



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria por COVID-19, gobierno regional Cajamarca.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTORA:**

Neira Naira, Elida (ORCID: 0000-0002-20229238)

**ASESOR:**

Dr. Suclupe Quevedo, Luis Manuel (ORCID: 0000-0002-2917-6320)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

CHICLAYO – PERÚ  
2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres, quienes con su amor y cariño  
han hecho de mí una persona de bien,

A mis hijos: Ángel y Gabriel, quienes son la razón de  
mi existencia; quienes con su amor y ternura han  
convertido mis días en colores

A mi esposo, quien con su apoyo, amor y comprensión,  
engalana mi vida.

Al ser divino, que guía día a día mis pasos y sin él no  
hubiera sido posible realizar esta investigación.

**Elida**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Dra. Mercedes Collazos Alarcón, Directora de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo por ser fuente de inspiración para lograr mis metas profesionales alcanzando el grado académico de doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

Al Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo, por convertirse en el docente que con su esfuerzo y dedicación fue marcando los hitos necesarios para la consolidación del trabajo de investigación.

A los compañeros de estudio del programa de doctorado promoción 2021 por compartir espacios de buen vivir, al estar constantemente pendientes de los avances académicos de cada uno de nosotros y culminar con éxito la meta trazada.

**Elida**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas y figuras.....	v
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. Introducción.....	1
II. Marco teórico.....	5
III. Metodología.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
3.2 Operacionalización de variables.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo .....	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
3.5 Procedimiento.....	23
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	24
IV. Resultados.....	25
V. Discusión.....	29
VI. Conclusiones.....	36
VII. Recomendaciones.....	37
VIII.Propuesta.....	38
Referencias.....	40
Anexos.....	44

## ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1	Población: Funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca	20
Tabla 2	Muestra: Funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca	21
Tabla 3	Técnicas e instrumentos	22
Tabla 4	Nivel calidad en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria.	25
Tabla 5	Nivel de compromiso con la responsabilidad social gubernamental	27
Tabla 6	Operacionalización de la variable independiente y dependiente	44
Tabla 7	Estadísticos de fiabilidad	55
Tabla 8	Nivel de alfa de Cronbach – fiabilidad del instrumento	55
Tabla 9	Escala General.	58
Tabla 10	Escala específica	58
Tabla 11	Datos para determinar la confiabilidad del instrumento relacionado con la responsabilidad social gubernamental para la optimización de la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria por la COVID -19.	59
Tabla 12	Responsabilidad social gubernamental dimensión: gobernanza de la organización	60
Tabla 13	Responsabilidad social gubernamental dimensión: Derechos humanos	61
Tabla 14	Responsabilidad social gubernamental dimensión: prácticas laborales	62
Tabla 15	Responsabilidad social gubernamental dimensión: medio ambiente	63
Tabla 16	Responsabilidad social gubernamental dimensión: prácticas justas de operación	64
Tabla 17	Responsabilidad social gubernamental dimensión: asuntos relacionados con los consumidores	65
Tabla 18	Responsabilidad social gubernamental dimensión: participación activa y desarrollo de la comunidad	66
Tabla 19	Servicios públicos dimensión: fiabilidad	67
Tabla 20	Servicios públicos dimensión: sensibilidad	68
Tabla 21	Servicios públicos dimensión: seguridad	69
Tabla 22	Servicios públicos dimensión: empatía	70
Tabla 23	Servicios públicos dimensión: elementos tangibles.	71
Tabla 24	Enfoque integrador de RSG	75
Tabla 25	Fundamentación legal y normativa.	76
Tabla 26	Tabla de indicadores Modelo de Responsabilidad Social Gubernamental para Gobierno regional de Cajamarca.	85

Tabla 27	Líneas de acción del Modelo de Responsabilidad Social gubernamental para el gobierno regional de Cajamarca.	87
Tabla 28	Actividades a desarrollar en modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca.	89
Tabla 29	Presupuesto mensual del modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca.	90
Figura 1	Diseño de la propuesta: modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca.	39
Figura 2	Responsabilidad social gubernamental dimensión: gobernanza de la organización	60
Figura 3	Responsabilidad social gubernamental dimensión: Derechos humanos	61
Figura 4	Responsabilidad social gubernamental dimensión: prácticas laborales	62
Figura 5	Responsabilidad social gubernamental dimensión: medio ambiente	63
Figura 6	Responsabilidad social gubernamental dimensión: prácticas justas de operación	64
Figura 7	Responsabilidad social gubernamental dimensión: asuntos relacionados con los consumidores	65
Figura 8	Responsabilidad social gubernamental dimensión: participación activa y desarrollo de la comunidad	66
Figura 9	Servicios públicos dimensión: Fiabilidad	67
Figura 10	Servicios públicos dimensión: Sensibilidad	68
Figura 11	Servicios públicos dimensión: Seguridad	69
Figura 12	Servicios públicos dimensión: Empatía	70
Figura 13	Servicios públicos dimensión: Elementos tangibles	71

## RESUMEN

La crisis sanitaria por la COVID-19, ha evidenciado que la gestión pública ha dado poco valor a la prevención de infraestructura, equipamiento en servicios de salud, educación, empleabilidad.

Por un lado, los gobiernos han adoptado políticas nacionales de la gestión de riesgos y desastres, para elaborar los planes de contingencia y dar una pronta respuesta a la emergencia. Sin embargo éstas no han sido suficientes para mitigar las necesidades servicios públicos en salud, educación, empleabilidad.

Por otro lado, los gobiernos regionales, han adoptado múltiples impulsos orientados a reducir los problemas que le aquejaban a la población. sin embargo no han sido suficientes. El objetivo general fue proponer un modelo de responsabilidad social gubernamental para optimizar la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria, en el gobierno regional de Cajamarca. Mediante un estudio cuantitativo.

Se logró evaluar la prestación de servicios públicos mediante SERVQUAL, obteniendo resultados desfavorables, como es la fiabilidad el 55% en nivel regular y 27% nivel deficiente, seguridad el 55% en nivel regular y 25% nivel deficiente, empatía un nivel homogéneo entre bueno, regular, deficiente de 30%, concluyendo que el nivel de optimización en los servicios públicos en los usuarios, en el gobierno regional de Cajamarca.

**Palabras claves:** Responsabilidad social gubernamental, servicio público, SERVQUAL, Normas ISO 26000.

## ABSTRACT

The health crisis due to COVID-19 has shown that public management has given little value to the prevention of infrastructure, equipment in health services, education, employability.

On the one hand, governments have adopted national policies for risk and disaster management to prepare contingency plans and provide a prompt response to the emergency. However, these have not been enough to mitigate the needs of public services in health, education, and employability.

On the other hand, regional governments have adopted multiple impulses aimed at reducing the problems that afflicted the population. However they have not been enough. The general objective was to propose a model of governmental social responsibility to optimize the provision of public services in a health crisis scenario, in the regional government of Cajamarca. Through a quantitative study.

It was possible to evaluate the provision of public services through SERVQUAL, obtaining unfavorable results, such as reliability 55% at a regular level and 27% at a deficient level, safety 55% at a regular level and 25% at a deficient level, empathy a homogeneous level between good, regular, deficient of 30%, concluding that the level of optimization in the public services in the users, in the regional government of Cajamarca.

**Keywords:** Government social responsibility, public service, SERVQUAL, ISO 26000 Standards.



## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la humanidad ha venido luchando en el mismo partido contra la enfermedad de la COVID-19; las Naciones Unidas se desplazaron rápidamente de manera muy amplia, liderando la respuesta sanitaria en todas las naciones, continuando y ampliando la asistencia humanitaria vital, desarrollando instrumentos de respuestas rápidas de las consecuencias socioeconómicas y programas de políticas para el accionar en todos los frentes, como lo resalta la OMS(2020).

De ello se ha desprendido, que las políticas de estado en los países, deberían haber considerado la posibilidad de adoptar medidas como el suministro directo de los recursos para apoyar a los colaboradores y hogares, la concesión de seguros de salud y desempleo, la ampliación de protección social, respaldo a las empresas para evitar la quiebra y pérdida de puestos de trabajo, necesariamente los recursos deberían ir de manera directa a las manos de las personas garantizando que la ayuda llegue a quienes dependen de una economía informal, adoptando medidas específicas de transferencias en efectivo hasta créditos y préstamos dirigidos a las mujeres, así como lo afirma la ONU(2020).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) estima que un 34,2% del empleo formal y un 24,6% del PIB de la región corresponden a sectores fuertemente afectados por la crisis derivada de la pandemia. Más aún, menos de la quinta parte del empleo y del PIB se generan en sectores que serían afectados solo de forma moderada (CEPAL, 2020)

Con el propósito de minimizar o evitar los daños surgidos por la pandemia, Colombia adoptó, una de las políticas nacionales de la gestión de riesgos y desastres, para elaborar el plan denominado contingencia para dar respuesta a la emergencia por la COVID-19, dando cumplimiento a la ley 1523, dicha ley la aprobó el congreso el 2012, en este documento se establece directrices nacionales, para la implementación de actividades y acciones en el tiempo de preparación, contención y mitigación de la crisis sanitaria, además las líneas de acción en la coordinación, vigilancia en salud pública y control sanitario, red

nacional de laboratorios, reducción de la transmisión en la población, red de servicios en salud, preservación en la continuidad de los servicios esenciales del país, de este modo precisa MinSalud (2020).

En la misma línea, nuestra constitución política peruana(1993) considera en los artículos 1° y 44, a la defensa y respeto de la dignidad del ser humano, como: fin supremo en las sociedades, mientras que el Estado peruano; como deberes primordiales de este último, la defensa de la soberanía, garantizar la vigencia de los derechos del ser humano, este debe asumir la protección a las comunidades de las posibles amenazas que atenten con su seguridad, promover el bienestar fundamentado en la justicia peruana y por último promover el desarrollo integrador y equilibrado. En función a lo antes mencionado, la PCM (Presidencia de Consejo de Ministros) aprueba el D.S N° 038/2021/PCM, una política denominada Política en su dimensión nacional de gestión de riesgo ante desastres hasta el 2050, queda derogado el D.S N° 111/2012/PCM; con la finalidad de priorizar objetivos, lineamientos, servicios, seguimiento y evaluación, según la PCM(2021).

Sin embargo, no es ajeno a la emergencia que ha generado la COVID-19, donde se ha evidenciado claramente las imperfecciones en las gestiones de aquellos que prestan servicios públicos, la desarticulación, la normatividad laboral, sectores productivos y la inseguridad, los innumerables cuestionamientos al compromiso de las autoridades gestoras, tanto nacionales como también regionales y locales sobre su labor frente a la emergencia sanitaria, así lo afirma Llerena, R. & Sánchez, C.(2020).

Según informe de INEI (2020) el 22,3% de la población del país no tiene ningún tipo de seguro de salud, lo que evidencia la existencia de brechas en el acceso a los sistemas de salud. Más de 1 millón de hogares del país se encuentran en viviendas que tienen un solo cuarto 11,8% de total de hogares del país, con acceso a telefonía móvil el 92.1%, hogares con acceso a internet 35.9%, hogares con agua potable 67.4%, población con seguro de salud 77.7%

De lo antes mencionado los gobiernos regionales, por situarse con más cercanía a las necesidades de la ciudadanía, han adoptado múltiples impulsos orientados en primer lugar, a tomar posición de control en el proceso de contagio de la COVID-19, realizar gestiones de elementos esenciales en sus comunidades, garantizar la provisión de productos de primera necesidad y servicios esenciales, ofrecer el apoyo a las grupos vulnerables que hayan sido afectados por la cuarentena y transparencia del uso adecuado de los recursos públicos por los gobernantes en tiempos la emergencia. En este contexto el gobierno regional de Cajamarca idealizó la solución al problema como el GRC móvil, cero papel, gran plataforma de turismo, Apps para mejorar atención al ciudadano, dashboards de seguimiento de proyectos y gasto corriente, como lo afirma la Secretaría descentralizada de la PCM(2020), sin embargo éstas han sido insuficientes para la solución al problema que viene atravesando la Región, en este sentido las materias de gobernanza, derechos del hombre, las experiencias laborales, medio ambiente, trabajo justo de operación, asuntos de usuarios y el involucramiento activo de la comunidad, estos fundamentos esenciales son de entera responsabilidad gubernamental, sin embargo no han alcanzado el nivel óptimo en la prestación de servicios públicos, en escenarios de crisis sanitaria por la COVID-19.

Según informe de INEI (2020), la población de Cajamarca tiene acceso a un seguro de salud de 87.1%, los hogares que cuentan con agua potable son el 22.2%, los hogares con acceso a telefonía móvil son el 85.0%, los hogares que tienen acceso a internet es el 9.6%

Esta situación obligó a formular la siguiente interrogante, ¿El modelo de responsabilidad social gubernamental permitirá optimizar la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria COVID-19, gobierno regional de Cajamarca?

La justificación de la presente investigación, radicó en el aspecto teórico, porque los enfoques teóricos - científicos han permitido realizar un profundo análisis, la evaluación para la elaboración de la propuesta y la contratación de los resultados; en el aspecto social, la aplicación de la propuesta de

responsabilidad social gubernamental ayudará a resolver el problema antes mencionados.(Fernández Bedoya, V. 2020, p.6).

La Investigación tiene como objetivo general, proponer un modelo de responsabilidad social gubernamental para optimizar la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria, en el gobierno regional de Cajamarca.

Los objetivos específicos que a continuación se detallan son aquellos que contribuyen al objetivo general son los siguientes:

- (i) Diagnosticar el nivel de calidad de atención al usuario en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria y el nivel de compromiso en cuanto a la responsabilidad social gubernamental en el gobierno regional de Cajamarca, mediante la aplicación de encuesta a los directivos y funcionarios, sustentado en el modelo de SERVQUAL y normas ISO 26000 respectivamente.
- (ii) Identificar un marco teórico para el modelo de responsabilidad social gubernamental.
- (iii) Diseñar un modelo de responsabilidad social gubernamental apoyándose en acuerdos e instrumentos reconocidos internacionalmente para optimizar la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria en el gobierno regional de Cajamarca.
- (iv) Validar el modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca, a través de Juicio de Expertos.

