna para que la Institución la considere como intermedio para disminuir impensados resultados en las diplomacias profesionales.

Considerar un programa es provechoso para ambos el trabajador y empresa y en efecto se conseguirá una labor más efectiva, lo cual se alcanzará la empresa que el empleado logre las metas.

La institución debe considerar a sus integrantes como capital humano, considerarlos lo más importante porque ellos son los que brindan trabajo, esfuerzo. Dicha una Institución brinda una mejor condición al cliente interno y externo. Por consiguiente, si no hay algún provecho en sus trabajadores, lograría poca identificación hacia su trabajo y de esta manera no se lograría cumplir los grandes objetivos.

Por lo tanto, la unión entre trabajador y empresa a través de la ejecución de soluciones socorrerá a conseguir lo que se busca. Se justifica forma práctica en el cual se tomarán medidas para la mejora de problemas internos en la institución.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Proponer un programa de responsabilidad social interna que oriente las relaciones laborales en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

1.6.2 Objetivos específicos

- 1) Identificar la forma en que se lleva a cabo la gestión de recursos humanos en el Gobierno Regional de Piura, año 2017.
- 2) Determinar las condiciones de seguridad y salud laboral que existen para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.
- 3) Analizar el grado de desarrollo profesional y personal en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.
- 4) Determinar el equilibrio entre vida personal, familiar y laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.
- 5) Analizar la comunicación entre los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La investigación será de tipo no experimental porque los datos conseguidos no son modificados, no hay maniobra de las variables. Hernández, Fernández y Baptista (2014) citado por Vivas (2016) lo explica que los hechos se observan tanto presentan entorno real y luego estudiarlas. También se trata una investigación transversal, los datos son obtenidos en al instante y tiempo dado.

Finalmente es una investigación descriptiva, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, pg.92), se entienden las realidades de un problema precedente investigación de ambas variables.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Responsabilidad Social Interna

Caneda (2012), Implica a colaboradores, hacen alusión a la gestión en Recursos Humanos, al bienestar, estabilidad en una empresa.

2.2.2 Relaciones Laborales

Porto y Gardey (2008), Son las relaciones instituyen a los centros de labor entre los mismos trabajadores o también entre trabajador y empresa, para la consecución de metas por ambas partes.

2.2.3. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición Operacional	Indicadores	Escala de Medición
Responsabilidad Social Interna	Caneda (2012), Implica a colaboradores, hacen alusión a la gestión en Recursos Humanos, al bienestar, estabilidad en una empresa.	Gestión de Recursos Humanos	Se identificará el vínculo colaborador-institución por medio de un cuestionario	Capacitación	Ordinal
				Ausentismo Laboral	Ordinal
		Seguridad y Salud laboral	Se explicará las condiciones de trabajo del centro laboral aplicando un cuestionario	Condiciones Ergonómicas	Ordinal
				Condiciones Ambientales	Ordinal
				Condiciones de Bienestar	Ordinal

Relaciones laborales	Porto y Gardey (2008), Son las relaciones instituyen a los centros de labor entre los mismos trabajadores o también entre trabajador y empresa, para la consecución de metas por ambas partes.	Desarrollo Profesional y Personal	Se evaluará al colaborador, en aspectos relacionados a su formación dentro de la institución, se hará a través de un cuestionario	Nivel académico	Ordinal
				Puesto de trabajo	Ordinal
		Equilibrio de la vida personal familiar y laboral	Se evaluará al colaborador, con respecto a su disposición en temas familiares por medio de un cuestionario	Tiempo disponible con la familia	Ordinal
				Horarios de Trabajo	Ordinal
		Comunicación	Se evaluará la parte interactiva entre los colaboradores a través de un cuestionario	Competencias Personales	Ordinal
				Competencias Sociales	Ordinal

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población:

Serán los colaboradores de la institución Gobierno Regional Piura que están compuestos por 1350 personas que laboran en la institución.

2.3.2. Muestra

Para la realización de la muestra de la población de la institución Gobierno Regional de Piura se empleará la fórmula de la población finita:

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

Dónde:

N= Total de la población.

α = Nivel de significación (95%)

Z α =1.96

p= proporción esperada (en este caso = 0.5)

e= precisión (0.05)

$$n = \frac{1350 \cdot 0,52 \cdot 1.96^2}{0.05^2(1350 -1) + 0.05^2 \cdot 1.96^2}$$

n= 299 colaboradores

La muestra será de 299 colaboradores

Técnica de muestreo

Solamente se utilizará el método de muestreo para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura en el cual se empleará la técnica probabilística, también se utilizará la forma de selección será el muestreo aleatorio simple.

2.3.3. Criterios de Selección

Para la muestra de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura se tomará en cuenta a todos los que desempeñan labores tanto nombrados como sindicato.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1 Técnicas

Encuesta: Hernández, Fernández y Baptista (2014), el investigador efectúa una serie de preguntas con respecto a la información que necesita conseguir, donde esta puede ser tanto abiertas como cerradas

Entrevista: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), alude el tipo de técnica hay un vínculo directo entre ambos el entrevistador y el entrevistado, donde mantienen una plática oral en un área determinada manifestando preguntas de conocimiento.

Observación: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), manifiesta el registro metódico, efectivo y confidencial de conductas y escenarios visibles, para la obtención de datos.

2.4.2. Instrumentos

Cuestionario: Se realizaron un conjunto de con respecto a las variables de estudio. Se realizarán preguntas a los trabajadores del Gobierno Regional de Piura para conseguir datos que proporcione con claridad la objetividad en el estudio.

Guía de entrevista: se realizaron interrogantes encaminada a la jefa de Recursos Humanos para saber el entorno existente en el colaborador.

Guía de observación: consintió el logro de respuestas en como suceden en el entorno en conducta de los trabajadores.

2.4.3. Validez

Importante para el instrumento calculará las variables de investigación. Lo que se pregunte debe ser verídicas y entendibles. Asimismo, la eficacia de instrumentos se realizará por medio del criterio de 3 eminencias con respecto al tema, donde apoyan a los ítems se adecuen a las dimensiones, variables.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento permitirá saber el valor en el cual el instrumento a emplear de respuestas congruentes a la realidad. Este criterio se aplicará el coeficiente de Alpha de Cronbach en los cuestionarios hacia a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, realizó una prueba piloto al 10% de la muestra dando como resultado 8,25% dando gran confiabilidad al instrumento.

2.5. Métodos de análisis de datos.

Se utilizara el programa Excel por SPSS versión 21.0, lo cual se tomaran en cuenta los cuestionarios, por lo tanto se logró mostrar los resultados a través esquemas para un mejor entendimiento.

2.6. Aspectos éticos.

En este aspecto se hizo uso de cita, citando a los autores correctamente de acuerdo a las normas APA. El respeto hacia los trabajadores es un aspecto que se tomó mucho en cuenta para el progreso de esta indagación.

III.RESULTADOS

Para lograr el objetivo de la investigación, se empleó un cuestionario que recolecta información de las variables relacionadas en la investigación. En esta investigación se ha tomado en cuenta ciertos puntos que requieren mejora por medio de este programa, los cuales reciben una puntuación de 4 puntos y como resultado nos proporciona que se ponga más importancia en las prácticas.

3.1. Gestión de recursos humanos en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Tabla.1 Descripción de la gestión de los recursos humanos en el Gobierno Regional de Piura

Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Capacitación		
1. La institución realiza estudios sobre las necesidades de capacitación del personal	2,8	1,2
2. En la institución están claramente establecidas las políticas de capacitación anual	2,8	1,4
3. En la institución están claramente establecidas los cronogramas de capacitación anual	2,8	1,2
4. Existen indicadores que permiten medir la efectividad de la capacitación	3,0	1,3
5. Las capacitaciones tienen que ver con las necesidades del área en el que se desempeña el colaborador	2,6	1,2
Ausentismo laboral		
6. Siente que su trabajo es rutinario y no le encuentra motivación	3,0	1,3
7. Respeta sus horarios de trabajo	3,0	1,3
8. Se ausenta del trabajo de manera frecuente	3,3	1,2

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior da cuenta de la percepción de los colaboradores sobre distintos temas con relación a la gestión de los recursos humanos, incluyendo la capacitación, ausentismo laboral. Con respecto a la capacitación, los promedios iguales o inferiores a los 3 puntos dejan en evidencia que la opinión de los colaboradores no es muy favorable. Tampoco existen muchas evidencias de la existencia de indicadores que permitan

medir la efectividad de la capacitación, es más, las pocas capacitaciones que se dan, no tienen que ver con las necesidades del área en el que se desempeña el colaborador.

Con respecto al ausentismo laboral, los colaboradores sienten que su trabajo es rutinario y no le encuentran motivación, según el promedio cercano a los 4 puntos; también se encontró que no siempre se respetan los horarios de trabajo, aunque no se evidencia mucho ausentismo en el trabajo, como se desprende de los promedios cercanos a los 3 puntos.

La gestión de una empresa está orientada a preparar y coordinar a los recursos humanos para que ayuden a conseguir las metas previstas por la institución; en cuanto a la capacitación, la institución es la encargada de destinar los recursos para lograr la preparación del personal y la máxima eficacia desenvolvimiento de sus funciones. El estudio muestra que la institución no cuenta con políticas estructuradas para lograr dichos objetivos, partiendo de la falta; al no contar con dichas políticas, la institución tampoco cuenta con un cronograma estructurado para la capacitación; en los pocos casos que se da dicha capacitación, la institución no cuenta con indicadores para medir su efectividad y éstas, no tienen que ver con las necesidades del área en el que se desempeña el colaborador.

Con respecto al ausentismo laboral, o a la omisión de un colaborador en su centro laboral, la gestión debe lograr una serie de mecanismos para evitarlo; estos mecanismos van desde la motivación del trabajador hasta el establecimiento de horarios adecuados al puesto que desempeñan. Los resultados son evidentes, los trabajadores encuentran al trabajo rutinario y sin motivación, no hay respeto por los horarios de trabajo y algunos trabajadores se ausentan de su puesto de manera frecuente. Es necesario que la institución desarrolle estrategias que controlen estos aspectos tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los trabajadores en su puesto.

3.2. Condiciones de seguridad y salud laboral que existen para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Tabla 2 Descripción de las condiciones de seguridad y salud laboral en el Gobierno Regional de Piura.

Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Condiciones ergonómicas		
9. En su trabajo siempre está expuesto a ruidos molestos	3,3	1,3
10. Los ruidos (conversaciones, llamadas, etc.) generados por las personas con quien comparte el trabajo dificultan sus labores cotidianas	3,2	1,2
11. Los equipos con que cuenta en su trabajo, favorecen la realización de sus tareas (computadoras, PC, etc.)	2,7	1,3
12. El mobiliario de la oficina (Sillas, sofá) facilitan la realización de sus labores	2,8	1,3
Condiciones ambientales		
13. En las oficinas la iluminación es adecuada para las tareas	2,9	1,4
14. Las oficinas tienen una temperatura adecuada para la realización del trabajo	2,7	1,3
15. Las áreas de trabajo son cómodas para realizar el trabajo	2,8	1,2
Condiciones de bienestar		
16. La institución se preocupa constantemente por el bienestar del trabajador	2,9	1,2
17. Siente que existe equidad en las retribuciones que reciben de la institución	2,7	1,2
18. Considera que la institución es justa en su política de ascensos	2,8	1,2

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla anterior da cuenta de la opinión de los colaboradores sobre las condiciones de seguridad y salud ambiental, que se evalúan teniendo en cuenta las condiciones ergonómicas, condiciones ambientales y condiciones de bienestar.

Con respecto a las condiciones ergonómicas, los promedios cercanos y por debajo de los 3 puntos, dejan en evidencia que la opinión no es tan favorable; los colaboradores consideran que en su trabajo hay cierta exposición a ruidos molestos y que además, los ruidos generados por conversaciones y llamadas entre otros, generados por las personas con quien comparte el trabajo, dificultan de alguna manera las labores cotidianas. Los colaboradores consideran además que los equipos favorecen poco la realización de sus labores. En cuanto a las condiciones ambientales, los

promedios inferiores a 3 puntos indican que, según los colaboradores, en las oficinas la iluminación y la temperatura es poco adecuada para la realización de las tareas, las que se dificultan aún más, porque las áreas de trabajo que son poco cómodas para realizar el trabajo.

Con respecto a las condiciones de bienestar, la percepción tampoco es muy favorable, según los promedios inferiores a los 3 puntos; los colaboradores consideran que la institución no se preocupa mucho por el bienestar del trabajador, no existe equidad en las retribuciones que reciben de la institución y ésta tampoco es justa en su política de ascensos.

Una institución que cuida al recurso humano tiene que contar políticas para fomentar, tener el confort somático, intelectual y colectivo. La institución debe encargarse de cuidar las condiciones ergonómicas del trabajo, es decir, crear un ambiente laboral en el que los trabajadores no estén expuestos a ruidos molestos, ni a las constantes conversaciones, llamadas telefónicas e interrupciones, entre otras; también debe proporcionar equipos y el mobiliario que favorezcan la realización de las tareas; estos aspectos a juzgar por los resultados, no los está cumpliendo el Gobierno Regional de Piura. Otro de los aspectos importantes es la generación de un entorno ambiental adaptado a las necesidades del trabajo, con una iluminación y temperatura adecuada, y al mismo tiempo con áreas cómodas de trabajo; en estos aspectos, los resultados evidencian que la institución tampoco cumple.

La preocupación de la institución por las condiciones de bienestar del trabajador es también crucial para una buena gestión; para ello es importante una política basada en la equidad, libre de favoritismos, en donde los trabajadores avancen de acuerdo a sus méritos y capacidades y que reciban retribuciones de acuerdo al logro de metas.