Finalmente se plantea la hipótesis; la implementación de un modelo de responsabilidad social gubernamental permitirá optimizar la prestación de servicios públicos durante una crisis sanitaria en el gobierno regional de Cajamarca.

## II. MARCO TEÓRICO

Como parte del proceso de investigación, se indagaron antecedentes de suma importancia referidos con la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria por la COVID-19, orientados desde la responsabilidad social gubernamental.

Según Malamud & Núñez (2020), en su investigación titulada la crisis del coronavirus en América Latina: un incremento del presidencialismo sin red de seguridad, sostienen que la crisis de la COVID-19, se convertirá en una prueba de estrés en muchos gobiernos, donde se llevará a cabo la comprobación de liderazgos presidenciales y los diferentes sectores del Estado, detrás de los líderes no existe un amparo defensivo, que permita salvaguardar al sector sanitario con respecto a los recursos humanos, técnicos y financieros; el acrecimiento de la ingobernabilidad, producido por el malestar social, la detención económica como efecto de la crisis que se está viviendo, como lo señala Lenín Moreno, presidente de Ecuador mediante una entrevista donde afirma que equivocadamente algunas personas mencionan que el mundo va a cambiar, están erradas porque el mundo ya cambio de manera radical.(pp.11-12)

Para Madrid Segarra M.(2018), en su estudio realizado sobre la responsabilidades sociales corporativas de hospitales - I del servicio que brinda Madrid, en el servicio de salud, manifestó que: la RSC, es un pilar que fundamenta la sociedad porque la salud siempre es indispensable, además la sociedad conoce sobre la RSC, siendo abordada por los hospitales en estos últimos años, la incorporación de la RSC, ha conllevado al gran beneficio en el sector sanitario cuyo stakeholders, principalmente son los pacientes, porque además de recibir atención directa se logra articular las prevenciones y promociones de la salud.(pp.43-44)

Para Canel Bermúdez, M.(2021) con su investigación realizada sobre gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19, pone de manifiesto que las experiencias frente a la COVID-19, ha logrado evidenciar que existe una gran oportunidad para que científicos y gobernantes

interactúen estrechamente entre sí, asumiendo de que las políticas públicas deberían ser formuladas y evaluadas mediante el conocimiento de experto, además se han identificado muchos problemas que ha generado el neoliberalismo como contar con proyectos socialistas que ofrecen a Cuba oportunidades para lograr que la ciencia actúe como una fuerza social transformadora. Del mismo modo como se ha confrontado la COVID-19 se han demostrado que tiene condiciones posibles y muy beneficiosas para alcanzar sus objetivos compartidos, apoyados en fundamentos éticos y políticos que ha forjado la Revolución. Las experiencias vividas indican que la colaboración entre científicos y gobierno, deberían construir una forma de trabajo permanente que faciliten el ejercicio de pensamiento innovador, de la transformación productiva, garantizando productividad, utilidad, propiciando bienestar, desarrollo y prosperidad.(p.19)

Otros autores como Pérez Bravo, J(2016) relató la investigación titulada prácticas socialmente responsables y acoso laboral, en un Municipio como organismo político administrador, donde ha manifestado que la responsabilidad social corporativa(RSC) aplicada a una institución pública se designa como responsabilidad social gubernamental(RSG), menciona que en los resultados sobre el acoso laboral que el 33.33% son mujeres y que el 66.66% son varones, donde el presidente Municipal de San Juan del Rio, Querétaro, México , que es de su interés reducir estas prácticas al mínimo en su dependencia y otras dependencias del municipio. (p.11)

Para Cabanillas Rojas W.(2020), en el artículo titulado conducta y propagación del covid-19 en el Perú: marco de referencia para el diseño de intervenciones conductuales de salud pública, hace de conocimiento que es importante el rol de la conducta del ser humano para el control sanitario en escenarios de pandemias, porque no es una actividad novedosa ya que hace más de cien años, hubieron estudios donde se hacía mención de las lecciones que dejó la crisis sanitaria de gripe española, que se había advertido sobre la sintomatología de dicha enfermedad, a diferencia que desde ese tiempo hoy existen avances científicos para la explicación y la promoción de conductas de

protección, por tal razón se estima que ya es momento para este conocimiento científico se capitalice en Perú en beneficio de la población.(p.16)

Según Llerena Lanza R. & Sánchez Narváez C.(2020) en la investigación titulada: emergencia, gestión, vulnerabilidad y respuestas frente a la pandemia COVID-19, sostuvieron que es importante conocer de cerca a la población, la pandemia hasta el momento ha enseñado que la gestión pública ha venido dando poco valor a las investigaciones e innovaciones en diversas áreas tecnológicas sociales, así como la prevención en equipamiento e infraestructuras para el sector salud del país, la capacidad de planificación en base de data real, la participación activa de los ciudadanos con los gobiernos, basados en la autoridad del poder político y comunicación de los planes, de las cuales se ha tenido la sensación que los gobiernos han tenido desfase en cuanto a la articulación de sus organismos al momento de transferir información en el momento de tomar decisiones y ejecución de una planificación de emergencia sanitaria; donde la gestión de la crisis y emergencia esperaban respuesta desde el gobierno central, no es un secreto que quienes están más cerca a la población son los gobiernos locales y regionales.(p.11)

Otros autores como Jaramillo & Ñopo (2020). En la investigación la Covid-19 y el shock externo: impactos económicos y opciones de política en el Perú, sostuvieron que las medidas económicas del gobierno, se realizaron en contraste con países europeos y norteamericanos, adoptando medidas del refuerzo en el sistema de salud, desacelerar el incremento del contagio del virus, un paquete económico de alivio a los empresarios y hogares. Para la entrega del paquete económico, se partió del padrón general de hogares(PGH), este cuenta con información socioeconómica para evaluar los grupos vulnerables, de donde parte el Estado para brindar el apoyo nacional, uno de ellos es el programa JUNTOS, es aquel que contiene información de las familias rurales, para ellos se asignó un bono familiar de S/. 380.00 quincenales. así mismo para aquellos hogares que cuenten con empleos por el estado, no habrá recorte laboral y no son elegidos para ser beneficiados de los bonos. El subsidio ha permitido cubrir gastos de suma importancia,

especialmente la alimentación que asciende al 50% de la totalidad de gastos, otros como vivienda y gastos de combustible(10%).

En este sentido hubieron algunas apreciaciones finales por parte de la población, donde indicaron que no han sido atendidos con la ayuda de los programas sociales o subsidios, debido a que antes de la emergencia le antecede el censo del año 2017, donde hubieron muchos cuestionamientos sobre los empadronamientos, a lo que se hizo referencia a la repercusión de las políticas que influyen en las emergencias, así como las viviendas focalizadas e información actualizada.

A continuación se determinaron las teorías y enfoques conceptuales que ayudan a orientar la investigación de la variable de responsabilidad social gubernamental. Uno de los temas que se destaca en el estudio son los enfoques sobre la responsabilidad social, los cuales se datan en dos categorías: por su ubicación geográfica y escuela de pensamiento.

Según Villafán, K. (2020) por su ubicación geográfica se encontraron dos grupos como son el enfoque norteamericano y el enfoque europeo. Por un lado el enfoque norteamericano plantea la concepción de la RSE, es una teoría normativa, esencialmente de gobernanza, la perspectiva es de tipo contractualista donde los efectos negativos y de eventualidad retribuyen en actividades caritativas y filantrópicas; se definen como la producción privada de políticas públicas y se denotan por la creación de fundamentos filantrópicos. Por otro lado el enfoque europeo, se sitúa en el cuestionamiento de la sustentabilidad y el bien común, orientada al carácter legal centrada en las relaciones establecidas por las empresas con su entorno, la perspectiva que tiene este enfoque es que es de carácter institucionalista, donde la empresa es considerada como institución social debido a que el objetivo es la realización de funciones sociales para el beneficio social; con respecto a la definición de RSE es colectiva y sobrepasa a las obligaciones de legalidad y contractuales, sin reducirse a la caridad.(p.73).



En la misma línea, en la escuela de pensamiento se encontraron dos clasificaciones, el enfoque ético-moralista y el enfoque contractual. En primer lugar se data el enfoque ético-Moralista, está basado en que tanto la empresa como las actividades que realiza están sujetas a juicios moralistas, cuyo objetivo de la ética es comprender y explicar la moral, por consiguiente la ética de los negocios busca aplicar el concepto de moral, para los defensores de este enfoque manifiestan que la RSE, deriva de la responsabilidad moral, es decir que la empresa debe actuar socialmente responsable, porque es su deber hacerlo. En segundo lugar se data el enfoque contractual, que radica en 3 paradigmas teóricos, primero, la empresa y la sociedad son dos entes en interacción; segundo, la empresa y la sociedad están unidas por un contrato social y finalmente la empresa es sujeto de un contrato social. en síntesis la empresa está en constante interacción con la sociedad. Por último, el enfoque utilitarista considera que a mediano y a largo plazo lo que es bueno para la sociedad también es bueno para la empresa y se define como argumentos instrumentales en beneficio de la responsabilidad social asumiendo una responsabilidad positiva entre el comportamiento social responsable y el nivel de desarrollo económico de la empresa. (Villafán, K. 2020.p.73)

Otro de los temas que se destacan en la presente investigación ha sido las teorías de la RSE, detalladas en los siguientes grupos: primer grupo, las teorías instrumentales; el segundo grupo, las teorías integradoras; el tercer grupo, las teorías políticas; como último grupos, las teorías éticas.

En primer lugar las teorías Instrumentales de la RSE, solo consideran que RSE es una herramienta muy estratégica que permite alcanzar los objetivos especialmente los económicos, la creación de la riqueza. En esta teoría se clasifican tres grupos que a continuación se detalla: el primero es el objetivo de la maximización del valor de los accionistas sustentado por Friedman (1970), este se mide por el precio de accionistas, el segundo se enfoca en el objetivo estratégico de alcanzar una ventaja competitiva así lo sostienen Martínez Arroyo & Valenzo Jiménez(2020), este produce ganancias a largo plazo y el tercero es Marketing con causa, cuyas actividades sociales altruistas son utilizadas como instrumentos de marketing.

En segundo lugar tenemos las teorías políticas de la RSE, son utilizadas desde el aspecto sociológico que en aspecto empresarial, dentro de grupo se detallan dos teorías: primero el constitucionalismo corporativo con base a Davis (1960) estas emergen del grado de poder social que tengan. segundo la teoría de la integración del contrato social, quienes asumen el contrato empresarial con la sociedad, finalmente la empresa ciudadana, donde la empresa es considerada como un ciudadano con cierto involucramiento con la sociedad.

En tercer lugar tenemos las teorías integradoras de la RSE, Preston, L. E., & Post, J. E. (1975), se centran en la detección, exploración y la respuesta de las demandas sociales para alcanzar legitimidad social, máxima aceptación social y prestigio, en este grupo encontramos a tres grandes grupos: primero la gestión, cuyos procesos realizados por la corporación dan respuesta al impacto de los temas políticos y sociales, el segundo refiere a la responsabilidad pública, responde a las leyes y políticas existentes que se toman como referencias al desempeño social, el tercer grupo trata de la administración de las partes interesadas (stakeholders), que permite balancear aquellos intereses de stakeholders empresariales.

Finalmente la teorías éticas de la RSE, este grupo de teorías se centra en los valores éticos que cimientan la relación entre empresa y sociedad, en esta teoría encontramos cuatro grupos que a continuación detallamos: primero la teoría normativa del stakeholders, quienes consideran las obligaciones confidenciales hacia los stakeholders de la empresa referenciando a la teoría moral. El segundo los derechos universales se sostiene en un principio fundamental de la ONU(1999), los cuales se basan en los derechos humanos, laborales y respeto al medio ambiente. El tercer es el desarrollo sustentable manifestado por WCED (1987) cuyo enfoque es alcanzar el desarrollo humano considerando las generaciones del presente y del futuro, por último el bien de todos en común, este está orientado al bien de la sociedad.

La conceptualización de responsabilidad social empresarial (RSE) tiene un largo y variado historial, así lo afirma Carroll Archie, B. (1999) los escritos formales que narran sobre la responsabilidad social, es en gran parte un

producto del siglo XX, Además, es posible ver huellas de RSE, a lo largo y ancho del mundo (primordialmente en países desarrollados), escritos formales han sido más evidentes en los Estados Unidos, donde un cuerpo considerable de la literatura se ha acumulado. La evolución inicial se remonta a los años 50, debe reconocerse que las nociones afines pueden haberse desarrollado abierto tanto en la teoría como en la práctica en otros países y en diferentes épocas. (pp.3-4)

Por un lado Bowen, (1953), ha definido que la responsabilidad social (RS) es un lazo empresarial que hace referencia a las obligaciones de perseguir políticas, para tomar decisiones o para seguir líneas de acción esperadas, en cuanto a los objetivos y valores de la sociedad, por otro lado Johnson (1971) sostiene que la RS en las empresas es aquella que busca el aspecto socio-económico a través de normas sociales, roles prescritos en los negocios; es decir que todos los negocios tienen lugar muy importante dentro de un entorno sociocultural, un sistema descrito mediante normas, roles comerciales formas particulares de dar respuesta a situaciones sociales y establece con cierto detalle las prescripciones formas de conducir sus propios intereses (p.51)

En esta misma línea, Davis (1973), sostiene que la RSE se define como los propósitos de discusión ante la respuesta de problemas sociales más allá de los estrechos aspectos económicos, técnicos y requisitos para medir el proceso de las decisiones tomadas, ante el cumplimiento con los beneficios sociales. (p.312), Drucker(1984) sostiene que la responsabilidad social verdadera consiste en convertir el problema social en una oportunidad de negocio y beneficio económico, capacidad productiva, competencia humana, salarios justos y riqueza.(p.53)

Carroll (1991)menciona que la RSE tiene cuatro categorías: económica, legal, ética y filantrópica donde la empresa de RSE debe esforzarse por obtener ganancias, obedeciendo la ley, que sea ético y sea un buen ciudadano corporativo”(pp. 40-43).

Sumon & Taposh (2019) afirman que la RSE se ha vuelto muy importante en los últimos años debido a la ocurrencia de algunos eventos de alto perfil en todo el mundo garantizando la igualdad de género en los sectores con el fin de confirmar los derechos humanos básicos y crecimiento socioeconómico (p.71)

En este contexto, la responsabilidad social empresarial, desde tiempo atrás especialmente en los años ochenta y con el apogeo del neoliberalismo, se establecieron normas de comportamientos empresariales frente a los stakeholders que impactan, para atender cuestiones relacionadas con el cuidado y protección del medio ambiente; derechos humanos, laborales, comunales, entre otros. De las más conocidas, tenemos, responsabilidad social individual y responsabilidad pública o también llamada responsabilidad gubernamental.

En este sentido Jiménez M.(2018) sostiene que la responsabilidad social pública o también llamada responsabilidad social gubernamental, se relaciona con la capacidad de gestión de los gobernantes al momento de realizar decisiones que afectan a la población, relacionada estrechamente con los diseñadores de políticas públicas, la responsabilidad social empresarial, aplicada al ámbito público, tiene la obligación de responder a los desafíos que presentan las sociedades actuales en los muchos aspectos así como: educación como el pilar fundamental de desarrollo, el empleo que sirve como sustento de las familias, equidad basado en la justicia, la salud y exclusión, entre otros problemas que aqueja a la comunidad, actualmente lo encontramos en las instancias públicas, un compromiso social que se proyecta a la sociedades por medio de conceptos como: la ética pública, transparencia o rendición de cuentas.(p.30)

La Responsabilidad Social Gubernamental (RSG), surge para aplacar muchos reclamos sociales, el deterioro ambiental, pero la RSG no ha logrado alcanzar el reconocimiento como tal, por esta razón muy pocos gobiernos han participado de las prácticas antes mencionadas, no obstante su base fundamental recae en la responsabilidad social, ante las acciones con los ciudadanos (Cano & Vélez, 2016)

Por otro lado, Castillo R., López C. & Sánchez M. (2019). Establece que La RSG, en una institución gubernamental es la capacidad de respuesta a toda la ciudadanía a través del diseño y ejecución de las políticas públicas, a nivel Latinoamérica el problema más grande que han tenido que afrontar han sido la transparencia a hacia los ciudadanos(p.59)

La norma ISO 26000 (2010) menciona que las empresas son las más responsables y conscientes de las diversas necesidades y los beneficios de comportamiento social responsable y cuyo objetivo es: contribuir con el desarrollo socialmente sostenible.

Siguiendo esta misma línea, el modelo que ha proporcionado la guía propuesta por ISO 26000 para llevar a cabo el desarrollo de responsabilidad social en diversas organizaciones tanto en el sector privado como en el sector público, porque proporcionan orientaciones, principios y materias que subyacen de la RS por su involucramiento de las partes integradas así lo afirma. (Bernad J. Marco j & Feruz A. (2012).

Para efectos prácticos de la presente investigación me centraré solamente en el capítulo 6 que establece las Materias fundamentales de la Responsabilidad social que a continuación se detallan (ISO 2010).

En primer lugar, tenemos la materia fundamental I - Gobernanza de la organización, es el sistema que permite que una organización tome e implemente decisiones para lograr los objetivos, estos pueden ser variantes, en relación al tamaño, tipo de entidad, contexto ambiental, económico, político, social y cultural.

En segundo lugar, la materia fundamental II - Derechos Humanos, aquellos que corresponden a todo ser humano, clasificados en dos grupos. Por un lado, el grupo de derechos civiles y políticos, en este grupo se asocian dos derechos fundamentales que son: la vida y la libertad, a la igualdad ante la ley y a la libertad de expresión. Por otro lado, se asocian los derechos económicos, derechos sociales y derechos culturales, en esta categoría se asocian el

derecho a trabajar, a contar con alimentación, a tener un servicio accesible salud, a contar con buena educación y a la seguridad social, por tanto, es de su entera responsabilidad de las empresas respetar los derechos del ser humano.

En tercer lugar, la materia fundamental III – prácticas laborales, ésta materia comprende todas las políticas y prácticas que tienen relación con el trabajo en el nombre de la organización, incluyendo el trabajo subcontratado, esta incluye al reclutamiento y promoción de colaboradores; procedimientos disciplinarios, transparencia y traslado de los mismos; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades.

En cuarto lugar, encontramos a la materia fundamental IV - medio ambiente, es aquella que comprende la capacidad decisiva y la realización de actividades en la organizaciones, las cuales generan un efecto significativo para el cuidado y protección del medio ambiente, cuyos efectos significativos se asocian al debido uso que la entidad realiza con los recursos, la correcta ubicación para el desarrollo de actividades, la generación de la contaminación residual y los impactos de sus actividades sobre los hábitats de la naturaleza, en el afán de reducir los impactos ambientales que ocasionen efectos negativos, la organización debe adoptar un enfoque integrado, considerando implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de la realización de actividades.

En quinto lugar, la materia fundamental V- prácticas justas de operación, éstas son referidas al comportamiento ético de cada organización frente a los acuerdos que realice con las demás, además integran la comunicación entre ellas y los organismos gubernamentales. Los temas y asuntos relacionado con el trabajo, se manifiestan en el campo de anticorrupción, participación responsable en el sector público, la justa competencia, el comportamiento responsable en la sociedad y el respeto frente a los derechos de la propiedad.

En sexto lugar, la materia fundamental VI- asuntos de consumidores, éstas son referidas a las responsabilidades que tienen todas las entidades que

ofertan productos y servicios, éstas proporcionan educación e información objetiva, bajo la información justa, transparente y útil de mercadotecnia y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible, el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y que satisfaga las necesidades de los desfavorecidos y vulnerables, en el momento pertinente. Así mismo cabe mencionar que vocablo consumidor hace referencia a los individuos o grupos de interés, quienes son parte del resultado de las decisiones y acciones de las entidades, sin que haya necesidad de pago de dinero por productos o servicios.

Por último, la materia fundamental VII- participación activa y desarrollo de la comunidad, sostiene que, la participación activa de forma individual o asociada buscan aumentar el bien público, los cuales ayudan al fortalecimiento de la sociedad civil, además las organizaciones que se involucran respetuosamente con la colectividad e instituciones se ven reflejados en la práctica de valores democráticos y cívicos, puesto que, algunos ademanes se pueden entender como filantrópicas.

Con relación a la variable de servicios públicos se detallaron las conceptualizaciones siguientes:

Por un lado para la ley, los servicios públicos son las actividades organizadas que de acuerdo a las normas vigentes tienen la finalidad de satisfacer, continuamente, uniformemente, regularmente y permanentemente, necesidades, siendo estas necesidades de orden colectivo, por otro lado la jurisprudencia o derecho administrativo sostiene que, el servicio público, es aquél servicio técnico que se presta al público de forma regular y continua, permitiendo satisfacer el orden público y ésta se da por una entidad pública, siendo como requisito la atención directa de la organización pública. finalmente la doctrina, Olivera Toro sostiene que el servicio público es la actividad de las que es titular el estado y que de forma indirecta o directa satisface necesidades colectivas de manera regular, continua y uniforme.

Por otro lado, Alcides (1943) sostiene que se administra bajo la administración pública de manera directa o indirecta por otros particulares.

El fin del servicio público, es satisfacer necesidades públicas, por otro lado se detalla los caracteres del servicio público que son los siguientes: las generalidades, uniformidades, regularidades y continuidad del mismo. En efecto son aquellos que hacen posible al buen funcionamiento del servicio público, sin embargo el más relevante es la continuidad, reside en satisfacer oportunamente, ya sea en forma interrumpida e ininterrumpida, dependiendo del tipo de necesidad que se presente; en cuanto a la generalidad, es considerada como aquella donde todas las personas tienen derecho a recibir y gozar del servicio; la uniformidad, del cual tienen derecho a la exigencia de servicios en condiciones igualitarias, finalmente la regularidad que significa de acuerdo a reglas y condiciones preestablecidas (Gordillo, A. 2017. pp. 400-4001)

La Constitución política del Perú (1993) en su artículo 39°, señala que todos los funcionarios y colaboradores del sector público están al servicio de la Nación, de igual manera los congresistas, ministros, los miembros del tribunal Constitucional, del Consejo de Magistratura, también los organismos descentralizados como los gobiernos regionales y gobiernos locales, de acuerdo a ley.

De lo antes mencionado, emana que los servicios públicos son acciones que asumen los organismos públicos o privados, que han sido creadas por la ley, para brindar satisfacción al usuario de forma regular y continua las necesidades de interés esencial y general, de manera directa e indirecta, o mediante otros medios legales con dependencia a una norma de derecho público o privado, según corresponda.

En este sentido, si los servicios públicos satisfacen necesidades básicas de una comunidad, a continuación se detalla el concepto de satisfacción de esta manera: según Kotler(2001) afirma que la satisfacción refiere a un concepto subjetivo, donde a los clientes y consumidores les interesa la obtención de beneficios, pues estos se traducen en satisfacción, además esta puede variar según el sujeto que adquiera el servicio.



De acuerdo con lo antes mencionado, se estima conveniente definir la calidad de servicio, Levitt (1972) propone la aplicación de producción de servicios las definiciones y técnicas del control de calidad de igual similitud a las de la manufactura, este enfoque es conocido como la calidad objetiva o experimentada, lo mencionan los autores Bustamante, Zerda, Obando y Tello(2019), la existencia de teorías y evidencias empíricas de calidad de servicio, se sostienen sobre la satisfacción del sujeto que adquiere el servicio (Cronin y Baker, 1994)

Para evaluar la variable de prestación de servicios públicos, se ha adoptado las dimensiones del modelo Servqual. (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Primero, la Fiabilidad, es conocida como habilidad para llevar acabo el servicio que se ha ofrecido de manera fiable y cuidadosa, la misma que presenta los siguientes atributos como: cumplir lo prometido, sincerar el interés por resolver problemas, realizar bien el servicio a primera vez, concluir el servicio en el tiempo prometido, evitar cometer errores.

Segundo, la sensibilidad, es la idoneidad para contribuir con los usuarios y prestar un servicio con prontitud y bastante adecuado, esta dimensión presenta los siguientes atributos: atender con prontitud a la solicitudes, responder a las interrogantes y quejas planteadas por los usuarios, dar solución a problemas.

Tercero, la seguridad, es el máximo nivel de conocimiento e interés de los diferentes colaboradores para atender al usuario, además de poseer sus propias habilidades para inspirar la confianza y credibilidad, sus atributos son: conducta confiable, la seguridad de los usuarios, la amabilidad y el alto nivel de conocimiento, para el ejercicio al momento de realizar sus funciones.

Cuarto, la empatía, es aquella donde se demuestra el alto nivel de atención individualizada que ofertan las empresas a sus clientes, sus atributos son: ofrecer atención individualizada, horarios de trabajo convenientes para los

clientes, contar con colaboradores que ofrecen atención personalizada, preocupación por los clientes y comprender las necesidades de los clientes.

Por último, los elementos tangibles, es la apariencia física, sus atributos son: equipamiento con apariencia moderna, instalaciones muy atractivas, colaboradores con aspecto impecable y elementos materiales atractivos.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo - diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El estudio de la responsabilidad social gubernamental frente a la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis por la COVID-19, en el gobierno regional Cajamarca; se utilizó el método científico con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental – descriptivo propositivo, donde se utilizó la estadística que permitió procesar y analizar los datos obtenidos y de esta manera se logró presentar los resultados (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

##### 3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño se resume en virtud a que las variables no se han experimentado y manipulado, solo se analizaron en su contexto natural.

Se ha establecido, el siguiente diseño



Donde:

<b>M</b>	=	Muestra
<b>OR</b>	=	Observación de la realidad
<b>T</b>	=	Teorías
<b>P</b>	=	Propuesta

#### 3.2 Variables y operacionalización

V.I = Responsabilidad Social Gubernamental

V.D = Servicio público a los usuarios del gobierno regional

*Tabla N°06 (ver en anexos)*

### 3.3 Población (criterios de selección)

#### 3.3.1 Población

De acuerdo con Arias (2016), sostiene que, la conceptualización de la población es que: es una agrupación limitada o ilimitada, cuyos componentes tienen características comunes que se han hecho extensivas en las conclusiones del estudio. De esta manera, quedó limitada por la materia en estudio y los propósitos que presenta la investigación.

**Tabla N°01**

*Funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca*

Gobierno regional de Cajamarca	F1	%
Funcionarios y directivos	360	100%
Total	360	100%

**Fuente:** CAP de Gobierno regional de Cajamarca, aprobado a los 10 días del mes de junio de 2020.

#### **Características**

Las características de la población son las siguientes:

Los funcionarios son de ambos sexo.

Son funcionarios contratados y nombrados.

Radican en la región Cajamarca

#### 3.3.2 Muestra

Arias & Miranda (2016) Sostiene que el muestreo de conveniencia, refiere a la selección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población. En este sentido la muestra ha sido determinada a criterio de la investigadora.

Esto debido al Decreto legislativo N° 1474, aplicado a entidades públicas y privadas para salvaguardar la prevención integral y la protección del adulto mayor, grupos vulnerables, el gobierno regional

Cajamarca, ha dado cumplimiento a este Decreto, considerando que la Institución cuenta con funcionarios nombrados y contratados y en su mayoría son vulnerables así como: mujeres gestantes, adulto mayor, personal cumpliendo cuarentena por contagio de la COVID-19.