El estudio también deja en claro que la institución tampoco está cumpliendo con brindar condiciones que favorezcan el bienestar del trabajador.

3.3. Grado de desarrollo profesional y personal en los colaboradores del Gobierno regional de Piura, año 2017.

Tabla.3 Descripción del grado de desarrollo profesional y personal de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Nivel académico		
19. Considera que su profesión le permite desempeñar adecuadamente el puesto que ejerce	2,9	1,3
20. Considera que el puesto que ocupa está de acuerdo con el nivel académico alcanzado	2,7	1,3
21. Tiene la expectativa de que su nivel académico le permita lograr un mejor nivel en la institución	3,3	1,3
Puestos de trabajo		
22. El puesto en el que actualmente se encuentra lo motiva para seguir superándose	2,9	1,3
23. Considera que el actual puesto de trabajo le permite desarrollar al máximo su desempeño laboral	3,0	1,4

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

La tabla 3 muestra la percepción de los colaboradores sobre el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, basado en la evaluación del nivel académico y de la adecuación del puesto de trabajo. En cuanto al nivel académico, los cocientes bajos o de alrededor de 3, dan a conocer los colaboradores consideran su profesión no siempre le permite desempeñar adecuadamente el puesto que ejerce; éste tampoco está de acuerdo con el nivel académico alcanzado. Es más, los colaboradores tienen pocas expectativas de que su nivel académico le permita lograr un mejor nivel en la institución.

Con relación al puesto de trabajo, el estudio indica que éste mayormente no lo motiva para seguir superándose y tampoco le permite desarrollar al máximo su desempeño laboral.

El desarrollo personal y profesional están íntimamente relacionados, siendo el segundo una fase del crecimiento personal que un individuo experimenta como parte de sus deseos de auto superación; por otro lado, el desarrollo profesional en una organización, son sustanciales en la talento humano y del esfuerzo organizado de toda la organización.

Lograr este desarrollo no es una tarea fácil, como lo demuestra el estudio, los trabajadores sienten que su profesión no les permite desempeñar adecuadamente el puesto que ejercen, el cual además no está de acuerdo con el nivel académico alcanzado, lo que genera pocas expectativas de que dicho nivel le permita lograr un mejor nivel en la institución. Esta situación se agrava, puesto que el puesto que actualmente ocupan no los motiva a seguir superándose y tampoco les permite desarrollar al máximo su desempeño laboral.

Las empresas y organizaciones deben destinar los recursos necesarios para motivar a sus colaboradores para que asuman un mayor compromiso con la empresa; para ello es necesario capacitar al personal y analizar las capacidades de cada uno de ellos para el puesto en el que se desempeñan. La capacitación es importante para fortalecer sus áreas débiles de acuerdo al puesto que ocupan y mejorar su desarrollo de las capacidades requeridas para desempeñar el puesto.

3.4 Equilibrio entre vida personal, familiar y laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Tabla.4 Descripción entre el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Tiempo disponible con la familia		
24. Su actual trabajo le permite dedicar tiempo a su familia	3,1	1,3
25. Lo que ha logrado hasta ahora en su cargo, ha mejorado el bienestar de su familia	3,2	1,3
Horarios de trabajo		
26. Los horarios de trabajo son convenientes para lograr un buen desempeño	2,9	1,3
27. Los horarios le permiten complementar su formación profesional	3,7	1,2

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la tabla anterior se refleja la percepción de los colaboradores por sobre el equilibrio en lo individual, parental y trabajo que les permite trabajar; éste se manifiesta en el tiempo disponible con la familia y en la flexibilidad de los horarios de trabajo.

En relación al tiempo disponible con la familia, los promedios cercanos a los 3 puntos, los colaboradores sus funciones no siempre le consienten estar con sus seres queridos y tampoco lo que ha logrado hasta ahora en su cargo, ha mejorado su bienestar de su familia.

La percepción sobre los horarios de trabajo no es la adecuada, los resultados próximos 3 puntos; en opinión de los colaboradores los itinerarios de labores no siempre son provechosos en conseguir un excelente trabajo y éstos tampoco le permiten complementar su formación profesional.

La ejecución propósitos y la satisfacción necesidades en una empresa, depende del equilibrio de estas con las de los colaboradores; el estudio revela que la empresa no ha logrado conciliar la vida personal, familiar y familiar de sus trabajadores; el trabajo no permite que mucho dediquen tiempo a sus familias y tampoco hay evidencias de que lo logrado hasta ahora en la institución haya mejorado el bienestar de su familia. En cuanto a los horarios, estos no son los más adecuados para lograr un buen desempeño y estos tampoco permiten completar su formación profesional.

La armonía íntimo, núcleo familiar y trabajo, herramienta esencial en talento humano, medida en empresas lo logre, tendrá trabajadores más satisfechos y motivados, una mejor salud y bienestar, así como una mejor calidad de vida; todos estos aspectos generan un mayor compromiso en el trabajador, mejorando su desempeño laboral.

3.5 Comunicación entre colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Tabla. 5 Descripción de la comunicación en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Competencias Personales		
28. Considera que cuenta con las competencias necesarias para desarrollar su puesto de trabajo	2,9	1,3
29. Mantiene siempre control sobre los problemas que se presentan en su área de trabajo	2,9	1,4
Competencias Sociales		
30. Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo	2,7	1,3
31. Se adapta fácilmente al trabajo en equipo	3,0	1,3

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En la tabla 5 se refleja la opinión de los colaboradores sobre la comunicación que existe en el Gobierno Regional de Piura, manifestado en las competencias personales y sociales.

En relación a las primeras, respuestas a 3 puntos, evidente percepción no es muy favorable; los trabajadores en general ponen en duda que cuenten con las competencias necesarias para desarrollar su puesto de trabajo; es más, no siempre mantienen control sobre los contratiempos se dan en las empresas

En relación a las competencias Sociales, la percepción es similar; es decir, los colaboradores sienten que no se relacionan cómodamente en el trabajo y tampoco hay adaptación.

Uno de los puntos fundamentales en una empresa, comunicación, puesto que, estas muchas veces determina el éxito; esta permite establecer mejor la coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos de la institución y además facilita la interacción con los clientes externos. En el Gobierno regional, esta no es percibida en forma favorable, tanto en lo relacionado a las competencias personales como en las competencias sociales; en relación a las primeras, la investigación aporta que el colaborador no tiene

las competencias necesarias para relacionarse y mucho menos para la resolución de problemas. En cuanto a las competencias sociales, el estudio indica que los trabajadores no se adaptan entre ellos mismos.

Estos aspectos que muchas veces evidencia ineficiencia y falta de organización y coordinación por parte de la institución pueden generar a la postre ineficacia, desorden y una serie de conflictos internos.

3.6 Responsabilidad social interna y Relaciones laborales en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017

Tabla.6 Resumen descriptivo de los indicadores y dimensiones de la responsabilidad social interna en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura

Dimensiones e indicadores	Promedio	Desviación estándar
Capacitación	2,8	,7
Ausentismo laboral	2,9	,7
Gestión de recursos humanos	2,8	,5
Condiciones ergonómicas	2,7	,7
Condiciones ambientales	2,8	,8
Condiciones de bienestar	2,8	,7
Seguridad y salud laboral	2,8	,5
Responsabilidad social interna	2,8	,3

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

Los resultados confirman la aprehensión poco favorable de los trabajadores del Gobierno Regional de Piura, según se observa en los promedios cercanos a los promedios por debajo de los 3 puntos. Se observa que la valoración poco favorable de la gestión de los recursos humanos, es producto de la falta de una política clara de capacitación y de las acciones realizadas para evitar el ausentismo laboral.

Las condiciones de seguridad y salud laboral tampoco son favorables, de acuerdo a los promedios cercanos a los 3 puntos; condiciones ergonómicas, ambientales y de bienestar que proporciona la institución a sus

colaboradores no son de lo mejor. Tanto la percepción poco favorable sobre la gestión de los recursos humanos y sobre la seguridad y salud laboral, contribuyen a una percepción también desfavorable sobre la autonomía dentro de la organización

Tabla. 7 Resumen descriptivo de los indicadores y dimensiones de las relaciones laborales en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

Dimensiones e indicadores	Promedio	Desviación estándar
Nivel académico	3,0	,8
Puesto de trabajo	3,0	1,0
Desarrollo profesional y personal	3,0	,6
Tiempo disponible con la familia	3,1	,9
Horarios de trabajo	3,2	,8
Equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral	3,1	,7
Competencias personales	2,9	1,0
Competencias sociales	2,8	1,0
Comunicación	2,9	,8
Relaciones laborales	3,0	,4

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores

En cuanto a las relaciones laborales, la percepción no es favorable, según lo 3 puntos cercanos. Así, en cuanto al desarrollo profesional y personal, la percepción poco favorable. Sobre el nivel académico y sobre los puestos de trabajo que tienen los trabajadores. Tampoco se vislumbra una percepción favorable sobre el equilibrio entre vida personal, familiar y laboral de los colaboradores, los demás indicadores son favorables. El otro aspecto evaluado es la comunicación, la cual tampoco es favorable. La percepción poco favorable sobre todos estos aspectos contribuye a relaciones favorables poco satisfactorias en la institución.

IV.DISCUSION Y PROPUESTA

4.1 Discusión de resultados

El motivo de la discusión es proponer un programa de responsabilidad social interna para orientar las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura. Se efectuó discernimiento de las respuestas de investigación estudiando los objetivos y dimensiones expuestos en base a teorías y precedentes expuestos en la primera parte.

Al analizar El primer objetivo, se consideró la capacitación y ausentismo laboral, según Chiavenato (2011) indica que preparar al personal es vital para conseguir que los colaboradores acrecienten su idoneidad para obtener grandes resultados. Con respecto a los resultados de la indagación señala que el 82.9% de los colaboradores afirma que no se realizan capacitaciones y el 85.2% muestra que hay ausentismo laboral. La presiación promedio conseguido con relación a las capacitaciones es 2.8 y 2.9 de ausentismo laboral; por ende, este indicador no es el más adecuado, consiguiendo disgusto y pobre desempeño ocasionando una mala relación laboral, se corrobora que la institución realiza medidas para eludir estos problemas.

La investigación de Gómez y Loyola (2008) explican, por medio de su investigación si se realiza una adecuada gestión de recursos humanos están logrando productividad, argumentan que tener prácticas impulsa colaboración e involucramiento con la organización, consiguiendo relaciones laborales adecuadas.

Uno de los recursos más significativos que tiene una empresa es el colaborador y es el que, en la institución investigada, debería subvencionar al cumplimiento de objetivos; una gestión correcta pasa por un proceso de programas para lograr habilidades y motivación al colaborador. También compromete tener recursos para obtener un ambiente laboral adecuado para el cumplimiento de funciones. Estos resultados muestran lo contrario, siendo comparados con la entrevista, señalan que en la institución si se ejecutan las respectivas formaciones teniendo en cuenta sus necesidades, el ausentismo

laboral objetiva lo dicho anteriormente por el personal, es por ello, una acción para orientar estas relaciones es por medio de prácticas en las cuales se den dentro de la empresa,

Con respecto al segundo objetivo, según Chiavenato (2011) es elemental dar las mejores ambientes de trabajo tanto de salud, medio y comodidad donde el trabajador pueda realizar sus funciones de la manera más correcta logrando holgura corporal y psicológica. Producto del cuestionario indican que el 81.6% cuentan con escasas condiciones ergonómicas, el 78.7% afirma que las condiciones ambientales no son favorables y el 84.3 % manifiesta que las condiciones de bienestar no son las mejores. El promedio alcanzado en condiciones ergonómicas es de 2.7, en condiciones ambientales de 2.8 y por último 2.8 de condiciones de bienestar, expresan que la institución no brinda las condiciones que se necesitan para lograr un rendimiento en el trabajador es por eso que se observan relaciones de trabajo desquebrajaste.

Se creó conveniente la indagación de Camacho (2015) donde infiere que las organizaciones para ser consecuente con los stakeholser externos deben preocuparse en primer lugar con los internos (colaboradores) brindándoles espacios de trabajo pulcro y con herramientas necesarias.

Comparando datos con las encuestas realizadas a los trabajadores y la observación ergonómicas, realmente hay presencia de sonidos desagradables fuera de las áreas, se observó que el mobiliario (sillas, escritorios) se encuentran en pésimas condiciones, se encontró conexiones eléctricas sin protección impidiendo la realización del trabajo, dejando en evidencia que la luminosidad, temperatura, aireación son impropias y los minúsculos espacios no conceden el libre movimiento de los trabajadores, no son espaciosos ni permiten el libre movimiento de los trabajadores ; por último las condiciones de bienestar se puede ver que hay ambiente tensos. La investigación deja en claro que la institución examinada en general no cuenta con condiciones de seguridad y salud laboral apropiadas, lo que no está cumpliendo con la responsabilidad social interna.

En cuanto al tercer objetivo, según Chiavenato (2011) explica que es básico que el trabajador tenga congruencia de progreso, desarrollo en sus conocimientos, aptitudes y capacidades, también alude que para su correcta marcha tiene que contar personal comprometida en puestos de trabajo donde se sienta a gusto. Los resultados implicados a este objetivo evidencian que el 73.9% manifiestan que los trabajadores tienen diminutas probabilidades de que su profesión logre un buena ejecución en la institución y el 58.2% señala que el puesto de trabajo donde laboran no les permite desarrollar al máximo su desempeño laboral, la opinión recogida en la profesión y lugares de funciones es 3.0; por lo tanto, la investigación deja en claro no se logra un buen desarrollo de personal; la carrera que ejercen los trabajadores no les faculta desenvolverse adecuadamente. Por consiguiente, se tomó en cuenta el artículo científico de Rodríguez y Arbeláez (2013) quienes refieren que el desarrollo profesional y personal debe tomar en cuenta lo importante para la realización objetiva de tareas. Los autores expresan que las empresas más allá de actualizarlos son necesario que el trabajador se sienta satisfecho en su trabajo de acuerdo a su nivelación universitaria para conseguir una mayor responsabilidad con los objetivos propuestos.

El cuarto objetivo, según Chiavenato (2011) señala la conciliación entre lo laboral y lo personal y familiar conlleva a tener un periodo prudencial para estar con su familia con su familia, lo que origina tranquilidad en el colaborador. El 64.2% no tienen tiempo libre con sus hijos y esposas y en cuanto horas de trabajo el 60.2% afirma son vitales para conseguir un buen trabajo, el juicio de los colaboradores respecto a los siguientes indicadores es 3.1 y el 3.5; por ende, la conciliación entre la vida propia, pariente y del trabajo corrobora que no hay conciliación donde el colaborador no tiene gran vinculo por la institución debido al des quiebre de la relación familiar. La investigación de Yamada y Castillo (2008) se concluyó que la implementación de prácticas para obtener ese equilibrio entre trabajador y familia, lograría aminorar preocupaciones que no le permiten realizar una adecuada actividad.

Objetan lo que dice la jefa de recursos humanos, que alude en la institución los colaboradores logren pasar tiempo suficiente para estar con sus seres queridos y que los horarios establecidos permiten que el colaborador amplifique sus competencias. Para que un colaborador pueda desempeñar sus tareas sin que tenga alguna angustia por su familia, la institución debería esforzarse que exista conciliación entre estos tres puntos importantes.

El quinto objetivo relacionado al análisis la comunicación. Según Novoa (2010) indica que la comunicación es vital para lograr buenas relaciones humanas; el autor señala que la comunicación permite indicar la naturaleza de lo realmente es el colaborador, como hace y realiza sus funciones. El 65.9% no reúnen las competencias personales y el 67.3% tampoco reúne competencias sociales, el criterio obtenido de las competencias personales es de 2.8 y 2.9 de competencias sociales. Contrastando información con la encuesta ejecutada al personal y el otro instrumento, la jefa de recursos humanos considera que en el personal se comunica constantemente entre ellos.

Propuesta

1. Nombre de la propuesta

“Programa de responsabilidad social interna que oriente las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017”.

2. Introducción

3. Objetivos de la propuesta

Para el cumplimiento de su misión con la sociedad la institución debe contar con colaboradores con buenas relaciones laborales para atender a las necesidades de ellos. Actualmente la institución presenta una relación laboral poco satisfactoria entre los colaboradores, se evidencia la falta de un ambiente adecuado y satisfactorio para la realización y atención de sus operaciones, circunstancias personales y profesionales, lo que conlleva a problemas entre los colaboradores en la institución, la ausencia de prácticas internas puede ayudar a la empresa y trabajadores si se ejecutan

Se detectaron muchas varias insolvencias que frenan el resultado de salvaguardar vínculos en el trabajo propicios. Aquellas prácticas involucran a lo stakeholders internos.

Objetivo general:

Proponer un programa de responsabilidad social interna para orientar las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Objetivos específicos

- Proponer lineamientos para lograr el desarrollo del personal y conseguir un mejor desempeño.
- Mejorar la relación laboral entre los colaboradores

4. Base legal

Ley orgánica de Gobiernos regionales – Ley N° 27867

Ley del servicio Civil – Ley N° 30057

5. Justificación

El fin primordial de proponer un programa de responsabilidad social interna es orientar las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, para mejorar las condiciones de trabajo, el clima laboral y motivación del personal: reduciendo limitaciones en la realización de sus funciones consiguiendo con ello efectuar de manera eficientemente las tareas otorgadas dando una excelente atención al cliente. La propuesta se hizo, de acuerdo a los resultados logrados a través de la realización de los instrumentos a la población en estudio. La propuesta tiene un fin es que los trabajadores consigan satisfacción, una relación favorable tanto interno como externo.

6. Análisis FODA

Tabla. 8 Matriz FODA

F. INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
F. EXTERNOS	F1. Jornada laboral por ley F2. Pago laboral a ley F3. control de actividades. F4. Responsabilidad del colaborador con las metas.	D1 Falta de aprendizaje en los trabajadores D2. Poca adaptación en el trabajo D3. Condiciones de trabajo poco favorables D4. Falta de motivación en el trabajo D5. Absentismo Laboral D6. Deficiencia en el sistema informático. D7. Falta de stock, tecnología, mobiliario y equipos.
OPORTUNIDADES	F4.02 capacitar al personal para acrecentar sus conocimientos	D7.01 Contar con equipamiento y mobiliario. D4.02 Contar con técnicas de motivación
O1. Disponibilidad de profesionales expertos en el área O2. Aumento de la estimación en el año, para la realización de tareas.		
AMENAZAS	F2.A2 Arreglar el sistema de red informática e internet.	D4.D5.A3 Horario Flexible D8.A4 Instaurar mejoras en la infraestructura del área
A1. Desastres Naturales A2. Inestabilidad económica A3. Incremento de la propuesta de labores.		

Fuente: Revisión de información y resultados de instrumentos a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura. Elaboración propia

7. Población objetivo

Representado por todos los colaboradores del área de Recursos Humanos.

8. Estrategias de Responsabilidad Social interna

8.1. Estrategia FO: capacitar al personal para acrecentar sus conocimientos.

a) Descripción de la estrategia

Lograr acrecentar las competencias del colaborador a través de capacitaciones, ya que la institución cuenta con colaboradores expertos en el área se requiere de actualizaciones porque de lo contrario llegará un determinado momento en que se desfasaran de la institución y se desaprovechará productividad

b) Programa estratégico

- Identificar la necesidad
- Diseñar el programa de capacitación
- Realizar la capacitación
- Evaluar la capacitación
- Supervisión y Control

c) Responsables

- Abog. Clarisssa Candice Mejia Luna
- Lic. Alfredo RebolledoBalmaceda

d) Cronograma de actividades

Actividades	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar necesidades												
Diseñar el programa de capacitación												
Realizar la capacitación												
Evaluar la capacitación												
Supervisión y monitoreo												

e) Presupuesto

Descripción	Costo
Identificar la necesidad	S/.300.00
Diseñar el programa de capacitación	S/. 400.00
Realizar la capacitación	S/. 1.100
Total	S/. 1.800

8.2. Estrategia DO: Contar con equipamiento y mobiliario.

a) Descripción de la estrategia

Para efectuar las tareas adecuadamente es indispensable contar con abastecimiento para evitar falencias e incomodidades en el trabajador y entre sus compañeros de trabajo, por consiguiente contar con ello mejora el rendimiento, para lograr cumplir objetivos propuestos a largo plazo. Es muy importantes que se debe contar con herramientas, mobiliario y equipos nuevos, y para su mejoría física sería conveniente contar con sillas ergonómicas.

b) Programa estratégico

- Obtención de unidades nuevos para el área

c) Responsable

- Abog Clarissa Candice Mejia Luna

d) Cronograma de actividades

Actividades	Marzo				Abril				Mayo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Analizar los equipos con los que cuenta el área												
Determinar que equipos de requieren												
Evaluación de presupuesto de abastecimiento												
Obtención de mobiliario.												
Control												

e) Presupuesto

Materiales	Costo Total
Papelería y útiles	S/.650.00
Movilidad	S/.100.00
Otros Gastos	S/.60.00
Total	S/.810.00

EQUIPOS	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Computadoras PC One Dual-599 18.5" 400GB 3GB Linux	30	S/. 1,200.00	S/. 36,000.00
Impresoras Multifuncional LG Deskjet 2045	30	S/. 500.00	S/. 15,000.00
Teléfono	1	S/. 80.00	S/. 80.00
Aire acondicionado	1	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00
Fotocopiadora	1	S/. 3,000.00	S/. 3,000.00
TOTAL			S/. 28,100.00

MOBILIARIO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Asenti Silla malla Dwight	30	S/. 350.00	S/. 10,500.00
Tvilum Escritorio Paris roble	30	S/. 500.00	S/. 15,000.00
Armarios pequeños de oficina	30	S/. 300.00	S/. 900.00
Total			S/. 26,400.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/. 810.00
Equipos	S/. 28,100.00
Mobiliarios	S/. 26,400.00
Total	S/. 55,310.00

8.3. Estrategia DO: Contar con técnicas de motivación

a) Descripción de la estrategia

Se logrará motivar al trabajador, conseguir satisfacción y, se logre menores inconvenientes y mayor productividad; por consiguiente, a través de esta estrategia se evitaría la pérdida de personal más aún que ahora hay mayores ofertas de trabajo en el mercado laboral”.

b) Programa estratégico

- Análisis del personal desmotivado
- Identificar del personal desmotivado.
- Evaluación
- Monitoreo

c) Responsable

- Abog. Clarissa Candice Mejía Luna

d) Cronograma de actividades

Actividades	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Análisis del personal desmotivado												
Identificar del personal desmotivado.												
Evaluación												
Monitoreo												

e) Presupuesto

Descripción	Costo
Análisis del personal desmotivado	S/. 170.00
Identificar del personal desmotivado.	S/. 300.00
Total	S/. 470.00

8.4. Estrategia FA: Arreglar el sistema de red informática e internet.

a) Descripción de la estrategia

Para lograr un excelente trabajo, es necesario tener un sistema de red que sea eficaz de manera correcta, por lo tanto, en la Gobierno Regional de Piura se hallaron inconvenientes con respecto al internet demasiado lento y imperfecto; originando retrasos en sus funciones.

De esta forma lo que se intenta es que todo los trabajadores además de ser eficientes, aumente su nivel de productividad, de esta forma se logrará efectuar más rápido sus actividades agilizar para evitar descontento en el ciudadano.

b) Programa estratégico

- Modificar la red de internet
- Renovar el sistema de red computación

c) Responsable

- Abog. Clarissa Candice Mejía

d) Cronograma de actividades

Actividades	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Estudio del sistema de red de ahora.												
Plantear el diseño de modificación												
Estimación del material												
Obtención de materiales												
Supervisión												

e) Presupuesto

MATERIALES	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
Cable coaxial	100 mts	S/. 1.20	S/. 120.00
Antena transmisora y receptora de internet	1	S/. 190.00	S/. 190.00
Router (entradas como mínimo para 10 PC)	1	S/. 1100.00	S/. 1100.00
Tarjeta de memoria Ram	1	S/. 200.00	S/. 200.00
Tarjeta de video	1	S/ 220.00	S/. 220.00
TOTAL			S/. 1,830.00

INVERSIÓN	
Materiales	S/.1830.00
Gastos de instalación de internet y mejoramiento de red.	S/.580.00
Total	S/2,410.00

GASTOS DE INSTALACIÓN DE INTERNET Y MEJORAMIENTO DE RED	COSTO TOTAL
Movilidad (pasajes)	S/. 50.00
Costo para instalación del internet (8MB)	S/. 130.00
Costo del técnico informático	S/. 400.00
TOTAL	S/. 580.00

8.5. Estrategia DA: Horario Flexible

a) Descripción de la estrategia

Para efectuar horarios flexibles primero se elige un coordinador para que realice todas las actividades, se efectuará un estudio de trabajadores que necesiten un horario conveniente, se obtendrá después información del análisis y se proponen los horarios flexibles laborales, cabe puntualizar que la determinación del horario se toma en conjunto incluyendo al colaborador, por último se lleva un control de los cambios que han sucedido luego de haberse implementado el programa.

b) Programa estratégico

- Selección de un organizador
- Observación de la realidad
- Conocer información del análisis
- Implementación del horario flexible
- Controlar las actitudes

c) Responsables

- Abg. Clarissa Candice Mejía Luna
- Lic. Alfredo Rebolledo Balmaceda

d) Cronograma de actividades

Actividades	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Selección de un coordinador												
Análisis de la situación												
Información del análisis												
Trabajo de implementación												
Control												

e) Presupuesto

Descripción	Costo
Análisis de la situación	S/. 80.00
Información del análisis	S/. 100.00
Total	S/. 180.00

8.6. Crear mejoras en la infraestructura de la oficina.

a) Descripción de la estrategia

Contar con espacios extensos, sistemáticos y pulcros, los colaboradores estén cómodos al momento de realizar sus actividades. El aprovisionamiento de una institución quiere de una apropiada infraestructura, en el cual el trabajador se sienta seguro en su lugar de trabajo.

De lo descrito anteriormente, área de recursos humanos no cuenta con buena infraestructura. De ello es necesario proyectar esta propuesta, para el desarrollo de las actividades.

b) Programa estratégico

- Recibir y acopiar expedientes
- Encuentros a diario de los Inspectores Técnicos de Seguridad en Edificaciones.