Según criterio de la investigadora, la elección de la muestra se consideró a 40 funcionarios y directivos - Gobierno Regional – Cajamarca.

**Tabla N°02**

*Funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca*

<b>Gobierno regional de Cajamarca</b>	<b>F1</b>	<b>%</b>
Funcionarios y directivos gobierno regional - Cajamarca	40	100%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** elaboración propia

**3.3.3 Muestreo**

Según Angulo (2015) sostiene es la técnica que permite seleccionar la población más representativa para la investigación, que permite procedimientos para realizar la generalización de una población en concreto, por lo cual en el presente tema de investigación se consideró muestra representativa de funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca.

**3.4 Técnicas e instrumentos**

**3.4.1 Técnicas**

Citando a Arias (2016), donde sostiene que, la encuesta es un método que se aplica en el campo; cuya función ha sido recaudar información objetiva sobre un fenómeno social mediante la aplicación de

cuestionarios y Durante el desarrollo de la investigación, se aplicó las siguientes técnicas e instrumentos de evaluación.

**Tabla N°03**

*Técnicas e instrumentos*

Variables	Técnica	Instrumentos
Responsabilidad social gubernamental	Encuesta del nivel de Responsabilidad social gubernamental en funcionarios y directivos considerando materias fundamentales de ISO 26000	- Cuestionario, aplicado a los funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca,
Servicio público	Encuesta de prestación de servicios públicos considerando el modelo SERVQUAL	

La estructura de la encuesta para los funcionarios y directivos del Gobierno regional de Cajamarca, estuvo estructurada de la siguiente manera: por un lado la responsabilidad social gubernamental se incluyó en su constructo siete (07) materias que son: gobernanza de la entidad, derechos del ser humano, prácticas laborales, cuidado de medio ambiente, practicas justas de operación, asuntos relacionados con los consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, distribuidos en 12 preguntas, esto ayudó a calificar el nivel de compromiso de los funcionarios y directivos para los usuarios. Por otro lado, se incluyeron en su constructo (05) cinco dimensiones que son las siguientes: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, distribuidas en (08), preguntas, lo que permitió evaluar la el nivel de atención de la prestación de servicios públicos en el Gobierno regional - Cajamarca.

### **3.4.2 Validez del Instrumento**

El instrumento más importante para la recolección de información sobre la investigación; han sido los cuestionarios que se adaptaron y se validaron a través de Juicio de expertos, donde dieron fe del instrumento, en el que contenía ítems basados en el modelo SERVQUAL y las normas ISO 2600 de responsabilidad social, que define la atención o calidad de servicio en la prestación de servicios público. En este sentido los expertos ostentan el grado de Dr. Y para su comprobación de la confiabilidad de dicho instrumento se ha utilizado la prueba de Cronbach.

### **3.5 Procedimientos**

El estudio, se centró en la recolección de datos mediante técnicas e instrumentos indicados anteriormente, las mismas que procedieron a su respectivo análisis de ambas variables en cuanto al nivel de compromiso con la responsabilidad social gubernamental por parte de funcionarios y directivos del gobierno regional – Cajamarca y el nivel de calidad en la prestación de servicios públicos en escenarios de Crisis sanitaria por la COVID-19. Para calificar el nivel de compromiso de los funcionarios directivos y la calidad de servicio público del gobierno regional de Cajamarca, se empleó la escala Likert escala ordinal que permite medir los más favorable o desfavorable. (Matas, A. 2018, p.39).

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la investigación realizada se utilizó método empírico y cuantitativo. En el método basado en experiencias (empírico), se usaron fuentes de revistas indexadas, libros entre otras fuentes primarias, porque son objetivas e independientes del sujeto; la data es numérica, porque éstos se cuantificaron y se han sometido a un análisis estadístico; además el diseño de investigación y el reglamento rígido no ha echo posible cambiar en el proceso; porque se plantearon resultados de índole concluyente, porque se ha interesado en los resultados generalizados del estudio. Los métodos específicos que se han empleado fueron los siguientes:

- ✓ Inductivo - Deductivo: se utilizaron al momento de realizar la observación de cómo están enlazadas las variables (responsabilidad social gubernamental) y la variable de (servicios públicos en escenario de crisis sanitaria por la COVID-19)
- ✓ Descriptivo: Fue utilizado para la organización, descripción y la generalización de los resultados estudiados.
- ✓ Analítico - sintético. Se utilizó de manera esencial en el proceso de la descripción del objeto de investigación, análisis e interpretación, discusión de los resultados y finalmente las conclusiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Según Carracedo, M. (2017) la investigación científica debe considerar como aspecto ético, el consentimiento informado, es el proceso por el cual los entes participan de manera voluntaria en el proceso de la investigación, la cual ha sido informada de los riesgos, beneficios.



#### IV. RESULTADOS

Resultados del diagnóstico ante el nivel de calidad en la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria y el nivel de compromiso con la responsabilidad social gubernamental en el gobierno regional de Cajamarca, mediante la aplicación de encuesta a los directivos y funcionarios, sustentado en el modelo de SERVQUAL y normas ISO 26000, respectivamente.

**Tabla N°04**

*Nivel calidad en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria.*

Dimensiones/ alternativas	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Total
Fiabilidad	0.0%	17.5%	55.0%	27.5%	100.0%
Sensibilidad	62.5%	17.5%	20.0%	0.0%	100.0%
Seguridad	0.0%	20.0%	55.0%	25.0%	100.0%
Empatía	7.5%	32.5%	30.0%	30.0%	100.0%
Elementos tangibles	22.5%	45.0%	22.5%	10.0%	100.0%

El análisis de la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria por la COVID-19, en el gobierno regional de Cajamarca, se evidenció que en la totalidad de funcionarios y directivos encuestados que equivale a un total de 40, se encontró algunas variaciones de porcentaje en las diferentes dimensiones de calidad de servicio.

En primer lugar se analizó los resultados de la dimensión de fiabilidad, donde el 55% corresponde a un nivel de regular, donde el 27.5% se encontró en el nivel deficiente y apenas el 17.5% en un nivel de bueno, respecto al cumplimiento con el servicio público en el tiempo acordado y con registros libres de error.

En segundo lugar, corresponde a la dimensión de sensibilidad los resultados fueron de 62.5% en un nivel de muy bueno, 20% de nivel regular y el 17.5% de nivel bueno, respecto a la disposición de brindar un servicio

expedito y rápido al usuario, asimismo de ayudar a los usuarios sobre la información de la ejecución del servicio es escenario de crisis sanitaria por la COVID-19.

En tercer lugar, se analizó los resultados de la dimensión seguridad, donde, el 55% fue de un nivel regular, el 25% se encuentra en un nivel malo, mientras que el 20% en un nivel de bueno, en referencia a los aspectos del comportamiento con el usuario de infundir confianza tanto de manera presencial o virtual, cortesía al momento de atender a los usuarios.

En cuarto lugar, el análisis de los resultados de la dimensión empatía, donde, el 32.5% se encontró en un nivel de bueno, el 30% en nivel de regular, el 30% en nivel de malo, mientras que el 7.5% de muy bueno, en el aspecto de atención personalizada, según el interés del usuario en escenarios de crisis por la COVID-19.

Finalmente, el análisis de la dimensión elementos tangibles, el 45% en un nivel de bueno, el 22.5% en un nivel de muy bueno, el 22.5% en nivel regular, mientras que el 10% en un nivel deficiente, en los aspectos de equipos y materiales apropiados para el desempeño de sus funciones ya sea presencial o virtual para salvaguardar la seguridad y salud pública.

**Tabla N°05***Nivel de compromiso con la responsabilidad social gubernamental*

Materias fundamentales/ alternativas	Muy				Total
	bueno	Bueno	Regular	Malo	
Gobernanza de la organización	0.0%	7.5%	40.0%	52.5%	100.0%
Derechos humanos	0.0%	0.0%	82.5%	17.5%	100.0%
Prácticas laborales	0.0%	10.0%	70.0%	20.0%	100.0%
Medio ambiente	47.5%	50.0%	0.0%	2.5%	100.0%
Prácticas justas de operación	0.0%	60.0%	27.5%	12.5%	100.0%
Asuntos relacionados con los consumidores	7.5%	32.5%	30.0%	30.0%	100.0%
Participación activa y desarrollo de la Comunidad	5.0%	27.5%	35.0%	32.5%	100.0%

El análisis que se ha realizado en la variable de responsabilidad social gubernamental en sus dimensiones, establecidas por ISO 2600, se ha considerado a las siguientes:

En primer lugar, el análisis de la dimensión de gobernanza y organización, donde se evidencia un 52.5%, se encontró en nivel deficiente, el 40% en regular nivel, a penas en 7.5% en un buen nivel, con respecto a la frecuencia del monitoreo de los sistemas de principios de responsabilidad social, en escenarios de pandemia por la COVID-19.

En segundo lugar, la dimensión de derechos humanos se analizó que, el 82.5%, está en un regular nivel y el 17.5% en un nivel deficiente, con respecto a los retos laborales que asumieron como el teletrabajo, uso repentino de tecnologías y si la institución a respetado el derecho a la desconexión digital después de su jornada laboral; la frecuencia del registro de situaciones de recepción de quejas de los colaboradores a su cargo; la frecuencia de registro de quejas de situaciones de recepción de quejas de los usuarios; registros de discriminación entre compañeros por cuestiones de edad; respeto por las diferencias en cuanto a la afiliación política de los colaboradores.

En tercer lugar, el análisis de la dimensión de prácticas laborales, donde, el 70% se encontró en un regular nivel, el 20% en nivel deficiente, apenas el 10% en un buen nivel; en los aspectos del cumplimiento riguroso con las normatividad legal, con metas para alcanzar categorías de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector, tendiendo en cuenta los riesgos en escenarios de la COVID-19; participación de convocatoria para concursos de méritos laborales en su institución.

En cuarto lugar, el análisis de la dimensión de medio ambiente, el 50% en buen nivel, el 47.5%, en un muy buen nivel, el 2.5% en nivel deficiente, en los aspectos de autoevaluaciones sobre el desempeño sobre prevención de contaminación y cuidado ambiental.

En quinto lugar, tenemos practicas justas de operación del análisis se obtuvo que el 60% se encontraron en un buen nivel, el 27.5% en un regular nivel, el 12.5% en nivel deficiente, en los aspectos del desarrollo de prácticas para prevenir actos de corrupción.

En sexto lugar, los asuntos relacionados con los consumidores, donde se obtuvieron los siguientes resultados, el 32.5% responde a un buen nivel, el 30% regular nivel, el 30% nivel deficiente y el 7.5% en un muy buen nivel, con respecto al asunto a las directrices de la protección de los consumidores están basadas en información objetiva, la protección de la salud y el servicio de atención especialmente en escenarios sanitarios por la COVID-19.

Por último, la dimensión de participación activa y desarrollo de la comunidad, donde se obtuvieron los siguientes resultados, el 35% representa un nivel regular, el 23% en nivel deficiente, el 27.5% representa un buen nivel, mientras que el 5% en nivel muy bueno.

## V. DISCUSIÓN

El diagnóstico sobre el nivel de calidad en la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria y el nivel de compromiso con la responsabilidad social gubernamental en el gobierno regional de Cajamarca, mediante la aplicación de encuesta a los directivos y funcionarios, sustentado en el modelo de SERVQUAL y normas ISO 26000, respectivamente, ha permitido realizar un análisis sobre los resultados detallados en las tablas y gráficas de las variables con sus respectivas dimensiones.

En cuanto a los resultados de la variable prestación de servicios públicos, se evidencian que en su mayoría de las dimensiones, los resultados arrojaron los niveles de regular y deficiente,

En primer lugar la dimensión de fiabilidad, hay un resultado de 55% de nivel regular, lo que indica que a veces ha cumplido oportunamente con el servicio público en el tiempo acordado, mientras que el 27.5% de nivel deficiente, indican que nunca han cumplido de manera oportuna con el servicio público en el tiempo acordado. Entonces cabe mencionar que en esta dimensión, no se alcanzó un buen nivel de calidad en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria, cuando la finalidad de un servicio público es satisfacer la necesidad la manera oportuna como lo afirma (Gordillo, A. 2017. pp. 400- 4001).

En esta misma línea Parasuraman, Zeithaml y Berry(1988). Sostiene que la fiabilidad, es la habilidad para ejecutar el servicio que se ha prometido forma fiable y cuidadosa.

En segundo lugar, la dimensión de Seguridad, que alcanzó un 55% de regular donde indicaron que a veces se ha infundido confianza al usuario y la cortesía al momento de brindar atención ya sea presencialmente o virtualmente y un 25% que nunca ha brindado ni confianza ni cortesía al usuario. Entonces esto indica que en esta dimensión los funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca. Estos resultados negativos difieren con lo establecido

en la Constitución política del Perú(1993), en el artículo 39, precisa que todo funcionario y colaborador del sector público está al servicio de la Nación.

En este sentido, Zeithaml y Berry(1988). Sostiene que la seguridad, es el conocimiento y atención de los colaboradores y las habilidades que este posee para inspirar confianza con los usuarios.

En tercer lugar, la dimensión de empatía, donde los resultados obtenidos fueron de un 30% de nivel deficiente, en el aspecto de atención personalizada, según el interés del usuario en tiempos de pandemia por la COVID-19, el 30% de nivel regular, lo que indica que a veces han brindado atención personalizada, 32.5% de nivel bueno indicando que siempre atienden de manera personalizada, sin embargo este porcentaje está por debajo del nivel adquirido. Siendo resultados desfavorables, ya que para algunos autores como: Kotler(2001) afirma que la satisfacción refiere a un concepto subjetivo, donde a los clientes y consumidores les interesa la obtención de beneficios.

De igual manera Parasuraman, Zeithaml y Berry(1988). Sostiene que la empatía, refleja el nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.