C) Responsable

Jefa del área de Recursos Humanos

D) Cronograma de actividades

Actividades	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planificar la inversión												
Efectuar la inversión de la construcción												
Supervisar la construcción												
Control y monitoreo												

e) Presupuesto

DESCRIPCION	UND.	METRADO	PRECIO S/.	PARCIAL S/.
OBRAS PROVISIONALES				
AGUA PARA LA CONSTRUCCION	GLB	1.00	S/. 900.00	S/. 900.00
PLAN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	UND	1.00	S/. 2,700.00	S/. 2,700.00
EQUIPOS DE SEGURIDAD	UND	1.00	S/. 4,000.00	S/. 4,000.00

MOVILIZACION Y DESMOVILIZACION DE EQUIPO	GLB	1.00	S/. 2,600.00	S/. 2,600.00
DEPOSITO PROVISIONAL P/ALMACENAMIENTO DE AGUA	GLB	1.00	S/. 700.00	S/. 700.00
TRABAJOS PRELIMINARES				
LIMPIEZA DE TERRENO MANUAL	M2	77.20	S/.1.58	S/. 121.98
TRAZO, NIVELES Y REPLANTEO	M2	77.20	S/. 2.20	S/. 169.84
DEMOLICION DE MUROS DE SOGA	M2	2.70	S/. 36.50	S/. 98.55
DEMOLICION DE PISO Y VEREDAS DE CONCRETO E= 0.10 m.	M2	1.20	S/. 14.20	S/. 17.04
DESMONTAJE Y RETIRO DE COBERTURA LIVIANA	M2	77.20	S/. 13.87	S/. 1070.76
ACARREO MANUAL DE MATERIAL PRODUCTO DE LAS DEMOLICIONES	M3	0.51	S/. 22.50	S/. 11.48
COLUMNAS				

COLUMNAS CONCRETO F'c= 210 Kg/cm2	M3	1.75	S/. 416.12	S/. 728.21
COLUMNAS ENCOFRADO Y DESENCOFRADO	M2	19.60	S/. 45.10	S/. 883.96
COLUMNAS ACERO F'y= 4,200 Kg/cm2	KG	324.00	S/. 3.50	S/. 1134.00
VIGAS				
VIGAS CONCRETO F'c= 210 Kg/cm2	M3	12.40	S/. 445.26	S/. 5521.22
VIGAS ACERO F'y= 4,200 Kg/cm2	KG	1529.56	S/. 3.42	S/. 5231.10
VIGAS ENCOFRADO Y DESENCOFRADO	M2	127.20	S/. 43.17	S/. 5491.23
LOSA ALIGERADA				
LOSAS ALIGERADAS CONCRETO F'c= 210 Kg/cm2	M3	11.48	S/. 413.21	S/. 4,743.65
LOSAS ALIGERADAS ENCOFRADO Y DESENCOFRADO	M2	128.50	S/. 50.42	S/. 6,478.97
LOSAS ALIGERADAS ACERO F'y= 4,200 Kg/cm2	KG	762.10	S/. 4.40	S/. 3,353.24

LADRILLO HUECO DE ARCILLA 15X30X30 CM PARA TECHO ALIGERADO	UND.	1,104.22	S/. 2.42	S/. 2,672.21
ARQUITECTURA				
REVOQUES, ENLUCIDOS Y MOLDURAS				
TARRAJEO EN MURO INTERIOR Y EXTERIOR MORTERO C:A 1:4 e= 1.5cm	M2	172.04	S/. 58.27	S/. 10024.77
VESTIDURA DE DERRAMES ANCHO E= 15 CM	M2	18.40	S/. 70.00	S/. 1288.40
REVESTIMIENTO CON CEMENTO PULIDO, PASO Y CONTRAPASO	M	38.00	S/. 71.70	S/. 2724.60
TARRAJEO DE COLUMNAS,VIGAS	M2	34.48	S/. 60.94	S/. 2101.21
CIELO RASO				
ENLUCIDO DE CIELO RASO	M2	77.20	S/. 61.56	S/. 4752.43
CARPINTERIA DE MADERA				

PUERTA DE TABLERO DE MADERA CEDRO	M2	2.80	S/. 800.89	S/. 2402.67
CARPINTERIA METALICA Y HERRERIA				
FABRICACION E INSTALACION DE VENTANA METALICA	M2	4.50	S/. 320.99	S/. 1444.46
CANALETA DE FIERRO GALVANIZADO	M	9.65	S/. 127.90	S/. 1234.23
CERRAJERIA				
BISAGRA DE ACERO ALUMINIZADO DE 3" PESADO	PZA	3.00	S/. 18.21	S/. 54.63
CERRADURA TRES GOLPES EN PUERTA C/ TIRADOR	UND.	1.00	S/. 192.70	S/. 192.70
MANIJA DE BRONCE PARA PORTAÑUELAS EN VENTANAS	UND.	1.00	S/. 32.61	S/. 32.61
CERROJO ALUMINIZADO DE 2" EN PUERTA DE CUBICULOS	UND.	2.00	S/.72.80	S/. 145.60
VIDRIOS, CRISTALES Y SIMILARES				

VIDRIOS SEMIDOBLES INCOLORO CRUDO	P2	48.41	S/. 8.90	S/. 430.85
PINTURA				
PINTURA LATEX EN COLUMNAS Y VIGAS	M2	34.48	S/.20.89	S/. 720.29
PINTURA LATEX 2 MANOS EN MUROS	M2	172.04	S/. 17.63	S/. 3033.07
PINTURA DE CIELO RASO C/LATEX VINILICO	M2	77.20	S/. 19.30	S/.1489.96
PINTURA ESMALTE Y ANTICORROSIVO 2 MANOS EN CARPINTERIA METALICA	M2	4.50	S/. 21.90	S/. 98.50
PINTURA BARNIZ EN CARPINTERIA DE MADERA	M2	5.60	S/. 19.70	S/.110.32
VARIOS				
LIMPIEZA FINAL DE OBRA	GLB	1.00	12.00	1,200.00
INSTALACIONES ELECTRICAS				
CENTROS DE LUZ Y TOMACORRIENTES				

SALIDA DE CENTROS DE ALUMBRADO ADOSADO	PTO	9.00	S/. 154.90	S/. 1,394.10
SALIDA PARA TOMACORRIENTES DOBLE CON LINEA A TIERRA	PTO	8.00	S/. 138.30	S/. 1,106.40
CAJA RECTANGULAR DE 150 X 75 X 50 MM	PTO	3.00	S/. 28.05	S/. 84.15
CABLES DE ENERGIA				
CAJA DE REGISTRO DE CONCRETO C / TAPA DE CONCRETO	UND.	2.00	S/. 190.10	S/. 380.20
POZO A TIERRA				
POZO -CONEXIÓN A TIERRA	UND.	1.00	S/. 900.50	S/. 1,320.50
ARTEFACTO DE ALUMBRADO				
ARTEFACTO PARA ADOSAR CON LAMPARAS FLUORESCENTES 2 X 36 W	UND.	6.00	S/. 220.00	S/. 1,140.00
SPOT LIGHT	UND.	3.00	S/. 62.50	S/. 187.50

TABLERO GENERAL DE DISTRIBUCION				
TABLERO DE DISTRIBUCION	UND.	1.00	S/. 850.60	S/. 850.60
ALIMENTADOR DE CABLE DE ENERGIA NY 2 X 1 X 16 + 1 X 10 MM2	M	25.00	S/. 28.20	S/. 705.00
PRUEBAS Y PUESTA A SERVICIO				
PRUEBAS Y PUESTA EN SERVICIO DE LAS INSTALACIONES ELECTRICAS	UND.	1.00	S/. 1,500.00	S/. 1,500.00
MANO DE OBRA	S/. 24,090.00			
TOTAL	S/. 109,002.17			

TOTAL COSTO DIRECTO		109,002.17
GASTOS GENERALES	10.00%	10,900.17
UTILIDADES		10,900.17
SUBTOTAL		130,802.51
IMPUESTO GENERAL A LAS VENTAS (I.G.V.)	18.00%	23,544.45
TOTAL		154,346.96

Presupuesto Total

N°	ESTRATEGIA	TOTAL
1	Capacitar al personal para acrecentar conocimientos	S/. 1,800.00
2	Adquirir nuevo equipamiento y mobiliario	S/. 55,310.00
3	Contar con técnicas de motivación	S/. 470.00
4	Mejorar el sistema de red informática e internet.	S/. 2,410.00
5	Horario Flexibles	S/. 180.00
6	Instaurar mejoras en la infraestructura del área	S/. 154,346.96
TOTAL		S/. 214,516.96

Fuente: Elaboración propia.

La inversión total es de S/. 214,516.96

9. Viabilidad

Las estrategias propuestas posibilitan a orientar las relaciones, de tal forma que el trabajador sienta que la institución efectivamente hay responsabilidad social interna. La investigación es viable ya que los medios monetarios son accesibles, los esfuerzos necesarios son fáciles de conseguir. Requiere de todos los implicados colaboren y tengan ahínco por los planes. La implementación de las estrategias, logrará frutos como el aumento de rendimiento y productividad en el colaborador.

10. Mecanismo de Control

Para corroborar que estas estrategias sugeridas estén orientadas a excelentes efectos, es fundamental hacer una comparación de los resultados de la realidad actual. Los indicadores que permiten evaluar si la táctica expuesta cumple su propósito, son los siguientes:

- Mayor productividad
- Logro en eficiencia y eficacia
- Acatamiento de fines y metas
- Se logra motivación

11. Evaluación Costo-Efectividad.

Este proyecto requiere de una inversión de S/. 214,516.96, será respalda por la gestión de los implicados disponiendo de recursos para poder obtener una mejor relación laboral. Las estrategias obtendrán frutos en todos los plazos, donde será provechoso en los trabajadores donde se sentirán motivados y logrará una buena relación laboral entre ellos.

V. CONCLUSIONES

1. En la institución, la gestión de los recursos humanos adolece de una serie de deficiencias; no se realizan investigaciones de adiestramiento en sus trabajadores.
2. Las condiciones de seguridad y salud laboral en el Gobierno Regional de Piura, no son las más adecuadas; los colaboradores no disponen de equipos y mobiliarios indispensables para la realización de sus tareas.
3. En el Gobierno Regional de Piura, el desarrollo personal y profesional de los trabajadores; es muy deficiente lo cual no permite desarrollar adecuadamente sus funciones, situación que podría solucionarse con capacitaciones.
4. El equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral es desfavorable; el actual trabajo no permite a los trabajadores dedicar tiempo a su familia, provocando descontento en el personal.
5. En la investigación se pudo detectar falencias en la comunicación en la institución colaboradores del Gobierno Regional de Piura, tampoco es favorable; ésta no cumple con el rol de dinamizar las relaciones laborales.
6. La institución no cuenta con estrategias adecuadas para hacer efectiva la responsabilidad social interna, por ende se manifiesta en una gestión deficiente de los recursos humanos y falta de equipos y mobiliarios que permitan desarrollar sus tareas.

VI. RECOMENDACIONES

A autoridades de la Institución Pública y de manera específica a jefes de área y de recursos humanos se recomienda:

1. Implementar programas de capacitación al personal, logrando incrementar sus capacidades, desarrollando un vínculo de confianza, a través de constantes actualizaciones, al cual se le debe hacer un seguimiento continuo.
2. Brindar a los colaboradores equipos y mobiliarios de excelente calidad para evitar problemas de salud en los colaboradores y de esta manera se puedan manejar las funciones eficazmente.
3. Brindar a los trabajadores espacios suficientes para lograr el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral; para ello se requiere un mayor conocimiento de las necesidades del trabajador.
4. Implementar programas internos en la institución teniendo como objetivo principal orientar las relaciones laborales.

VII. REFERENCIAS

- Baltera, P y Díaz, E (2010). *Responsabilidad social empresarial alcances y potencialidades en materia laboral. Cuaderno de investigación de Santiag.* Recuperado de: http://www.dt.gob.cl/1601/articles-88984_recurso_1.pdf.
- Beltrán Y Ganem, D. (2014). *Propuesta de sensibilización en responsabilidad social empresarial al público interno. Caso: global forest lumber en la Universidad de Cartagena.* (Tesis de grado). Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de: <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/1053/1/Tesis%20Final.pdf>
- Calderón, F (2011). *El concepto de Responsabilidad Social Empresarial.* Recuperado de http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf
- Camacho, J. (2015). *Las normas de responsabilidad social interna. su dimensión en el ámbito laboral de las empresas.* Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, León, Nicaragua. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/rlds/n20/1870-4670-rlds-20-00003.pdf>.
- Caneda, M. (2012). *Guía de responsabilidad social empresarial interna y recursos humanos.* Recuperado de: http://www.bibliotecavirtual.info/wp-content/uploads/2012/02/guia_rse_interna_y_recursos_humanos.
- Cheda, N. (2016). *La importancia de la formación para tu desarrollo personal y profesional.* Recuperado de: <https://noelialopezcheda.wordpress.com/2016/07/04/la-importancia-de-la-formacion-para-tu-desarrollo-personal-y-profesional/>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones.* Novena Edición México: Mcgrkw Hill.
- Ethos (2011). *Indicadores de Responsabilidad Social Empresarial.* Recuperado de http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf

- Fuchs, R y Prialé, M. (2014). *Prácticas de responsabilidad social empresarial y sistemas de trabajo sostenibles en las empresas peruanas que emiten reportes de sostenibilidad*. Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de <http://180.242.32.234:8080/jspui/bitstream/11227/1053/1/Tesis%20Final.pdf>
- Garavito, C. (2008) *Responsabilidad social empresarial y mercado de trabajo documento de investigación*. Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de: <http://125.242.32.264:8080/jspui/bitstream/11227/1053/1/Tesis%20Final.pdf>
- Gómez, Y Loyola, N. (2008). *Responsabilidad social empresarial en materia de relaciones laborales*. (Tesis pregrado). Universidad de Chile Facultad de Ciencias Económicas. Santiago, Chile. Recuperado de http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2004/gomezj_c/sources/gomezj_c.pdf.
- Grau, M. (2012). *Cátedra “la Caixa” de Responsabilidad Social de la Empresa y Gobierno Corporativo, la responsabilidad social interna de las empresas*. Recuperado de: http://www.iese.edu/es/files/Cuaderno%2016_tcm5-85313
- Hernández, R. Fernández, C y Baptista, M (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Libro verde fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas (2002). Recuperado de: <http://observatoriorsc.org/libro-verde-fomentar-un-marco-europeo-para-la-responsabilidad-social-de-las-empresas/>
- Latina Corporation (2012). *La Responsabilidad Social Empresarial empieza desde adentro*. Recuperado de <http://personallylaboral.com/responsabilidad-social-empresarial-interna/>
- Ministerio de Trabajo, Promoción y Empleo (2014). *Reglamento de seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de http://www.mintra.gob.pe/contenidos/archivos/prodlab/legislacion/DS_009_2005_TR.pdf
- Ministerio de Trabajo, Promoción y Empleo (2014). *Reglamento de jornada de trabajo*. Recuperado de: http://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/faqs/PREGUNTAS_FRECUENTES_2012.pdf

- Naranjo, O. (2011). *La dimensión interna de la responsabilidad social en las micro, pequeñas y medianas empresas del programa expopyme de la Universidad del Norte*. Recuperado de: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/3665/4993>.
- Porto, J y Gardey, A.(2008). *Relaciones laborales*. Recuperado de: <http://definicion.de/relaciones-laborales/>
- Rodríguez, A y Arbeláez, L. (2013). *Responsabilidad social interna hacia los empleados para lograr relaciones laborales: caso de una Pyme Colombiana*. Recuperado de: <file:///C:/%20Downloads/DialnetResponsabilidadSocialInternaParaLograrRelacionesLaboralesHaciaLosEmpleados-4834626.pdf>
- Salas, L. (2006). *Análisis y Diagnóstico de las Relaciones Laborales en las Empresas Privadas, de la Comuna de Valdivia*. Recuperado de: <http://cybertesis.uach.cl/tesis/uach/2006/fea286a/doc/fea286a.pdf>
- Salazar, J. (2016). *Un análisis sobre la responsabilidad social Corporativa en el Perú*. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/peru/analisis-sobre-responsabilidad-social-corporativa-peru-noticia-1786795>.
- Urcelay, A (2005). *Responsabilidad Social Corporativa. Dimensión Interna como cuestión previa*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/Urcelay/dimensin-interna-rsc-ch-enero-05>
- Vargas, A. (2011). *Equilibrio entre la vida familiar y laboral, uno de los grandes desafíos para las organizaciones*. Recuperado de: http://www.gestrategica.org/templates/noticias_detalle.php?id=544.
- Yamada, G y Castillo, E. (2008). *Responsabilidad social interna y relación laboral en los trabajadores de las empresas peruanas: una fórmula ganadora documento de investigación*. Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Recuperado de http://srvnetappseg.up.edu.pe/siswebciup/Files/DD0804%20-%20del%20Castillo_Yamada.pdf.
- Zazo, P. (2009). *Prevención de riesgos laborales: seguridad y salud laboral*. Primera Edición, Editorial Nobel. España.

ANEXOS

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO –FILIAL PIURA
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**
Anexo 1.A. Cuestionario aplicados a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura

Sr. (as) reciba un cordial saludo. Este cuestionario está destinado a recabar información necesaria que servirá de soporte a la investigación que se realiza en cuanto a “Propuesta de un programa de responsabilidad social interna para orientar las relaciones laborales de los colaboradores del gobierno regional de Piura, año 2017”. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (x) su respuesta. Gracias por su colaboración.

Aplique la escala siguiente

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

N° ITEM	ITEMS	ESCALA				
		5 Muy de acuerdo	4 De acuerdo	3 Ni de acuerdo, ni desacuerdo	2 En desacuerdo	1 Muy en desacuerdo
Capacitación						
1	La institución realiza estudios sobre las necesidades de capacitación del personal					
2	En la institución están claramente establecidas las políticas de capacitación anual					
3	En la institución están claramente establecidas los cronogramas de capacitación anual					
4	Existen indicadores que permiten medir la efectividad de la capacitación					
5	Las capacitaciones tienen que ver con las necesidades del área en el que se desempeña el colaborador					
Ausentismo laboral						
6	Siente que su trabajo es rutinario y no le encuentra motivación					
7	Respeto sus horarios de trabajo					
8	Se ausenta del trabajo de manera frecuente					
Condiciones ergonómicas						
9	En su trabajo siempre está expuesto a ruidos molestos					
10	Los ruidos (conversaciones, llamadas, etc.) generados por las personas con quien comparte el trabajo dificultan sus labores cotidianas					

Aplique la escala siguiente

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

N° ITEM	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
11	Los equipos con que cuenta en su trabajo, favorecen la realización de sus tareas (computadoras, impresoras, etc)					
12	El mobiliario de la oficina (Sillas, sofá) facilitan la realización de sus labores					
Condiciones ambientales						
13	En las oficinas la iluminación es adecuada para las tareas					
14	Las oficinas tienen una temperatura adecuada para la realización del trabajo					
15	Las áreas de trabajo son cómodas para realizar el trabajo					
Condiciones de bienestar						
16	La institución se preocupa constantemente por el bienestar del trabajador					
17	Siente que existe equidad en las retribuciones que reciben de la institución					
18	Considera que la institución es justa en su política de ascensos					
Nivel académico						
19	Considera que su nivel académico le permite desempeñar adecuadamente el puesto que ejerce					
20	Considera que el puesto que ocupa está de acuerdo con el nivel académico alcanzado					
21	Tiene la expectativa de que su nivel académico le permita lograr un mejor nivel en la institución					
Puesto de trabajo						
22	El puesto en el que actualmente se encuentra lo motiva para seguir superándose					
23	Considera que el actual puesto de trabajo le permite desarrollar al máximo su desempeño laboral					
Tiempo disponible con la familia						
24	Su actual trabajo le permite dedicar tiempo a su familia					
25	Los que ha logrado hasta ahora en su cargo, ha mejorado el bienestar de su familia					
Horarios de Trabajo						
26	Los horarios de trabajo son convenientes para lograr un buen desempeño					

Aplique la escala siguiente

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

N° ITEM	ITEMS	ESCALA				
		5	4	3	2	1
		Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
27	Los horarios me permiten complementar mi formación profesional					
Competencias Personales						
28	Considera que cuenta con las competencias necesarias para desarrollar su puesto de trabajo					
29	Mantiene siempre control sobre los problemas que se presentan en su área de trabajo					
Competencias Sociales						
30	Considera que puede rápidamente relaciones con sus compañeros de trabajo o con cualquier persona					
31	Se adapta fácilmente al trabajo en equipo					

Edad:

Grado de instrucción:



Fecha: 16 de mayo de 2017

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Anexo 1.B. Guía de entrevista a la Jefa de Recursos Humanos**

Aplicado a: Abog. Clarissa Candice Mejía Luna

Cargo: Jefa de Recursos Humanos

Institución: Gobierno Regional de Piura

PREGUNTAS

1. ¿En la institución se realizan diagnósticos sobre las necesidades de capacitación del personal?

Sí, lo cual este proceso orienta la estructuración y desarrollo de planes y programas para el fortalecimiento de conocimientos habilidades o actitudes en los colaboradores a fin de contribuir en el logro de los objetivos de la misma, respondiendo a las interrogantes para realizar un diagnóstico en qué, a quién, cuánto y cuándo capacitar.

2. ¿La institución cuenta con un plan anual para capacitar al personal?

Sí, cada año se realiza un plan anual de capacitación de acuerdo a las necesidades del personal, este plan contempla cuatro principales fuentes de información para generar el plan de capacitación, primero son los objetivos de la institución que son el pilar de este plan, los resultados de evaluación de desempeño, la tercera fuente es el análisis de los resultados y por último se identifican las necesidades de cada área.

3. ¿Se hace un seguimiento sobre la eficacia de la capacitación?

Sí, se realiza un seguimiento en el que es indispensable aplicar acciones correctivas como así también si se detecta la necesidad para intensificar la capacitación.

4. ¿Los trabajadores suelen ausentarse en el trabajo, aduciendo razones de salud o problemas familiares?

El ausentismo laboral es considerado un factor que reduce seriamente la productividad. El personal se ausenta por razones de enfermedades o accidentes que son debidamente justificados.

5. ¿Se hacen respetar los horarios de trabajo?

Sí, la institución cuenta con un horario establecido para todos los colaboradores con ocho horas de jornada laboral y una hora de almuerzo, se controla las entradas y salidas a través de un reloj de huella digital.

6. ¿Se proporciona a los trabajadores los elementos adecuados para que puedan desempeñar bien su tarea y lograr el máximo desempeño?

Sí, cada colaborador cuenta con elementos esenciales que les permiten realizar sus funciones, con buenos ambientes y puestos de trabajo, equipos que les faciliten una rápida realización de tareas.

7. ¿Se realiza un análisis de las capacidades que tiene los trabajadores para el puesto?

Por supuesto, se hace un análisis en el que se realiza de forma detallada con el fin de determinar con mayor exactitud la demanda de personal requerido y direccionar el proceso de reclutamiento y selección la escogencia de la mejor persona para desempeñar adecuadamente el puesto

8. ¿Se contrata trabajadores de acuerdo a los requerimientos del puesto?

Sí, en el proceso de contratación la institución desarrolla mecanismos idóneos que le permiten saber si se está reclutando al mejor personal y si este cuenta con las competencias laborales necesarias para desempeñarse adecuadamente en el puesto de trabajo.

9. ¿Todos los trabajadores tienen las mismas oportunidades de ascender?

Sí, hay oportunidades de ascenso que se rigen según mérito, capacidad antigüedad que cuenta con la experiencia de una gran trayectoria profesional sabiendo que ascender supone un cargo de mayor responsabilidad.

10. ¿Se tiene cuidado de que los trabajadores cuenten con el nivel académico requerido para el puesto?

Sí, al seleccionar al personal se lanza una convocatoria con requerimientos para el puesto de trabajo al efectuar una selección de forma eficaz significa alcanzar fines concretos como disponer de personal con altos niveles de rendimiento y conocimientos.

11. ¿Existe preocupación por el desarrollo personal y profesional de los trabajadores?

Claro, el desarrollo de ambos es importante para lograr competentes colaboradores mediante capacitaciones que permiten maximizar conocimientos y habilidades lo cual significa una mayor apreciación, implicación e impacto en su trabajo.

12. ¿Se tiene cuidado que los trabajadores tengan suficiente tiempo para dedicar a su familia?

Sí, la familia es muy importante es por ello que para evitar conflictos trabajo-familia la institución proporciona a los colaboradores más flexibilidad de tiempo (horarios laborales), y el lugar (condiciones laborales) en que debe desempeñarse el trabajo.

13. ¿Los horarios establecidos permiten que los trabajadores desarrollen mejor sus capacidades?

Sí, el trabajador labora ocho horas diarias como establece la ley, donde puede adquirir aprendizaje después de sus labores ampliando sus conocimientos.

14. ¿Existe un seguimiento del cumplimiento de las metas y objetivos por parte de cada trabajador, oficina o institución?

Sí, se hace un seguimiento minucioso que permite saber la calidad e impacto del trabajo del colaborador, oficina o institución hacia el plan estratégico.

15. ¿Se promueve la integración de los trabajadores, así como el trabajo en equipo?

Sí, el personal se integra y trabaja en equipo cohesionado, armónico y adaptable a cambios, permeable a las sugerencias y con altos niveles de comunicación donde redundan el incremento en el desempeño laboral logrando resultados deseados por la institución.

16. ¿Existe un buen clima laboral en la institución, caracterizado por una buena comunicación entre los trabajadores, y entre éstos y los jefes?

Sí, hay un excelente clima laboral los trabajadores se relacionan entre ellos,



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL PIURA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 1.C. Guía de observación

Nombre del observador: Doris Amelia Barrantes Zevallos

Fecha: 16 de mayo 2017

se sienten motivados y cumplen con sus tareas de la mejor manera.

Escala: Si

No

Condiciones ergonómicas		SI	NO
Existencia de las siguientes condiciones en la oficina en la cual trabaja		X	
Ruidos molestos al exterior de la oficina		X	
Ruidos (conversaciones, llamadas, etc.) generados por las personas con quien comparte el trabajo y que dificultan sus labores cotidianas		X	
Equipos modernos: computadoras, muebles(sillas, escritorio), materiales(lapiceros , correctores,etc) que facilitan el trabajo			X
Disposición de mobiliario o layout			X
El trabajo implica diversas tareas		X	
Existe un ambiente aparte para las reuniones de trabajo			X
Instalaciones eléctricas			X
Condiciones ambientales			
Iluminación adecuada			X
Buena ventilación			X
Malos olores			X
Oficinas cómodas			X
Oficinas limpias			X
Ambientes cómodos			X
Temperatura adecuada			X
Ambientes espaciosos que permiten el libre movimiento			X
Condiciones de bienestar			
Realización de tareas repetitivas en la oficina		X	
Ambiente tenso en el trabajo		X	
Comunicación fluida en la oficina			X
Violencia verbal (mal trato al personal o a los clientes)			X

Informe de la entrevista aplicada a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

La entrevista realizada fue aplicada a la jefa de recursos humanos de la institución Gobierno Regional de Piura con la finalidad de conocer la situación actual del colaborador.

La Abog. Clarissa Candice Mejía Luna jefa de recursos humanos señaló que cuentan con un plan de capacitación de acuerdo a las necesidades del personal, lo que permite potencializar el desempeño de las actividades, logrando una mejora continua en la gestión de recursos, de esta manera contribuye al desarrollo de los colaboradores; por ello, se hace un seguimiento de la eficacia de capacitación intensificando conocimientos, habilidades y actitudes que se requieren para lograr un desempeño óptimo. Los colaboradores se ausentan por razones de salud en la cual son debidamente justificados, la institución cuenta con un horario establecido donde cada trabajador respeta, cuentan con elementos importantes que les permiten desempeñar sus funciones y una rápida realización de tareas. Se realiza un análisis idoneidad con el propósito de elegir al trabajador adecuado y con las competencias laborales necesarias para desempeñarse adecuadamente en el puesto de trabajo, las oportunidades de ascenso se rigen según mérito, capacidad de antigüedad, los trabajadores cuentan con nivel académico requerido para cada puesto con altos niveles de rendimiento.