En función a resultados de la variable responsabilidad social gubernamental, se evidencian que en su mayoría de las dimensiones arrojaron resultados de regular y deficientes, notándose en gran porcentaje.

En primer lugar, la categoría de Gobernanza de la organización, donde se logró encontrar un 52.5% de nivel deficiente, a lo que refieren que nunca han monitoreado los sistemas de principios de responsabilidad social en escenarios de pandemia por la COVID-19, el 40% en un nivel de regular a lo que refiere que a veces realizan esta actividad, estos resultados defieren con Jiménez M.(2018) sostiene que la responsabilidad social pública, es aquella que se entrelaza con la capacidad decisiva que tiene un gobernador y que afectan a la población, relacionada estrechamente con los diseñadores de políticas públicas, la responsabilidad social empresarial, aplicada al ámbito

público, tiene la obligación de responder a los desafíos que presentan las sociedades actuales en los muchos aspectos así como: la educación, empleo, equidad, salud y exclusión entre otras problemáticas.

Del mismo lado las Normas ISO 26000 (2010), en la materia fundamental I - Gobernanza de organización, sostiene que es el sistema que permite que una organización realice e implemente decisiones para alcanzar los objetivos propuestos.

En segundo lugar, la dimensión de derechos humanos, se obtuvo el 82.5% de nivel regular, en cuanto refiere a que en tiempos de pandemia han tenido que asumir retos laborales tales como: el teletrabajo, uso repentino de tecnologías, donde se observa que la institución a veces ha respetado el derecho a la desconexión digital después de su jornada laboral; que a veces han registrado situaciones de recepción de quejas de los colaboradores; de igual manera a veces han registrado situaciones de queja por parte de los usuarios; a veces han registrado actos de discriminación entre compañeros de trabajo por cuestiones de edad, así mismo a veces hay respeto por la diferencias en cuanto a las afiliaciones políticas de los colaboradores. Se encontró un nivel deficiente del 17.5%, en el que indica que nunca han considerado los aspectos antes mencionados.

Esto difiere con lo planteado por Cano Lara y Vélez Romero (2016), en que menciona que la Responsabilidad Social Gubernamental, nace para mitigar los reclamos sociales, desgaste ambiental, sin embargo la RSG no es muy reconocida como tal por esta razón pocos gobiernos participan de estas prácticas aunque su base recae en ser socialmente responsable, frente a las acciones con los ciudadanos.

En esta misma línea las Normas ISO 26000 (2010) sostiene que la materia fundamental II - Derechos Humanos, son aquellos que corresponden a todo ser humano, clasificados en dos categorías. aquellos que corresponden a todo ser humano, clasificados en dos grupos. Por un lado, el grupo de derechos civiles y políticos, en este grupo se asocian dos derechos fundamentales que

son: la vida y la libertad, a la igualdad ante la ley y a la libertad de expresión. Por otro lado, se asocian los derechos económicos, derechos sociales y derechos culturales, en esta categoría se asocian el derecho al trabajo, a la alimentación, a la salud, a la educación y a la seguridad social, por tanto, es de su entera responsabilidad de las empresas respetar los derechos del ser humano.

En tercer lugar, la dimensión de prácticas laborales, donde se obtuvo un 70% de nivel regular, en referencias de que algunas veces han cumplido de manera rigurosa las obligaciones legales, con planes de metas para alcanzar los estándares de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector debido a los riesgos en tiempos de pandemia por la COVID-19; así mismo a veces han sido convocados para participar en concursos de méritos laborales en su institución. también se obtuvieron los resultados del 20% de nivel deficiente, en referencia que nunca han realizado los aspectos antes mencionados.

Estos resultados difieren con la teorías éticas de la RSE, este grupo de teorías se centra, primero la teoría normativa del stakeholders, quienes consideran las obligaciones confidenciales hacia los stakeholders de la empresa referenciando a la teoría moral. El segundo los derechos universales se sostiene en un principio fundamental de la ONU(1999), los cuales se basan en los derechos humanos, laborales y respeto al medio ambiente. El tercer es el desarrollo sustentable manifestado por WCED (1987) cuyo enfoque es alcanzar el desarrollo humano considerando las generaciones del presente y del futuro, por último el bien común, este se orienta al bien común de la sociedad.

En esta misma línea las Normas ISO 26000 (2010) sostiene en la materia fundamental III – prácticas laborales, esta materia comprende todas las políticas y prácticas que tienen relación con el trabajo en el nombre de la organización, incluyendo el trabajo subcontratado, esta incluye al reclutamiento y promoción de colaboradores; procedimientos disciplinarios, transparencia y



traslado de los mismos; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades.

En cuarto lugar, la dimensión de prácticas justas de operación, donde se obtuvieron los resultados de un 27.5% de nivel regular, refiere a que algunas veces han desarrollado prácticas de prevención frente a actos de corrupción, en tanto el 12.5% de nivel deficiente, refiriendo a que nunca han desarrollado el aspecto antes mencionado. Estos resultados negativos difieren con algunas posturas como es el caso de Castillo R., López C. & Sánchez M. (2019). Establece que La RSG, es la capacidad de respuesta de la instituciones gubernamentales con los ciudadanos a través del diseño y ejecución de las políticas públicas, a nivel Latinoamérica el problema más grande que han tenido que afrontar han sido la transparencia a hacia los ciudadanos(p.59).

En este sentido las normas ISO 26000 (2010) sostiene en la materia fundamental V- prácticas de operaciones justas, éstas son referidas al comportamiento ético de cada organización frente a los acuerdos que realice con las demás, además integran la comunicación entre ellas y los organismos gubernamentales. Los temas y asuntos relacionado con el trabajo, se manifiestan en el campo de anticorrupción, participación responsable en el sector público, la justa competencia, el comportamiento responsable en la sociedad y el respeto frente a los derechos de la propiedad.

En quinto lugar, la dimensión de asuntos relacionados con los consumidores, donde se obtuvieron el 30%, de nivel regular, en relación a que a veces, las directrices para la protección para la protección de los consumidores están basadas en la información objetiva, protección de la salud y el servicio de atención especialmente en escenario de crisis sanitaria por la COVID-19; en tanto otro 30% manifiesta que nunca han realizado aspectos basados en las directrices para la protección del consumidor.

Estos resultados negativos difieren con lo planteado por Jiménez M. (2018) sostiene que la responsabilidad social pública, está entrelazada con la capacidad decisiva que afectan a toda la población, relacionada estrechamente

con los diseñadores de políticas públicas, la responsabilidad social empresarial, aplicada al ámbito público, tiene la obligación de responder a los desafíos que presentan las sociedades actuales en muchos aspectos así como: los servicios educativos, de empleabilidad, equidad, servicios de salud, entre otras problemáticas.

En la misma línea, las Normas ISO 26000 (2010) en su materia fundamental VI- asuntos de consumidores, éstas son referidas a las responsabilidades que tienen las entidades que ofertan productos y servicios a los consumidores, incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible, el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y que satisfaga las necesidades de los desfavorecidos y vulnerables, en el momento pertinente.

En sexto lugar, la dimensión de participación activa y desarrollo de la comunidad, donde se obtuvieron los siguientes resultados, el 35% en un nivel de regular, referente en que a veces han establecido condiciones de empleabilidad en beneficio y desarrollo de la comunidad en tiempos de pandemia por la COVID-19, otro 32.5%, en nivel deficiente referente a que nunca han realizado los aspectos antes mencionados.

Los resultados contravienen con las teorías integradoras de la RSE, Preston, L. E., & Post, J. E. (1975), se centran en la detección, exploración y la respuesta de las demandas sociales para alcanzar legitimidad social, máxima aceptación social y prestigio, en este grupo encontramos a tres grandes grupos: primero la gestión, cuyos procesos corporativos de respuesta a los temas políticos y sociales que impacta, el segundo refiere a la responsabilidad pública, responde a las leyes y políticas existentes que se toman como referencias al desempeño social, el tercer grupo trata de la administración de las partes interesadas (stakeholders), que permite contrapesar los intereses de los grupos de interés de la entidad.

Finalmente las Normas ISO 26000 (2010) en su materia fundamental VII- participación activa y desarrollo de la comunidad, en esta materia se fundamenta la participación activa de forma individual o asociaciones que busquen aumentar el bien público, los cuales ayudan al fortalecimiento de la sociedad civil, además las organizaciones que se involucran respetuosamente con la comunidad e instituciones se ven reflejados los valores democráticos y cívicos, ya que algunas acciones se pueden entender como filantrópicas.

## VI. CONCLUSIONES

1. En cuanto al diagnóstico aplicado a funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca, sobre la calidad de atención al usuario en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria por la COVID-19. Por un lado, en cuanto a la calidad óptima de atención a los usuarios no se ha logrado alcanzar en su máximo nivel, ya que se han obtenido resultados muy resaltantes en nivel de regular y deficiente en las dimensiones de fiabilidad 55% con nivel regular y el 27.5% en nivel deficiente, éstos niveles resaltan en seguridad, empatía y elementos tangibles. Por otro lado, el nivel de compromiso con la responsabilidad social gubernamental, tampoco se ha logrado alcanzar el máximo nivel ya que los resultados tampoco han sido favorables, se evidencian niveles de regular y deficiente en sus dimensiones de gobernanza de la organización se obtuvo un 52.5% de nivel deficiente y el 40% de nivel regular; en derechos humanos se ha obtenido un 82.5% de nivel regular, el 17.5% de nivel deficiente; en las prácticas laborales un 70% de nivel regular y el 20% de nivel deficiente; prácticas justas de operación, los asuntos relacionados con los consumidores, la participación activa y desarrollo de la comunidad.
2. Se ha logrado identificar una gama de teorías, fundamentos, principios y leyes, que ayudan a precisar un modelo de responsabilidad social gubernamental, para el gobierno regional de Cajamarca, en escenarios de crisis sanitaria.
3. El modelo de responsabilidad social gubernamental para optimizar la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria, para el gobierno regional de Cajamarca, basado en un enfoque integrador, es un aporte de investigación, sostenido en la gestión de políticas públicas y del territorio. al 2021.
4. Finalmente se ha validado el modelo de la propuesta, por expertos en gestión pública con grado de doctor.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Realizar coordinaciones con el gobernador regional, para enfatizar el compromiso de gestión, en los funcionarios y directivos de su representada institución. En efecto se logrará mejorar el nivel de compromiso con la responsabilidad social gubernamental.

Para los directores de los sectores, implementar modelos de responsabilidad social gubernamental para escenarios de cualquier crisis sanitaria. Ello conllevará a realizar un trabajo planificado y articulado de esta manera evitar la improvisación como la que estamos viviendo actualmente.

Para los funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca, asumir con responsabilidad sus funciones que implican optimizar la prestación de servicios públicos, además, que todo colaborador público, está al servicio de la Nación. Ello permitirá elevar el nivel de calidad en atención a los usuarios en la prestación de servicios públicos de los diferentes sectores enfocados en los grupos de interés.

## **VIII. PROPUESTA**

Modelo de responsabilidad social gubernamental para optimizar la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria, para el gobierno regional de Cajamarca.

### **8.1 Síntesis de la necesidad identificada.**

La presente investigación pretende resolver problemas de responsabilidad social gubernamental en los funcionarios y directivos, así como optimizar la calidad de la prestación de servicio público en escenario de crisis sanitaria, para los usuarios del gobierno regional de Cajamarca.

Para nadie es un secreto, que la crisis sanitaria que actualmente estamos viviendo como es la COVID-19. Ha evidenciado que la gestión pública ha dado poco valor a la prevención de infraestructura y equipamiento en servicios de salud, educación, entre otros múltiples servicios básicos que los gobiernos regionales están obligados a prestar al ciudadano, se ha denotado que los gobernantes han tenido desfase en la articulación de sus planes para mitigar esta crisis. se centraron a esperar respuesta desde el gobierno central, así por ejemplo se evidenciaron apreciaciones por parte de los usuarios que no fueron atendidos con los subsidios y otras ayudas.