Además reconoció que el desarrollo personal y profesional de los trabajadores se logra a través de capacitaciones que maximizar destrezas y experiencias, para la institución el equilibrio familiar es muy importante es por ello que para evitar conflictos trabajo-familia se brinda a los colaboradores más flexibilidad de tiempo, los horarios establecidos permiten que desarrollen mejor sus capacidades, después de laborar, cumpliendo sus ocho horas diarias por ley el colaborador puede adquirir aprendizaje ampliando sus conocimientos, se hace un seguimiento del cumplimiento de las metas dando a saber que el

colaborador se compromete con la institución.

Finalmente señaló que el personal se integra y trabaja en equipo armónico y adaptable a cambios, con altos niveles de comunicación donde se relacionan entre ellos, en el que se sienten motivados como respuesta cumplen con sus tareas de la mejor manera.

Informe de resultado de la guía de observación

El presente método de observación fue aplicado en el Gobierno Regional de Piura. En la guía se inspeccionaron las áreas, oficinas y a los colaboradores de dicha institución con la finalidad de poder observar las condiciones ergonómicas, ambientales y de bienestar.

Condiciones ergonómicas

En los resultados de la guía de observación en horas de trabajo no hay confort acústico, es decir existen ruidos dentro de las oficinas, como el ruido del aire acondicionado, los equipos de trabajo: impresoras, cpu; interrumpiendo las funciones y concentración del trabajador. Ruidos al exterior de las oficinas en la institución si hay, debido a las conversaciones y carcajadas de los trabajadores que pasan por las oficinas. No existen equipos modernos que faciliten el trabajo de los trabajadores, cuentan con equipos en mal estado como sillas mal diseñadas que no permiten al colaborador una postura correcta, la forma y el tamaño no son adecuados impidiendo la movilidad de la espalda y de las piernas; los escritorios se encuentran en pésimas condiciones, provocando esfuerzos estáticos en la espalda y en la zona del cuello y hombros que causando molestias en el colaborador; el tablero no tiene las dimensiones para poder distribuir correctamente los elementos de trabajo, especialmente el ordenador u otros. Sus acabados no tienen medidas de seguridad, bordes y esquinas no son redondeados. La disposición de mobiliario o layout no cuenta con flujo libre de espacios, las oficinas son muy pequeñas y estrechas que no permiten el desplazamiento de los que laboran y aquellas personas ajenas a la institución y mucho menos realizan adecuadamente sus funciones, el colaborador desarrolla

tareas que no le competen causando estrés y malestar, los cables de los ordenadores e impresoras u otros no cuentan con canaletas están visibles.

Condiciones Ambientales

Se observó que la iluminación en las oficinas las condiciones de visibilidad no son las adecuadas, siendo oficinas pequeñas y cerradas, se dispone de luz natural, pero las ventanas no cuentan con elementos de protección regulables que impidan el deslumbramiento del calor provocado por los rayos del sol. ventilación inadecuada debido a la deficiente calidad del aire en interiores, insuficiencia de aire exterior suministrado por los espacios de oficinas, insuficiente distribución y combinación del aire a causa de la estratificación, corrientes de aire y diferencias de presión entre los espacios de las oficinas, problemas de filtración de aire causados por mantenimiento inapropiado. Muy pocas oficinas son cómodas, no hay espacios que permitan al colaborador socializar, los pisos son muy resbaladizos que pueden ocasionar accidentes, hay menor incidencia de oficinas limpias, muy poca higienización de espacios de trabajo, no mantienen un orden en sus puestos de trabajo.

Condiciones de bienestar

La realización de tareas repetitivas la realiza los colaboradores de limpieza que continuamente repite la misma acción numerosas veces durante la jornada de trabajo. Los colaboradores pasan más de ocho horas en su centro de trabajo donde hay matices de estados de ánimo, suelen perder el control ante situaciones, se ausenta la cordialidad y actitud hacia el compañerismo. Uno de los aspectos importantes es la comunicación fluida que carecen los trabajadores causando actitudes negativas.

Anexo 2. Validación y Confiabilidad



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Freddy Castillo Palacios con DNI N° 02842237 Doctor
 en Ciencias Administrativas
 N° ANR:, de profesión Lic. en Administración
 desempeñándome actualmente como Docente
 en U.C.V. Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario y Guía de observación


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Guía de Observación de las condiciones ergonómicas, ambientales y de bienestar en el Gobierno Regional de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de abril del Dos mil Diecisiete.




Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. :
DNI : 02842237
Especialidad : Administración
E-mail : fcastillo30@hotmail.com

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA-AÑO 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

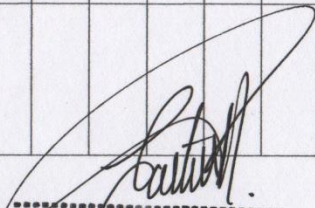
Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	8L				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	8L				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	8L				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	8L				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	8L				


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA-AÑO 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de Observación

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		90			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		90			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		90			


 Dr. Freddy W. Castillo Palacios
 REG. UNIC DE COLEG. N° 843



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, MERCEDES PALACIOS DE BRICEÑO con DNI N° 02845588 Doctor
 en CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
 N° ANR:, de profesión ADMINISTRADORA
 desempeñándome actualmente como DOCENTE
 en UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario y Guía de observación

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Guía de Observación de las condiciones ergonómicas, ambientales y de bienestar en el Gobierno Regional de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de abril del Dos mil Diecisiete.

Lic. Mercedes R. Palacios de Briceño
 Dra. en Ciencias Administrativas
 CLAD N° 05103

Dr. : *Mercedes Palacios de Briceño*
 DNI : 02845588
 Especialidad : *Ad.*
 E-mail : *mechedeb@yaho.es*

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA-AÑO 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		✓			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	✓				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			✓		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				✓	

6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					✓	
7.Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					✓	
8.Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					✓	
9.Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					✓	

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 20 de abril 2017.

Dr.: *MERCEDES R. PALACIOS DE BALLEÑO*
DNI: *02845588*
Teléfono: *968060260*
E-mail: *MECHGBEB@YAHOO.ES*

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA-AÑO 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Guía de Observación

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																				90						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				90						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																				90						

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																			90
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																			90
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																			90
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																			90

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 20 de abril 2017.

M. R. Palacios de Briceno
Lic. Mercedes R. Palacios de Briceno
Dra. en Ciencias Administrativas
CLAD N° 05103

Dr.: Mercedes R. Palacios de Briceno
DNI: 02845588
Teléfono: 968060260
E-mail: *mechedeb@yahoo.es*



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Oliver Lopez Herrera con DNI N° 18121059 Doctor en.....
N° ANR:, de profesión Lic en Administración
desempeñándome actualmente como Docente
en Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario y Guía de observación


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Guía de Observación de las condiciones ergonómicas, ambientales y de bienestar en el Gobierno Regional de Piura.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 20 días del mes de abril del Dos mil Diecisiete.

Dr. :
 DNI :
 Especialidad :
 E-mail :


 Lic. Adm. Oliver López Herrera
 DNI: 18121059
 olopezh@ucvvirtual.edu.pe

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA-AÑO 2017”

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															70						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															80						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	90				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	90				

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Doris Amelia Borrantes Levallos
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Propuesta de un programa de Responsabilidad Social Interna para orientar los roles que toman en la colaboración del sector público Regional de Piura, año 2017.
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración de Empresas
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	KR-20 kuder Richardson ()
	:	Alfa de Cronbach. (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	26 - 04 - 2017
1.7. MUESTRA APLICADA	:	30

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0,825
------------------------------------	-------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.)

Items iniciales: 31 Items finales: 31
--

Estudiante: Borrantes DL
 DNI : 47507279

Docente : [Signature]
 LEMIN ABANTO CERNA
 U.C. EN ESTADÍSTICA
 COESPE 506

Anexos 3. Resultados Complementarios

3.8 Gestión de recursos humanos en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Tabla 8. Descripción de la gestión de los recursos humanos en el Gobierno Regional de Piura.

Indicadores	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Capacitación										
1. La institución realiza estudios sobre las necesidades de capacitación del personal	38	12,7%	154	51,5%	20	6,7%	51	17,1%	36	12,0%
2. En la institución están claramente establecidas las políticas de capacitación anual	45	15,1%	119	39,8%	25	8,4%	57	19,1%	53	17,7%
3. En la institución están claramente establecidas los cronogramas de capacitación anual	37	12,4%	132	44,1%	31	10,4%	66	22,1%	33	11,0%
4. Existen indicadores que permiten medir la efectividad de la capacitación	31	10,4%	125	41,8%	18	6,0%	71	23,7%	54	18,1%
5. Las capacitaciones tienen que ver con las necesidades del área en el que se desempeña el colaborador	44	14,7%	136	45,5%	27	9,0%	65	21,7%	27	9,0%
Ausentismo laboral										
6. Siente que su trabajo es rutinario y no le encuentra motivación	21	7,0%	69	23,1%	16	5,4%	120	40,1%	73	24,4%
7. Respeta sus horarios de trabajo	37	12,4%	104	34,9%	25	8,4%	99	33,2%	33	11,1%
8. Se ausenta del trabajo de manera frecuente	23	7,7%	88	29,4%	18	6,0%	126	42,1%	44	14,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

La tabla N°8 se refleja la percepción de los colaboradores sobre diferentes aspectos relacionados a la gestión de los recursos humanos, incluyendo la capacitación y el ausentismo laboral. Con respecto a la capacitación, los resultados dejan en evidencia que la opinión de los colaboradores no es muy favorable, lo que indica que la institución prácticamente no realiza estudios sobre las necesidades de capacitación del personal, las políticas de capacitación anual y los cronogramas de capacitación anual, no están claramente establecidas; solo el 29.1%, 36.8% y

33.1%, están de acuerdo que la institución cumple con dichos aspectos. Tampoco existen muchas evidencias de la existencia de indicadores que permitan medir la efectividad de la capacitación, es más, las pocas capacitaciones que se dan, no tienen que ver con las necesidades del área en el que se desempeña el colaborador; en estos dos últimos aspectos, solo el 41.8% y 30.7% concuerdan de alguna manera en que se cumplen. Con respecto al ausentismo laboral, los colaboradores sienten que su trabajo es rutinario y no le encuentran motivación, según lo indica el 64.5%; también se encontró que si bien el 44.3% consideran que si se respetan sus horarios de trabajo, en tanto que el 47.3%, considera lo contrario; el ausentismo laboral se refleja en el 56.8%, lo que indica que este grupo se ausenta de manera frecuente a de su centro laboral.

La gestión de una empresa está orientada a preparar y coordinar a los recursos humanos para que ayuden a conseguir las metas previstas por la institución; en cuanto a la capacitación, la institución es la encargada de destinar los recursos para lograr la preparación del personal y la máxima eficiencia en el desempeño de sus labores. El estudio muestra que la institución no cuenta con políticas estructuradas para lograr dichos objetivos, partiendo de la falta de estudios sobre las necesidades de capacitación del personal; al no contar con dichas políticas, la institución tampoco cuenta con un cronograma estructurado para la capacitación; en los pocos casos que se da dicha capacitación, la institución no cuenta con indicadores para medir su efectividad y éstas, no tienen que ver con las necesidades del área en el que se desempeña el colaborador.

Con respecto al ausentismo laboral, o a la ausencia de una persona de su puesto de trabajo, la gestión debe lograr una serie de mecanismos para evitarlo; estos mecanismos van desde la motivación del trabajador hasta el establecimiento de horarios adecuados al puesto que desempeñan. Los resultados son evidentes, los trabajadores encuentran al trabajo rutinario y sin motivación, no hay respeto por los horarios de trabajo y algunos trabajadores se ausentan de su puesto de manera frecuente. Es necesario que la institución desarrollo estrategias que controlen estos

aspectos tomando decisiones que permitan reducir la ausencia de los trabajadores en su puesto.

3.9 Condiciones de seguridad y salud laboral que existen para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Tabla 9. Descripción de las condiciones de seguridad y salud laboral en el Gobierno Regional de Piura.

Indicadores	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Condiciones ergonómicas										
9. En su trabajo siempre está expuesto a ruidos molestos	29	9,7%	76	25,4%	23	7,7%	111	37,1%	60	20,1%
10. Los ruidos (conversaciones, llamadas, etc.) generados por las personas con quien comparte el trabajo dificultan sus labores cotidianas	16	5,4%	108	36,1%	15	5,0%	112	37,5%	48	16,1%
11. Los equipos con que cuenta en su trabajo, favorecen la realización de sus tareas (computadoras, PC, etc.)	52	17,4%	135	45,2%	7	2,3%	65	21,7%	40	13,4%
12. El mobiliario de la oficina (Sillas, sofá) facilitan la realización de sus labores	34	11,4%	142	47,5%	8	2,7%	75	25,1%	40	13,4%
Condiciones ambientales										
13. En las oficinas la iluminación es adecuada para las tareas	33	11,0%	130	43,5%	7	2,3%	78	26,1%	51	17,1%
14. Las oficinas tienen una temperatura adecuada para la realización del trabajo	37	12,4%	152	50,8%	7	2,3%	69	23,1%	34	11,4%
15. Las áreas de trabajo son cómodas para realizar el trabajo	24	8,0%	163	54,5%	5	1,7%	75	25,1%	32	10,7%
Condiciones de bienestar										
16. La institución se preocupa constantemente por el bienestar del trabajador	22	7,4%	145	48,7%	17	5,7%	77	25,8%	37	12,4%
17. Siente que existe equidad en las retribuciones que reciben de la institución	36	12,0%	157	52,5%	8	2,7%	71	23,7%	27	9,0%
18. Considera que la institución es justa en su política de ascensos	26	8,7%	146	48,8%	14	4,7%	85	28,4%	28	9,4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

La tabla n°9 muestra la opinión de los colaboradores sobre las condiciones de seguridad y salud ambiental, las que se evalúan teniendo en cuenta las condiciones ergonómicas, condiciones ambientales y condiciones de bienestar. Con respecto a las condiciones ergonómicas, el 57.2% de trabajadores considera que está expuesto a ruidos molestos, mientras que el 53.6%, considera además que los ruidos generados por conversaciones y llamadas entre otros, generados por las personas con quien comparte el trabajo, dificultan de alguna manera las labores cotidianas. Los colaboradores consideran además que los equipos favorecen poco la realización de sus labores; solo el 35.1% cree que los equipos si le permiten realizar su trabajo. En cuanto al mobiliario, los resultados indican que solo el 38.5%, considera que el mobiliario de oficina, como las sillas, sofá, entre otros, facilitan la realización de sus labores, en tanto la mayoría considera lo contrario.

En cuanto a las condiciones ambientales, el estudio da cuenta que la iluminación y la temperatura de las oficinas no son adecuadas para la realización de las tareas; solo el 43.2% y 34.5% opina lo contrario, las que se dificultan aún más, por las áreas de trabajo que son poco cómodas; solo el 35.8% cree dichas condiciones si son adecuadas para trabajar. Con respecto a las condiciones de bienestar, la percepción tampoco es muy favorable; la mayoría de los colaboradores consideran que la institución no se preocupa mucho por el bienestar del trabajador, no existe equidad en las retribuciones que reciben de la institución y ésta tampoco es justa en su política de ascensos; los que están de acuerdo en estos aspectos son respectivamente 38.2%, 32.7% y 37.8%.

Una institución que cuida al recurso humano tiene que contar políticas para fomentar y mantener el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores; estas políticas deben estar orientadas a protegerlos de las consecuencias negativas que pueden tener las condiciones de trabajo sobre su salud. La institución debe encargarse de cuidar las condiciones ergonómicas del trabajo, es decir, crear un ambiente laboral en el que los trabajadores no estén expuestos a ruidos molestos, ni a las constantes conversaciones, llamadas telefónicas e interrupciones, entre otras; también debe proporcionar equipos y el mobiliario que favorezcan la

realización de las tareas; estos aspectos a juzgar por los resultados, no los está cumpliendo el Gobierno Regional de Piura. Otro de los aspectos importantes es la generación de un entorno ambiental adaptado a las necesidades del trabajo, con una iluminación y temperatura adecuada, y al mismo tiempo con áreas cómodas de trabajo; en estos aspectos, los resultados evidencian que la institución tampoco cumple. La preocupación de la institución por las condiciones de bienestar del trabajador son también cruciales para una buena gestión; para ello es importante una política basada en la equidad, libre de favoritismos, en donde los trabajadores avancen de acuerdo a sus méritos y capacidades

3.10. Grado de desarrollo profesional y personal en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Tabla 10. Descripción del grado de desarrollo profesional y personal de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

Indicadores	Totalmente en desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo				De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel académico										
19. Considera que su profesión le permite desempeñar adecuadamente el puesto que ejerce	18	6,0%	151	50,5%	15	5,0%	69	23,1%	46	15,4%
20. Considera que el puesto que ocupa está de acuerdo con el nivel académico alcanzado	36	12,0%	154	51,5%	10	3,3%	65	21,7%	34	11,4%
21. Tiene la expectativa de que su nivel académico le permita lograr un mejor nivel en la institución	21	7,0%	103	34,4%	8	2,7%	114	38,1%	53	17,7%
Puestos de trabajo										
22. El puesto en el que actualmente se encuentra lo motiva para seguir superándose	23	7,7%	147	49,2%	11	3,7%	63	21,1%	55	18,4%
23. Considera que el actual puesto de trabajo le permite desarrollar al máximo su desempeño laboral	25	8,4%	133	44,5%	11	3,7%	65	21,7%	65	21,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

La tabla n°10 evidencia la percepción de los colaboradores sobre el desarrollo profesional y personal de los colaboradores, basado en la evaluación del nivel académico y de la adecuación del puesto de trabajo. En cuanto al nivel académico, los resultados dejan en claro que la mayoría de colaboradores consideran que su profesión no siempre le permite desempeñar adecuadamente el puesto que ejerce;

solo el 38.5%, considera que si tiene la formación para el puesto; éste tampoco está de acuerdo con el nivel académico alcanzado, es más, los colaboradores tienen pocas expectativas de que su nivel académico le permita lograr un mejor nivel en la institución. En estos dos últimos aspectos se encontró que el 33.1% y 55.8%, si cree que cuenta con el nivel académico para el puesto. Con relación al puesto de trabajo, el estudio indica que éste mayormente no lo motiva para seguir superándose y tampoco le permite desarrollar al máximo su desempeño laboral; los que consideran que si están motivados por el puesto y que este les permite mejorar su desempeño laboral, suman 39.5% y 43.4%.

El desarrollo personal y profesional están íntimamente relacionados, siendo el segundo una fase del crecimiento personal que un individuo experimenta como parte de sus deseos de auto superación; por otro lado, el desarrollo profesional en una organización, forma parte de las políticas de recursos humanos, y del esfuerzo organizado de toda la organización. Lograr este desarrollo no es una tarea fácil, como lo demuestra el estudio, en donde se evidencia que en el Gobierno Regional de Piura, los trabajadores sienten que su profesión no les permite desempeñar adecuadamente el puesto que ejercen, el cual además no está de acuerdo con el nivel académico alcanzado, lo que genera pocas expectativas de que dicho nivel le permita lograr un mejor nivel en la institución. Esta situación se agrava, puesto que el puesto que actualmente ocupan no los motiva a seguir superándose y tampoco les permite desarrollar al máximo su desempeño laboral.

Las empresas y organizaciones deben destinar los recursos necesarios para motivar a sus colaboradores para que asuman un mayor compromiso con la empresa; para ello es necesario capacitar al personal y analizar las capacidades de cada uno de ellos para el puesto en el que se desempeñan. La capacitación es importante para fortalecer sus áreas débiles de acuerdo al puesto que ocupan y mejorar su desarrollo de las capacidades requeridas para desempeñar el puesto.

3.11 Equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral entre los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Tabla 11. Equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

Indicadores	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Tiempo disponible con la familia										
24. Su actual trabajo le permite dedicar tiempo a su familia	21	7,0%	127	42,5%	12	4,0%	85	28,4%	54	18,1%
25. Lo que ha logrado hasta ahora en su cargo, ha mejorado el bienestar de su familia	19	6,4%	118	39,5%	7	2,3%	107	35,8%	48	16,1%
Horarios de trabajo										
26. Los horarios de trabajo son convenientes para lograr un buen desempeño	27	9,0%	138	46,2%	16	5,4%	81	27,1%	37	12,4%
27. Los horarios le permiten complementar su formación profesional	9	3,0%	90	30,1%	11	3,7%	142	47,5%	47	15,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

En la tabla n°11 muestra la percepción de los colaboradores sobre el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral que les permite el trabajo; éste se manifiesta en el tiempo disponible con la familia y en la flexibilidad de los horarios de trabajo. En relación al tiempo disponible con la familia, las opiniones están divididas, el 49.5% de los colaboradores considera que su actual trabajo no siempre le permite dedicar tiempo a su familia, mientras que el 46.5%, considera lo contrario; también se encontró que solo el 51.9% de trabajadores considera que lo que ha logrado hasta ahora en su cargo, ha mejorado su bienestar de su familia, mientras que una cifra cercana tiene una percepción contraria.

La percepción sobre los horarios de trabajo tampoco es de lo mejor, según los resultados, son relativamente pocos, 39.5%, los que consideran que los horarios de trabajo son convenientes para lograr un buen desempeño, aunque la mayoría, 63.2%, considera que éstos si les permiten complementar su formación profesional.

El cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de necesidades de una organización, depende del equilibrio de estas con las de los colaboradores; el estudio revela que la empresa no ha logrado conciliar la vida personal, familiar y familiar de sus trabajadores; el trabajo no permite que mucho dediquen tiempo a sus familias y tampoco hay evidencias de que lo logrado hasta ahora en la institución haya mejorado el bienestar de su familia.

3.12 Comunicación entre los colaboradores del Gobierno regional de Piura, año 2017.

Tabla 12. Descripción de la comunicación entre los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

Indicadores	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo, ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Competencias Personales										
28. Considera que cuenta con las competencias necesarias para desarrollar su puesto de trabajo	27	9,0%	146	48,8%	8	2,7%	74	24,7%	44	14,7%
29. Mantiene siempre control sobre los problemas que se presentan en su área de trabajo	32	10,7%	135	45,2%	10	3,3%	70	23,4%	52	17,4%
Competencias Sociales										
30. Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo	34	11,4%	163	54,5%	5	1,7%	49	16,4%	48	16,1%
31. Se adapta fácilmente al trabajo en equipo	23	7,7%	144	48,2%	12	4,0%	61	20,4%	59	19,7%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

En la tabla n° evidencia la opinión de los colaboradores sobre la comunicación que existe en el Gobierno Regional de Piura, manifestado en las competencias personales y sociales. En relación a las primeras, los resultados dejan en evidencia que la percepción no es muy favorable; los trabajadores en general ponen en duda que cuenten con las competencias necesarias para desarrollar su puesto de trabajo; es más, no siempre mantienen control sobre los problemas que se presentan en su área de trabajo.

En ese caso, solo el 39.4% y 40.8% consideran que si cuentan con las competencias requeridas para el puesto. En relación a las competencias Sociales, la percepción es similar; es decir, los colaboradores sienten que no se relacionan fácilmente con sus compañeros de trabajo y tampoco se adaptan fácilmente al trabajo en equipo. Aquí la cifra que si se relaciona fácilmente con sus compañeros y se adapta fácilmente al trabajo en equipo, suma 32.5% y 40.1%, respectivamente.

Uno de los aspectos más importantes en una organización es la comunicación, puesto que, esta muchas veces determina el éxito; esta permite establecer mejor la coordinación entre los diferentes niveles jerárquicos de la institución y además facilita la interacción con los clientes externos. En el Gobierno regional, esta no es percibida en forma favorable, tanto en lo relacionado a las competencias personales como en las competencias sociales; en relación a las primeras, el estudio deja en evidencia que los mismos trabajadores consideran que no cuentan con las competencias necesarias para desarrollar su puesto de trabajo y tampoco mantienen un control sobre los problemas que se les presenta en su área de trabajo.

En cuanto a las competencias sociales, el estudio indica que los trabajadores no se relacionan fácilmente con sus compañeros de trabajo y tampoco se adaptan fácilmente al trabajo en equipo. Estos aspectos que muchas veces evidencia ineficiencia y falta de organización y coordinación por parte de la institución pueden generar a la postre ineficacia, desorden y una serie de conflictos internos.

3.13 Responsabilidad social interna y relaciones laborales en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017

Tabla.13 Resumen descriptivo de los indicadores y dimensiones de la responsabilidad social interna en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura

Indicadores y dimensiones (N=299)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Alto		Muy alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Capacitación	7	2,3%	110	36,8%	131	43,8%	51	17,1%	0	,0%
Ausentismo laboral	2	,7%	82	27,4%	152	50,8%	62	20,7%	1	,3%
Gestión de recursos humanos	1	,3%	90	30,1%	173	57,9%	35	11,7%	0	,0%
Condiciones ergonómicas	3	1,0%	94	31,4%	147	49,2%	51	17,1%	4	1,3%
Condiciones ambientales	8	2,7%	86	28,8%	141	47,2%	58	19,4%	6	2,0%
Condiciones de bienestar	3	1,0%	99	33,1%	150	50,2%	45	15,1%	2	,7%
Seguridad y salud laboral	0	,0%	71	23,7%	209	69,9%	19	6,4%	0	,0%
Responsabilidad social interna	0	,0%	57	19,1%	237	79,3%	5	1,7%	0	,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

La tabla n°13 refleja la percepción que tienen los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, sobre la responsabilidad social interna, desde otra perspectiva. Los aspectos favorables se reflejan en aquellos que valoran en un nivel alto o muy alto a los diferentes indicadores y dimensiones de la responsabilidad social; se observa que sólo el 11.7% tiene una percepción favorable sobre la gestión de los recursos humanos; las cifras que tienen esta percepción por la capacitación y por el ausentismo laboral son respectivamente del 17.1% y 20.7%. Con relación a la seguridad y salud laboral, la cifra que lo califica en forma favorable sólo es del 6,4%; aunque la cifra que califica a sus indicadores en dicho nivel son ligeramente más altas, 18.4% a las condiciones ergonómicas, 21.4% a las condiciones ambientales y 15.8% a las condiciones de bienestar. En general la responsabilidad social solo es catalogada como favorable por el 1.7%, en tanto que la mayoría lo califica como

regular, calificación que también es la que predomina en los diferentes indicadores y dimensiones.

La responsabilidad social interna implica una serie de prácticas relacionadas al desarrollo de los colaboradores dentro de la organización, incluyendo su desarrollo personal, profesional y su proyección familiar. Para ello la organización debe esforzarse en brindar condiciones ergonómicas, condiciones ambientales y condiciones de bienestar a sus trabajadores, para que se desempeñen en un entorno de seguridad y salud laboral. El Gobierno Regional de Piura, está lejos de cumplir con este tipo de obligaciones; es importante reorientar sus políticas y desarrollar una serie de actividades para mejorar los niveles de desarrollo

Tabla 14. Resumen descriptivo de los indicadores y dimensiones de las relaciones laborales en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura

Indicadores y dimensiones (N=299)	Muy deficiente		Deficiente		Regular		Alto		Muy alto	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nivel académico	3	1,0%	79	26,4%	139	46,5%	72	24,1%	6	2,0%
Puesto de trabajo	7	2,3%	89	29,8%	78	26,1%	90	30,1%	35	11,7%
Desarrollo profesional y personal	5	1,7%	64	21,4%	166	55,5%	63	21,1%	1	,3%
Tiempo disponible con la familia	2	,7%	73	24,4%	98	32,8%	78	26,1%	48	16,1%
Horarios de trabajo	0	,0%	55	18,4%	125	41,8%	88	29,4%	31	10,4%
Equilibrio de la vida personal, familiar y laboral	0	,0%	34	11,4%	164	54,8%	90	30,1%	11	3,7%
Competencias personales	5	1,7%	103	34,4%	89	29,8%	68	22,7%	34	11,4%
Competencias sociales	6	2,0%	112	37,5%	83	27,8%	64	21,4%	34	11,4%
Comunicación	3	1,0%	77	25,8%	146	48,8%	60	20,1%	13	4,3%
Relaciones laborales	1	,3%	26	8,7%	245	81,9%	26	8,7%	1	,3%

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura.