### **8.2 Objetivos de propuesta**

#### **8.2.1 Objetivo general**

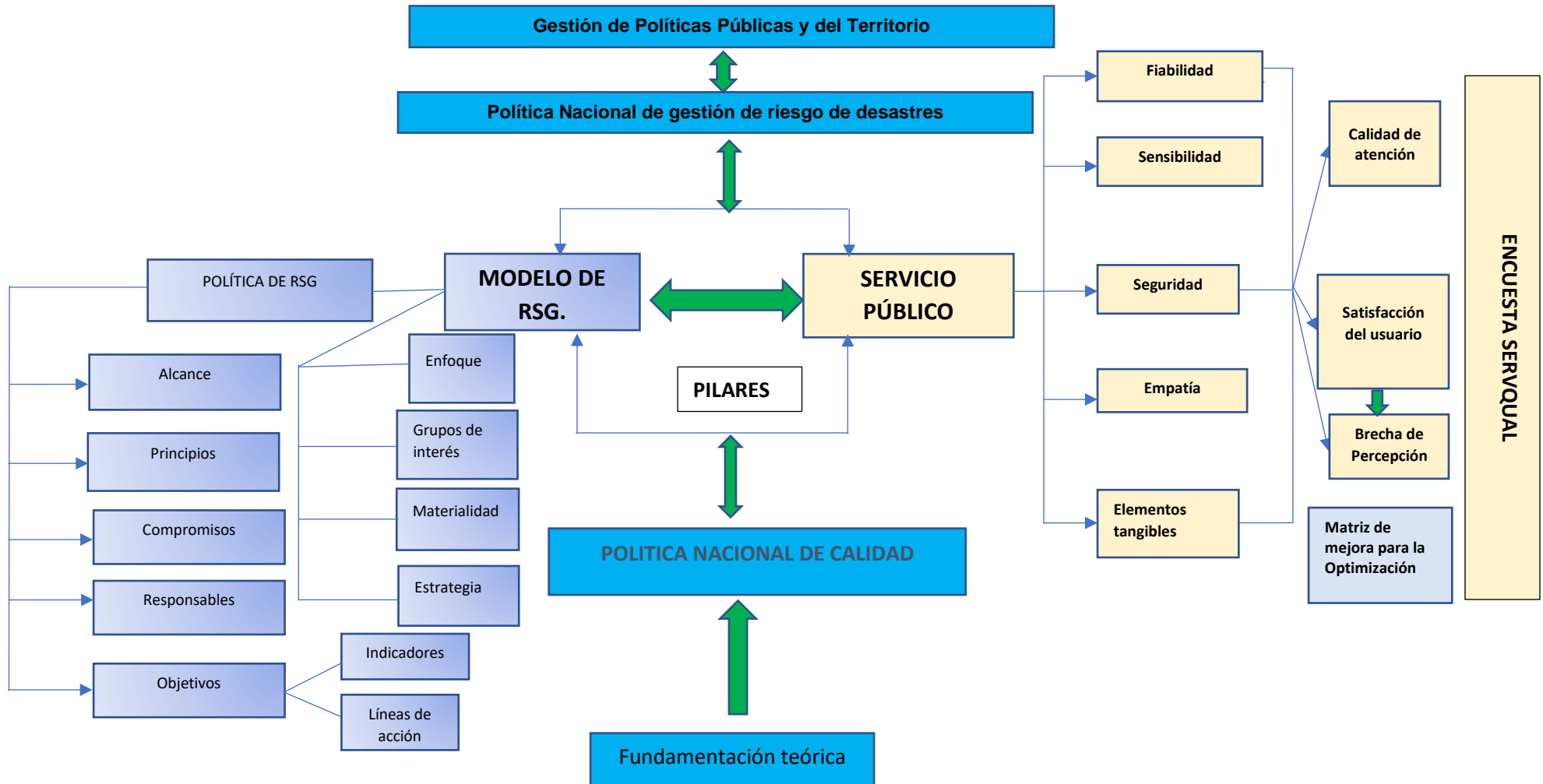
- Favorecer la implementación del modelo de responsabilidad social gubernamental en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria en el gobierno regional de Cajamarca.

#### **8.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar los aspectos críticos de los servicios públicos básicos así como, salud, educación, empleabilidad en los grupos de interés, a través de los diferentes sectores.
- Promover propuestas de mejora continua en la calidad de prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria para elevar el nivel de calidad de servicio en los usuarios.

**Figura N°01**

*Diseño de la propuesta: modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca.*



## REFERENCIAS

- Angulo, E. (2015). Selección de la muestra. Lima, Perú. Recuperado de [http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/eal/seleccion\\_muestra.html](http://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/eal/seleccion_muestra.html).
- Arbulú, C. (2018). Metodología de la investigación en la gestión pública. Chiclayo, Lambayeque, Perú. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/331221799\\_Metodologia\\_de\\_investigacion\\_en\\_Gestion\\_Publica-documento\\_de\\_trabajo](https://www.researchgate.net/publication/331221799_Metodologia_de_investigacion_en_Gestion_Publica-documento_de_trabajo)
- Arias G. Villasís K. & Miranda, M.(2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. P.204. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bowen, H. R. (1953). Social responsibilities of the businessman. New York: Harper & Row.
- Cabanillas W.(2020) behavior and spread of covid-19 in Peru: a Framework for the design behavioral public Health interventions. p.16.
- Canel Bermúdez, M.(2021). Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. p.19.
- Cano Lara, E., y Vélez Romero (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. Ciencias sociales y políticas. pp. 2, 3, 117-126.
- Carroll, A. (1999). Corporate Social Responsibility. Evolution of a Definitional Construct. Business & Society, 38(3), pp.270. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/282441223\\_Corporate\\_social\\_responsibility\\_Evolution\\_of\\_a\\_definitional\\_construct](https://www.researchgate.net/publication/282441223_Corporate_social_responsibility_Evolution_of_a_definitional_construct)
- Carroll, A. B. (1991, July/August). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. Business Horizons, pp.40-43.



Conceptual model of service quality and its implications for future research.  
the Journal of Marketing, pp. 41-50

Constitución política del Perú (1993)

Congreso de la república (2020) Decreto legislativo N°1474 – presidencia de la república - Ley N° 31011. recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-fortalece-los-mecanismos-y-acciones-decreto-legislativo-n-1474-1865986-2/>

Cronin Jr, J. J., Baker, T. L., & Hawes, J. M. (1994). An assessment of the role performance measurement of power-dependency in marketing channels. Journal of Business Research, 30(3), 201-210

Davis K. (1960). Can business afford to ignore social responsibilities? California Management Review , p. 70- 70-76.

Davis, K. (1973). The case for and against business assumption of social responsibilities. Academy of Management Journal, 312.

Drucker, Peter F. California Management Review (pre-1986); Berkeley Tomo 26, N.º 000002, (Winter 1984): 53.

Fernández Bedoya, V. (2020). Tipos de investigación científica.(p.6)

Friedman M. (1970). The responsibility of business is

Gordillo, Agustín (1974) Parte general. 1a ed. Buenos Aires :Fundación de Derecho administrativo, v. 1, p. 686.

Greca Alcides (1943), derecho y ciencia de la administración municipal. imprenta universidad del litoral. Santa fe, Argentina.

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación científica. Mexico. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)

INEI (2020) Informe técnico: condiciones de vida en el Perú. Trimestre Enero – marzo. recuperado de:

<https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/condiciones-de-vida-ene-feb-mar2020.pdf>

ISO, N. (2010). Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010.

Jiménez, M. G. (2017). La responsabilidad social empresarial, pública e individual en la obra de Rousseau. Revista digital Gestión y estrategia.

Johnson, H. L. (1971). Business in contemporary society: Framework and issues. Belmont, CA: Wadsworth. p.51.

Kotler, Philip, Gary Armstrong (2001). Marketing. 8º Edición. Mexico: Prentice Hall.

Levitt Theodore (1972) Production-Line Approach to Service.

Llerena, R. & Sánchez, C.(2020). Emergencia, gestión, vulnerabilidad y respuestas frente al impacto de la pandemia COVID-19 en el Perú.

Madrid Segarra M.(2018). La responsabilidad social corporativa en los hospitales de nivel y del servicio Madrileño de salud. pp.43-44

Malamud & Núñez (2020). La crisis del coronavirus en América Latina: un incremento del presidencialismo sin red de seguridad. pp.11-12.

Martínez-Arroyo, J., & Valenzo-Jiménez, M. (2020). Las ventajas competitivas

Miguel Acosta Romero(1975), Teoría general del derecho adminisrativo, UNAM, México.

MinSalud (2020), plan de contingencia para responder ante la emergencia por COVID-19.

ONU(1999) El Pacto Mundial de la ONU: La Búsqueda de Soluciones para Retos Globales.

Organización de las Naciones Unidas (2020), respuesta integral de las Naciones Unidas a la COVID-19: salvar vidas, proteger a las sociedades, recuperarse mejor.

Organización Mundial de la salud (2020), actualización de la estrategias frente a la COVID-19.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). organizaciones a través de la innovación en la investigación. México: ECORFAN

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A

PCM (2020), Buenas prácticas de gobiernos regionales y locales ante el COVID-19.

PCM (2021) Política Nacional de gestión de Riesgos de desastres al 2050.

Pérez Bravo, J (2016) Prácticas socialmente responsables y acoso laboral, en un Municipio como organismo político administrador. p.11

Preston, L. E., & Post, J. E. (1975). Private Management and Public Policy: The Principle of Public Responsibility. Englewood Cliffs, Nj: Prentice Hall.

Sumon Hossain & Taposh Kumar (2019) The Current Status of Corporate Social Responsibility Disclosure of Islamic Shari-based to increase its profits. New York Times.

Villafán, K. (2020). Evolución conceptual de la responsabilidad social. p.73

WCED (1987), Our common future, Oxford University Press, Oxford.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01

#### Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 6**

*Operacionalización de la variable independiente y dependiente*

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS	INSTRUMENTO
Responsabilidad Social Gubernamental	<b>Gobernanzas de la organización</b>	Aplicar los principios de responsabilidad social.	1	Siempre Casi siempre A veces Nunca	<b>Cuestionario</b>
	<b>Los derechos humanos</b>	Responsabilidad de respetar los derechos humanos	2,3,4,5,6		
	<b>Prácticas laborales</b>	Prácticas laborales basadas en el principio de legalidad.	7,8		
	<b>Medio ambiente</b>	Autoevaluación de desempeño con el cuidado medio ambiente	9		
	<b>Prácticas justas de operación</b>	Adopción de la responsabilidad social	10		
	<b>Asuntos relacionados con los consumidores</b>	Directrices para la protección del consumidor	11		
	<b>Participación activa y desarrollo de la comunidad</b>	Participación activa de la comunidad.	12		
Servicios públicos	<b>Fiabilidad</b>	Procesos Claramente identificados y definidos	13,14		
	<b>Sensibilidad</b>	Percepción de los ciudadanos	15,16		
	<b>Seguridad</b>	Dominio del servicio y conocimiento	17,18		
	<b>Empatía</b>	Atención personalizada, interés por el ciudadano	19		
	<b>Elementos tangibles</b>	Instalaciones e infraestructuras	20		

**Fuente:** Adaptado de Lineamientos políticas de Estado.

## Anexo N°02

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### CUESTIONARIO DIRIGIDO A FUNCIONARIOS Y DIRECTIVOS DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA

Cuestionario para realizar un diagnóstico de la situación actual de responsabilidad social gubernamental en la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria por COVID-19 en el gobierno regional de Cajamarca.

#### I. PRESENTACIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer la situación actual de responsabilidad social gubernamental en la prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria por COVID-19 en el gobierno regional de Cajamarca

#### II. DATOS PERSONALES

Apellidos y nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino  Femenino   
Condición laboral: Contratado  Nombrado  Otro

#### III. DESARROLLO DEL CUESTIONARIO

**Instrucciones:** marque con una X la alternativa que Ud. Crea conveniente

##### GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

1. ¿Con qué frecuencia se monitorea los sistemas de principios de responsabilidad social en escenarios de pandemia por la COVID-19?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

##### DERECHOS HUMANOS

2. En escenarios de pandemia por la COVID-19, se asumieron retos laborales, así como el teletrabajo, uso repentino de tecnologías ¿Ud. cree que en la institución se ha respetado el derecho a la desconexión digital después de su jornada laboral?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca
3. ¿Con qué frecuencia se han registrado situaciones de recepción de quejas de los colaboradores?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca
4. ¿Con qué frecuencia se han registrado situaciones de recepción de quejas por parte de los usuarios?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca
5. ¿Se han registrado actos de discriminación entre compañeros de trabajo por cuestiones de edad?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca
6. ¿Hay respeto por las diferencias en cuanto la afiliación política de los colaboradores?
  - a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

### **PRÁCTICAS LABORALES**

7. ¿Se cumple rigurosamente las obligaciones legales, teniendo planes de metas para alcanzar los estándares de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector, debido a los riesgos en escenarios de crisis sanitaria por la COVID-19?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca
8. ¿Ud. ha sido convocado para alguna participación en concursos de meritocracia laboral en su Institución?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

### **MEDIO AMBIENTE**

9. ¿Con qué frecuencia se realizan autoevaluaciones sobre el desempeño en la prevención de la contaminación y protección del medio ambiente?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca.

### **PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

10. ¿Se desarrollan prácticas para prevenir actos de corrupción?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca.

### **ASUNTOS RELACIONADOS CON LOS CONSUMIDORES**

11. ¿Las directrices para la protección de los consumidores están basadas en información objetiva, protección de la salud y el servicio de atención especialmente escenarios de crisis sanitaria por la COVID-19?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

### **PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD**

12. ¿Se han establecido condiciones de empleabilidad en beneficio y desarrollo de la comunidad en escenarios de crisis sanitaria por la COVID - 19?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

### **SERVICIOS PÚBLICOS**

#### **FIABILIDAD**

13. ¿Se ha cumplido con el servicio público en el tiempo que acordado?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca
14. ¿Se ha cumplido con los registros libres de error?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

### **SENSIBILIDAD**

15. ¿Considera Ud. que el personal que labora en la Institución está dispuesto a brindar un servicio expedito y rápido al usuario, en tiempos de pandemia por la COVID-19?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca
16. ¿Se ha considerado la disposición de ayudar a los usuarios sobre la información de la ejecución del servicio?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

### **SEGURIDAD**

17. ¿Su comportamiento con el usuario infunde confianza tanto de manera presencial o virtual?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca
18. ¿Ha demostrado cortesía al momento atender los usuarios tanto de manera presencial como virtual?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

### **EMPATÍA**

19. ¿En tiempos de pandemia por la COVID-19, la atención es personalizada según el interés del usuario?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

### **ELEMENTOS TANGIBLES**

20. ¿Utiliza equipos y/o materiales apropiados para el desempeño de sus funciones ya sea remotas o presenciales, para salvaguardar la seguridad y salud pública?
- a) Siempre
  - b) Casi siempre
  - c) A veces
  - d) Nunca

¡Gracias por tu participación!

Fuente: Elaboración propia de la investigadora, 2021.

### ACTA CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Alex Martin Gonzales Anampa..acepto participar voluntaria y anónimamente en la investigación “Modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria por COVID-19, gobierno regional Cajamarca” dirigida por la investigadora Elida Neira Naira, de doctorado en gestión pública y gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo – Chiclayo.

Declaro haber sido informado/a del Objetivo General de la investigación y procedimientos del estudio y del tipo de participación que se me solicita. En relación a ello, acepto participar en un cuestionario que se realizarán durante el transcurso del estudio.

Declaro además haber sido informado/a que la participación en este estudio no involucra ningún daño o peligro para mi salud física o mental, que es voluntaria y que puedo negarme a participar o dejar de participar en cualquier momento sin dar explicaciones o recibir sanción alguna.

Declaro saber que la información entregada será **confidencial y anónima**. Entiendo que la información será analizada por la investigadora en forma individual y que no se podrán identificar las respuestas y opiniones de modo personal. Por último, la información que se obtenga será guardada y analizada por la investigadora, resguardada en dependencias de la Universidad César Vallejo y sólo se utilizará en los trabajos propios de este estudio.

Firma



Nombre

ALEX MARTIN GONZALES ANAMPA

Fecha

Cajamarca, 15 de junio 2021



## Validación del instrumento

**Validación: El instrumento escala valorativa fue validado por jurado experto, con grado de doctor, con opinión favorable para su aplicación.**

### VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE DIAGNÓSTICO

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: DELGADO WONG SOFÍA IRENE
- 1.2. Institución donde labora: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
- 1.3. Título de la investigación: Programa de responsabilidad social gubernamental en la prestación de servicios públicos durante la crisis sanitaria por covid19. Región Cajamarca.
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
CLARIDAD	Ésta formulado con lenguaje apropiado																x				
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																x				
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																x				
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	x			
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	x			
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																		x		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																	x			
COHERENCIA	Entre variables e indicadores																	x			
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																	x			
PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																	x			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

**b) Buena**

c) Muy buena

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

La pregunta 12 debería ir ¿Se establecen condiciones de empleabilidad en beneficio y desarrollo de la comunidad en tiempos de pandemia?

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 83

Lugar y fecha: Chiclayo 06 de mayo del 2021



---

Dra. Sofia Irene Delgado Wong  
DNI. 16680531  
CLAD 02226



OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

c) Muy buena

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

*Ajustar a los indicadores actualizados*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: .....

Lugar y fecha: *14 de junio*

*Carmen Bracab Arulio Pérez Vago*  
DR. *Carmen Bracab Arulio Pérez Vago*  
DNI. *16437326*

**VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE  
DIAGNÓSTICO**

**I. DATOS GENERALES**

1.1. Apellidos y nombres del experto: Francisco Marcelo Chunque Salas.

1.2. Institución donde labora: IESPP "Rafael Hoyos Rubio"

1.3. Título de la investigación: Programa de responsabilidad social gubernamental en la prestación de servicios públicos durante la crisis sanitaria por COVID-19. Región Cajamarca.

1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
<b>CLARIDAD</b>	Ésta formulado con lenguaje apropiado																x				
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables																		x		
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		x		
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica																			x	
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			x	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar la gestión pedagógica																			x	
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en aspectos teóricos científicos																			x	
<b>COHERENCIA</b>	Entre variables e indicadores																			x	
<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación																			x	
<b>PERTINENCIA</b>	Es útil y adecuado para la investigación																			x	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: a) Regular

b) Buena

c) Muy buena

Sugerencias de mejora o de aceptación para su aplicabilidad:

Es aplicable en las instituciones u organizaciones a fin de afianzar la responsabilidad social en la prestación de servicios públicos a los usuarios

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 puntos.

Lugar y fecha: San Ignacio, 07 de mayo del 2021.



MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO REGIONAL DE LA BARRANDA  
I. L. L. P. SAN IGNACIO DE LOS RÍOS

Francisco M. Chunque Salas  
M° 27854410  
DIRECTOR GENERAL

DR. Francisco Marcelo Chunque Salas.  
DNI. 27854410

**ANEXO N°4**  
**RESULTADOS DE LA PRUEBA PILOTO PARA EL ANÁLISIS DE LA**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

**Tabla N°7**

*Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
<b>0,932</b>	<b>0,935</b>	<b>20</b>

**Interpretación**

Respecto a la confiabilidad del instrumento se determinó mediante la aplicación a un grupo piloto 12 funcionarios y administrativos del gobierno regional de Cajamarca; luego de su análisis a través de alfa de Cronbach, el instrumento arrojó un nivel de confiabilidad de 0,935 demostrando que el nivel de confiabilidad es Muy Alta, por lo tanto el instrumento puede ser aplicado.

**Confiabilidad**

La confiabilidad responde a la pregunta ¿Con cuanta exactitud los ítems, reactivos o tareas representan al universo de donde fueron seleccionados? El término confiabilidad "... designa la exactitud con que un conjunto de puntajes de pruebas miden lo que tendrían que medir" (Ebel, 1977, citado por Fuentes, op. Cit., p.103)

**Tabla N° 8**

*Nivel de alfa de Cronbach – fiabilidad del instrumento*

Muy Baja                                      Baja                                      Moderada                                      Alta                                      Muy Alta

0

0,935

100% de

confiabilidad

Ítems	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. ¿Con qué frecuencia se monitorea los sistemas de principios de responsabilidad social en escenarios de pandemia por la COVID-19?	40,83	161,424	,921	,923
2. En escenarios de pandemia por la COVID-19, se asumieron retos laborales, así como el teletrabajo, uso repentino de tecnologías ¿Ud. cree que en la institución se ha respetado el derecho a la desconexión digital después de su jornada laboral?	40,92	174,265	,419	,933
3. ¿Con qué frecuencia se han registrado situaciones de recepción de quejas de los colaboradores?	40,83	161,424	,921	,923
4. ¿Con qué frecuencia se han registrado situaciones de recepción de quejas por parte de los usuarios?	40,83	171,424	,572	,930
5. ¿Se han registrado actos de discriminación entre compañeros de trabajo por cuestiones de edad?	40,58	168,992	,513	,931
6. ¿Hay respeto por las diferencias en cuanto la afiliación política de los colaboradores?	40,83	161,424	,921	,923
7. ¿Se cumple rigurosamente las obligaciones legales, teniendo planes de metas para alcanzar los estándares de excelencia en salud, seguridad y condiciones de trabajo en su sector, debido a los riesgos en escenarios de crisis sanitaria por la COVID-19?	40,58	166,447	,559	,931
8. ¿Ud. ha sido convocado para alguna participación en concursos de meritocracia laboral en su Institución?	40,83	161,424	,921	,923
9. ¿Con qué frecuencia se realizan autoevaluaciones sobre el desempeño en la prevención de la contaminación y protección del medio ambiente?	40,83	161,424	,921	,923
10. ¿Se desarrollan prácticas para prevenir actos de corrupción?	40,92	168,447	,661	,928



11. ¿Las directrices para la protección de los consumidores están basadas en información objetiva, protección de la salud y el servicio de atención especialmente escenarios de crisis sanitaria por la COVID-19?	40,83	161,424	,921	,923
12. ¿Se han establecido condiciones de empleabilidad en beneficio y desarrollo de la comunidad en escenarios de crisis sanitaria por la COVID -19?	40,83	161,424	,921	,923
13. ¿Se ha cumplido con el servicio público en el tiempo que acordado?	40,83	161,424	,921	,923
14. ¿Se ha cumplido con los registros libres de error?	40,75	166,205	,695	,928
15. ¿Considera Ud. que el personal que labora en la Institución está dispuesto a brindar un servicio expedito y rápido al usuario, en tiempos de pandemia por la COVID-19?	40,83	171,424	,572	,930
16. ¿Se ha considerado la disposición de ayudar a los usuarios sobre la información de la ejecución del servicio?	40,67	171,515	,372	,935
17. ¿Su comportamiento con el usuario infunde confianza tanto de manera presencial o virtual?	40,75	177,841	,248	,936
18. ¿Ha demostrado cortesía al momento atender los usuarios tanto de manera presencial como virtual?	40,67	185,697	-,035	,940
19. ¿En tiempos de pandemia por la COVID-19, la atención es personalizada según el interés del usuario?	40,67	181,515	,126	,938
20. ¿Utiliza equipos y/o materiales apropiados para el desempeño de sus funciones ya sea remotas o presenciales, para salvaguardar la seguridad y salud pública?	40,58	168,992	,513	,931

**Interpretación:** Al observar la correlación elemento – total, se afirma que los 20 ítems del instrumento escala valorativa para ser aplicado en los funcionarios y directivos del gobierno regional de Cajamarca, es confiable.

## Escala

**Tabla N°9**

*Escala General.*

Escala / categorías		Intervalo
<b>Muy bueno</b>	Siempre	<b>[61-80]</b>
<b>Bueno</b>	Casi siempre	<b>[41-60]</b>
<b>Regular</b>	A veces	<b>[21-40]</b>
<b>Malo</b>	Nunca	<b>[1-20]</b>

**Tabla N°10**

*Escala específica.*

Gobernanzas de la organización		Los derechos humanos		Prácticas laborales		Medio ambiente		Prácticas justas de operación		Asuntos relacionados con los consumidores		Participación activa y desarrollo de la comunidad	
Escala	Intervalo	Escala	Intervalo	Escala	Intervalo	Escala	Intervalo	Escala	Intervalo	Escala	Intervalo	Escala	Intervalo
Muy bueno	4	Muy bueno	4	Muy bueno	4	Muy bueno	4	Muy bueno	4	Muy bueno	4	Muy bueno	4
Bueno	3	Bueno	3	Bueno	3	Bueno	3	Bueno	3	Bueno	3	Bueno	3
Regular	2	Regular	2	Regular	2	Regular	2	Regular	2	Regular	2	Regular	2
Malo	1	Malo	1	Malo	1	Malo	1	Malo	1	Malo	1	Malo	1

Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
Escala	Intervalo	Escala	Intervalo	Escala	Intervalo	Escala	Intervalo	Escala	Intervalo
Muy bueno	4	Muy bueno	4	Muy bueno	4	Muy bueno	4	Muy bueno	4
Bueno	3	Bueno	3	Bueno	3	Bueno	3	Bueno	3
Regular	2	Regular	2	Regular	2	Regular	2	Regular	2
Malo	1	Malo	1	Malo	1	Malo	1	Malo	1

**Tabla N°11**

*Datos para determinar la confiabilidad del instrumento relacionado con la responsabilidad social gubernamental para la optimización de la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria por la COVID 19.*

**PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH MEDIANTE LA VARIACIÓN DE LOS ÍTEMS Y LA VARIACIÓN DEL PUNTAJE TOTAL.**

Número Docentes	I T E M S																				TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	FILA
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	25
2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	46
3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	22
4	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	61
5	1	2	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	4	3	33
6	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	4	4	2	2	1	36
7	4	2	4	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	1	3	3	63
8	2	1	2	1	4	2	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	4	41
9	1	2	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	3	4	3	3	2	1	37
10	3	1	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	2	1	4	55
11	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	3	2	39
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	1	4	2	3	57
Sumatoria	25	24	25	25	28	25	28	25	25	24	25	25	25	26	25	27	26	27	27	28	515
Promedio	2.08	2	2.08	2.083	2.333	2.083	2.333	2.083	2.083	2	2.083	2.083	2.083	2.167	2.083	2.25	2.167	2.25	2.25	2.333	42.92
Desv. Estan	1	0.953	1	0.9	1.155	0.996	1.231	0.996	0.996	0.953	0.996	0.996	0.996	1.03	0.9	1.288	1.03	0.965	0.965	1.155	13.63
Varianza	0.99	0.909	0.99	0.811	1.333	0.992	1.515	0.992	0.992	0.909	0.992	0.992	0.992	1.061	0.811	1.659	1.061	0.932	0.932	1.333	21.2

**ANEXO N°3**  
**RESULTADOS ESTADÍSTICOS POR DIMENSIONES**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL GUBERNAMENTAL**

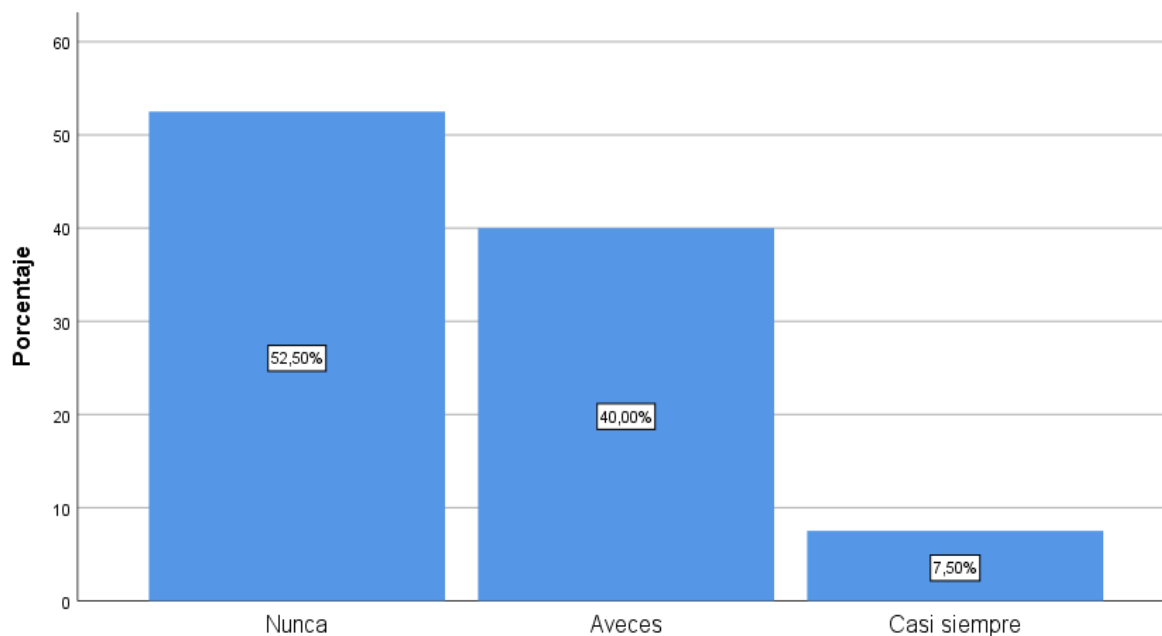
**Tabla N°12**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: gobernanza de la organización*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	52,5	52,5	52,5
A veces	16	40,0	40,0	92,5
Casi siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°02**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: gobernanza de la organización*



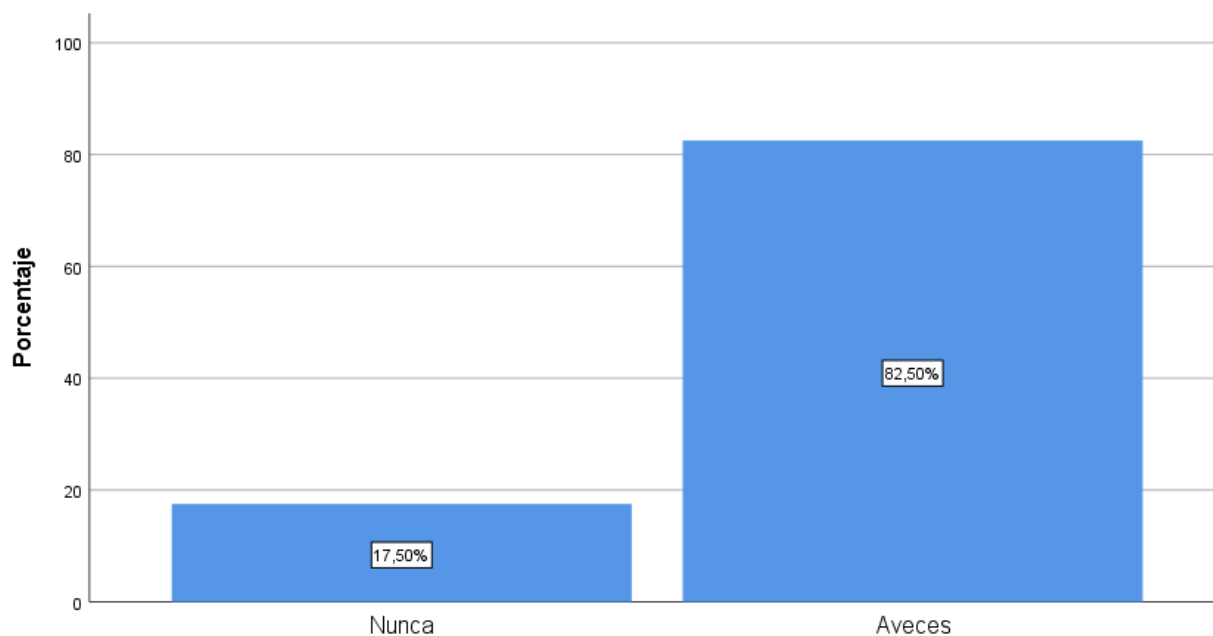
**Tabla N°13**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: derechos humanos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	7	17,5	17,5	17,5
A veces	33	82,5	82,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°03**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: derechos humanos*



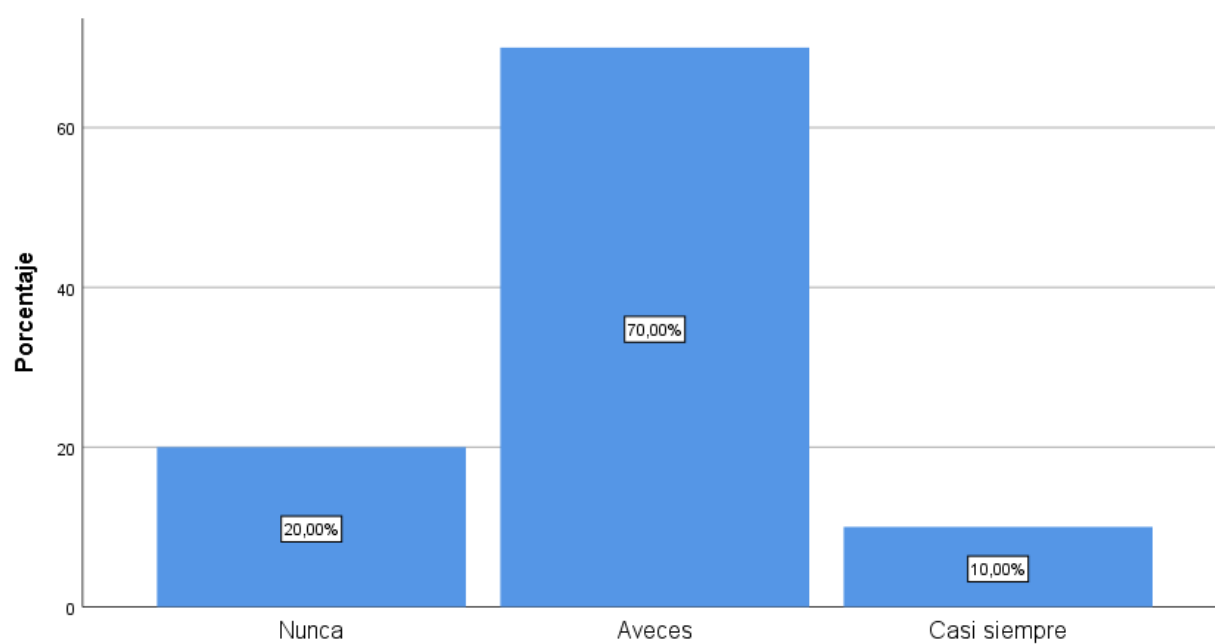
**Tabla N°14**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: prácticas laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	20,0	20,0	20,0
A veces	28	70,0	70,0	90,0
Casi siempre	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°04**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: prácticas laborales*



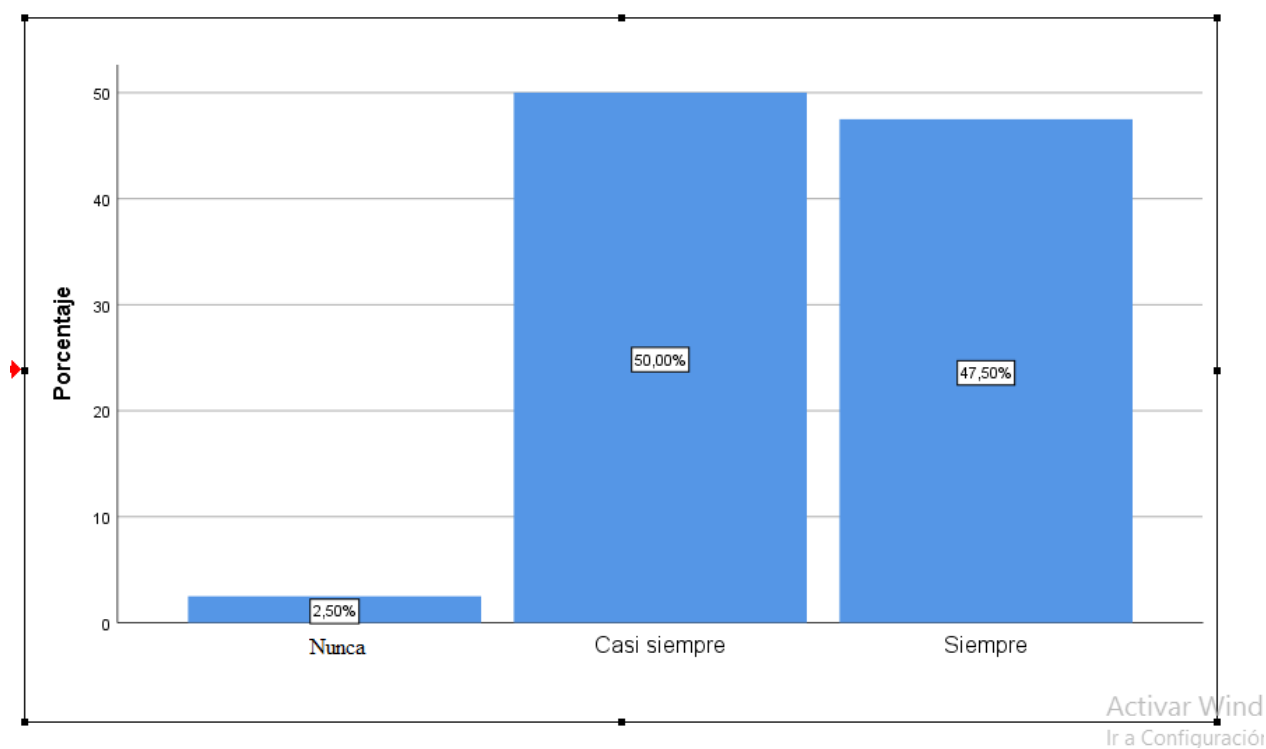
**Tabla N°15**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: medio ambiente*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	2,5	2,5	2,5
Casi siempre	20	50,0	50,0	52,5
Siempre	19	47,5	47,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°05**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: medio ambiente*



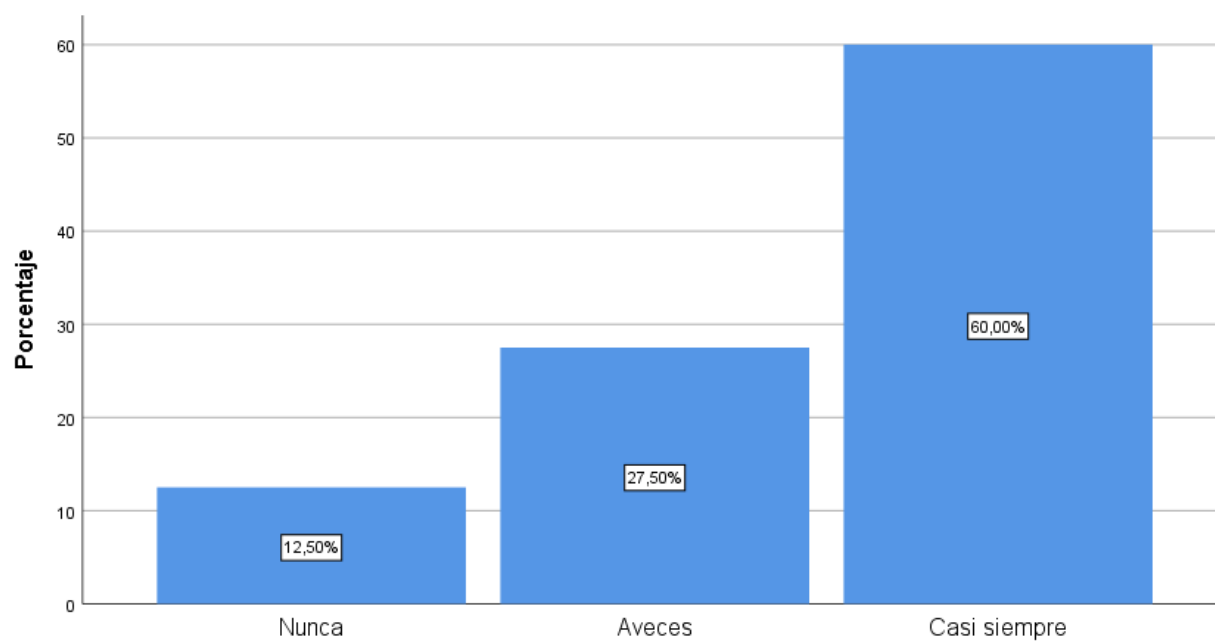
**Tabla N°16**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: prácticas justas de operación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	5	12,5	12,5	12,5
A veces	11	27,5	27,5	40,0
Casi siempre	24	60,0	60,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°06**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: prácticas justas de operación*





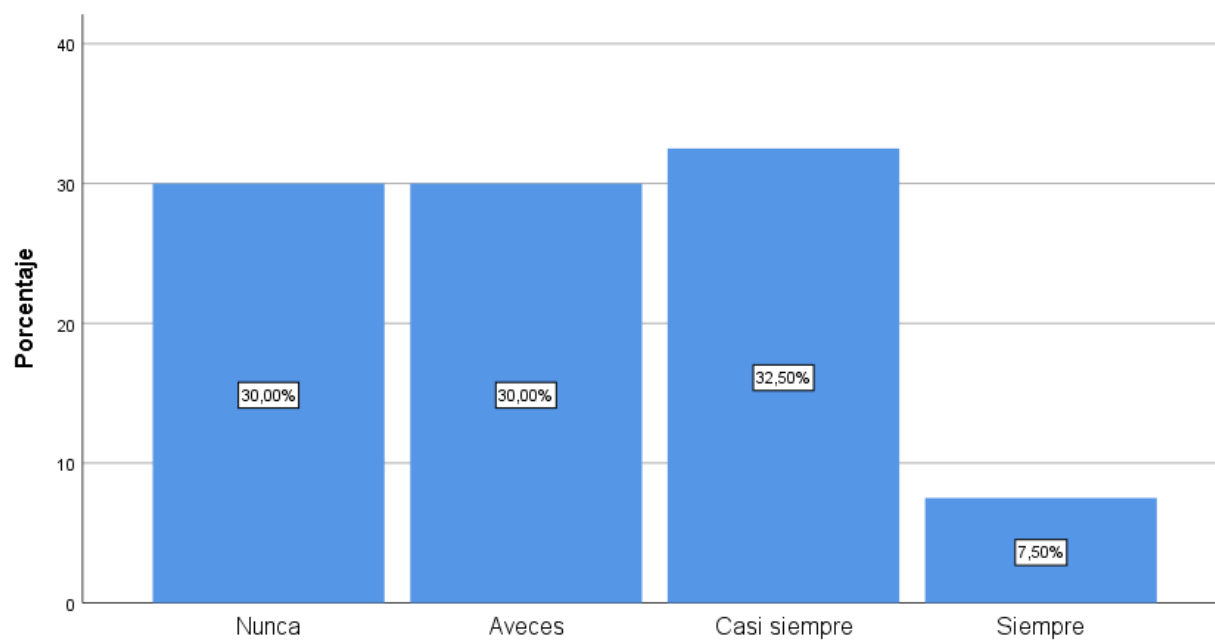
**Tabla N°17**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: asuntos relacionados con los consumidores*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	30,0	30,0	30,0
A veces	12	30,0	30,0	60,0
Casi siempre	13	32,5	32,5	92,5
Siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°07**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: asuntos relacionados con los consumidores*