La tabla anterior da cuenta de la valoración de las relaciones laborales del Gobierno Regional de Piura, desde otra perspectiva. Se observa que sólo el 21.4%

califica como favorable su desarrollo profesional y personal; esta calificación también le da el 26.1% al nivel académico y el 41.8% al puesto de trabajo.

En cuanto al equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral, el 33.8% lo califica en forma favorable, calificación que también le asigna el 42.2% al tiempo disponible con la familia y el 39.8% a los horarios de trabajo. La comunicación es calificada como favorable por el 24.4%, en tanto que sus indicadores competencias personales y sociales, reciben la misma calificación por el 34.1% y 32.8%, respectivamente.

La calificación de los aspectos anteriores conduce a que solo el 9% tenga una opinión favorable de las relaciones laborales en la institución investigada. Las relaciones laborales establecidas entre los colaboradores y el Gobierno Regional de Piura, tampoco son favorables; los trabajadores sienten que la institución no se preocupa por su desarrollo personal y profesional, ni por el equilibrio que debe existir entre su vida personal, familiar y laboral. Este tipo de relaciones pueden dificultar el funcionamiento de la institución, por lo que se hace necesario un cambio estructural, con un estudio de los puestos de trabajo, de los horarios y de la comunicación. Es indispensable mejorar las relaciones laborales, motivando a los empleados, valorando mejor sus potencialidades y asignándoles tareas en función a su formación y competencias.

Anexo 4. Matriz de consistencia

Titulo	Pregunta General	General Objetivo	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Propuesta de un programa de responsabilidad social interna para orientar las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017	¿Cómo un programa de responsabilidad social interna puede orientar las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?	Proponer un programa de responsabilidad social interna que oriente las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.	Responsabilidad Social Interna	Caneda (2012) Involucra a los trabajadores y que se refieren en concreto a cuestiones relativas a la gestión e inversión en Recursos Humanos, a la salud y seguridad en el trabajo y sus implicaciones.	Se identificará el vínculo colaborador-institución	Capacitación	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
						Ausentismo laboral	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
					Se explicará las condiciones de trabajo del centro laboral institución	Condiciones Ergonómicas	Encuesta Observación	Cuestionario Guía de observación
						Condiciones Ambientales	Encuesta Observación	Cuestionario Guía de observación
					Condiciones de Bienestar	Encuesta Observación	Cuestionario Guía de observación	

						Nivel académico	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
						Puesto de trabajo	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
						Tiempo disponible a la familia	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
						Horarios de trabajo	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
						Competencias personales	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
						Competencias sociales	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista
							Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de entrevista

Problema específico 1	Objetivo específico 1
1) ¿Cómo se lleva a cabo la gestión de recursos humanos en el Gobierno Regional de Piura, año 2017?	1) Identificar la forma en que se lleva a cabo la gestión de recursos humanos en el Gobierno Regional de Piura, año 2017.
Problema específico 2	Objetivo específico 2
2) ¿Qué condiciones de seguridad y salud laboral existen para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?	2) Determinar las condiciones de seguridad y salud laboral que existen para los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.
Problema específico 3	Objetivo específico 3
3) ¿Cuál es el grado de desarrollo profesional y personal en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.	3) Analizar el grado de desarrollo profesional y personal en los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.
Problema específico 4	Objetivo específico 4
4) ¿Cómo es el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?	4) Determinar el equilibrio entre la vida personal, familiar y laboral de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.
Problema específico 5	Objetivo específico 5
5) ¿Cómo es la comunicación entre los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?	5) Analizar la comunicación entre los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.

Anexo 5. Matriz de instrumentos

Cuestionario aplicado a los colaboradores del Gobierno Regional de Piura

Problema	Objetivo	VARIABLES	Indicadores		Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems
¿Cómo un programa de responsabilidad social interna puede orientar las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?	Proponer un programa de responsabilidad social interna que oriente las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.	X.RESPON-SABILIDAD SOCIAL INTERNA	X1.1	Capacitación	Encuesta/ Cuestionario	5	<p>La institución realiza estudios sobre las necesidades de capacitación del personal.</p> <p>En la institución están claramente establecidas las políticas de capacitación anual</p> <p>En la institución están claramente establecidos los cronogramas de capacitación anual.</p> <p>Existen indicadores que permiten medir la efectividad de la capacitación.</p> <p>Las capacitaciones tienen que ver con las necesidades del área en el que se desempeña el colaborador.</p>
			X1.2	Ausentismo laboral		3	<p>Siente que su trabajo es rutinario y no le encuentra motivación.</p> <p>Respeto sus horarios de trabajo.</p> <p>Se ausenta del trabajo de manera frecuente</p>

			X1.3	Condiciones ergonómicas		4	<p>En su trabajo siempre está expuesto a ruidos molestos.</p> <p>Los ruidos (conversaciones, llamadas, etc.) generados por las personas con quien comparte el trabajo dificultan sus labores cotidianas.</p> <p>Los equipos con que cuenta en su trabajo, favorecen la realización de sus tareas.</p> <p>El mobiliario de la oficina (Sillas, sofá) facilitan la realización de sus labores</p>
			X2.1	Condiciones ambientales		3	<p>En las oficinas la iluminación es adecuada para las tareas.</p> <p>Las oficinas tienen una temperatura adecuada para la realización del trabajo.</p> <p>Las áreas de trabajo son cómodas para realizar el trabajo.</p>
			X2.2	Condiciones de bienestar		3	<p>La institución se preocupa constantemente por el bienestar del trabajador.</p> <p>Siente que existe equidad en las retribuciones que reciben de la institución.</p> <p>Considera que la institución es justa en su política de ascensos.</p>
		Y:RELACIONES LABORALES	Y1.1	Nivel académico	Encuesta/ Cuestionario	3	<p>Considera que su profesión le permite desempeñar adecuadamente el puesto que ejerce.</p> <p>Considera que el puesto que ocupa está de acuerdo con el nivel académico alcanzado.</p> <p>Tiene la expectativa de que su nivel académico le permita lograr un mejor nivel en la institución.</p>
			Y1.2	Puesto de trabajo		2	<p>El puesto en el que actualmente se encuentra lo motiva para seguir superándose.</p>

					Considera que el actual puesto de trabajo le permite desarrollar al máximo su desempeño laboral.
		Y1.3	Tiempo disponible con la familia		2 Su actual trabajo le permite dedicar tiempo a su familia. Lo que ha logrado hasta ahora en su cargo, ha mejorado el bienestar de su familia.
		Y2.1	Horarios de trabajo		2 Los horarios de trabajo son convenientes para lograr un buen desempeño. Los horarios le permiten complementar su formación profesional.
		Y2.2	Competencias personales		2 Considera que cuenta con las competencias necesarias para desarrollar su puesto de trabajo. Mantiene siempre control sobre los problemas que se presentan en su área de trabajo.
		Y2.3	Competencias sociales		2 Se relaciona fácilmente con sus compañeros de trabajo. Se adapta fácilmente al trabajo en equipo.

Anexo 6. Matriz de instrumentos

Entrevista aplicada a la jefa de Recursos Humanos del Gobierno Regional de Piura

Problema	Objetivo	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems
¿Cómo la propuesta de un programa de responsabilidad social interna orientará las relaciones laborales de los colaboradores del gobierno regional de Piura - año 2017?	Determinar la importancia que existe en proponer un programa de responsabilidad social interna que oriente las relaciones laborales de los colaboradores del gobierno regional de Piura - año 2017.	X.RESPON-SABILIDAD SOCIAL INTERNA	X1.1	Capacitación	ENTREVISTA/GUIA DE ENTREVISTA	3	¿En la institución se realizan diagnósticos sobre las necesidades de capacitación del personal? ¿La institución cuenta con un plan anual para capacitar al personal? ¿Se hace un seguimiento sobre la eficacia de su centro de labores?
			X1.2	Ausentismo laboral		2	¿Los trabajadores suelen ausentarse en el trabajo, aduciendo razones de salud o problemas familiares?
			X1.3	Condiciones ergonómicas		1	¿Se proporciona a los trabajadores los elementos adecuados para que puedan desempeñar bien su tarea y lograr el máximo desempeño?
			X2.1	Condiciones ambientales			
			X2.2	Condiciones de bienestar			

		Y:RELACIONES LABORALES	Y1.1	Nivel académico	ENTREVISTA/GUIA DE ENTREVISTA	1	¿Se tiene cuidado de que los trabajadores cuenten con el nivel académico requerido para el puesto?
			Y1.2	Puesto de trabajo	ENTREVISTA/GUIA DE ENTREVISTA	4	¿Se realiza un análisis de las capacidades que tiene los trabajadores para el puesto? ¿Se contrata trabajadores de acuerdo a los requerimientos del puesto? ¿Todos los trabajadores tienen las mismas oportunidades de ascender? ¿Existe preocupación por el desarrollo personal y profesional de los trabajadores?
			Y1.3	Tiempo disponible con la familia		1	¿Se tiene cuidado que los trabajadores tengan suficiente tiempo para dedicar a su familia?
			Y2.1	Horarios de trabajo		1	¿Los horarios establecidos permiten que los trabajadores desarrollen mejor sus capacidades?
			Y2.2	Competencias personales		1	¿Existe un seguimiento del cumplimiento de las metas y objetivos por parte de cada trabajador, oficina o institución?
			Y2.3	Competencias sociales		2	¿Se promueve la integración de los trabajadores, así como el trabajo en equipo? ¿Existe un buen clima laboral en la institución, caracterizado por una buena comunicación entre los trabajadores, y entre éstos y los jefes?

**Anexo 7. Matriz de instrumentos
Guía de observación**

Problema	Objetivo	Variables	Indicadores		Técnica / Instrumento	N° de ítems	Ítems
¿Cómo un programa de responsabilidad social interna puede orientar las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017?	Proponer un programa de responsabilidad social interna que oriente las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno Regional de Piura, año 2017.	Y.RELACIONES LABORALES	Y1.1	Condiciones ergonómicas	OBSERVACION/GUIA DE OBSERVACION	7	Ruidos molestos al exterior de la oficina. Ruidos (conversaciones, llamadas, etc.) generados por las personas con quien comparte el trabajo y que dificultan sus labores cotidianas. Equipos modernos: computadoras, muebles (sillas, escritorio), útiles de oficina (lapiceros, correctores, etc.), que facilitan el trabajo. Disposición del mobiliario o layout El trabajo implica diversas tareas. Existe un ambiente aparte para las reuniones de trabajo. Instalaciones eléctricas
			Y1.2	Condiciones ambientales		8	Iluminación adecuada. Buena ventilación. Malos olores. Oficinas cómodas Oficinas limpias. Ambientes cómodos. Temperatura adecuada. Ambientes espaciosos que permiten el libre movimiento.
			Y1.3	Condiciones de bienestar		4	Realización de tareas repetitivas en la oficina. Ambiente tenso en el trabajo. Comunicación fluida en la oficina. Violencia verbal (mal trato al personal o a los clientes).

feedback studio Teais 2 41 de 42

Resumen de coincidencias X

24%

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES LABORALES DE LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA-AÑO 2017"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

BARRANTÉS ZEVALLOS, Doris Amalia

Dr. Freddy Castellanos Polanco

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO PIURA

1	Entregado a Universidad...	21%
2	repositorio.ucv.edu.pe	1%
3	Entregado a Universidad...	<1%
4	www.cesmurcia.es	<1%
5	www.ion.ch	<1%
6	Entregado a Pontificia...	<1%
7	www.eticaed.org	<1%

Página 1 de 60 Número de palabras: 11028 Text-only Report High Resolution Activado

16:12 5/11/2019

Yo Freddy Wiliam Castillo Palacios docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada:

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES LABORALES EN LOS COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL PIURA – AÑO 2017”

Del estudiante **BARRANTES ZEVALLOS DORIS AMELIA** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura 05 de noviembre del 2019




Dr. Freddy Wiliam Castillo Palacios
DNI: 02842237



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: Barrantes Zevallos Doris Amelia
D.N.I. : 47507279
Domicilio : Ubn. Buenos Aires. Calle Apurímac F-10
Teléfono : Móvil: 995578740
E-mail : doris_barrantes@outlook.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales

Escuela : Administración

Carrera : Administración

Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:
Barrantes Zevallos Doris Amelia

Título de la tesis:

"Propuesta de un programa de responsabilidad social interna para orientar las relaciones laborales de los colaboradores del Gobierno regional de Piura-año 2017"

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :



Fecha: 19/3/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

DORIS AMELIA BARRANTES ZEVALLOS

INFORME TÍTULADO:

“PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
INTERNA PARA ORIENTAR LAS RELACIONES LABORALES DE LOS
COLABORADORES DEL GOBIERNO REGIONAL DE PIURA – AÑO 2017”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 22/12/2017

NOTA O MENCIÓN: DIECISEIS(16)



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Nelda Rodríguez de Peña
Dra. NELDA RODRÍGUEZ DE PEÑA
Directora de la Escuela de Administración

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN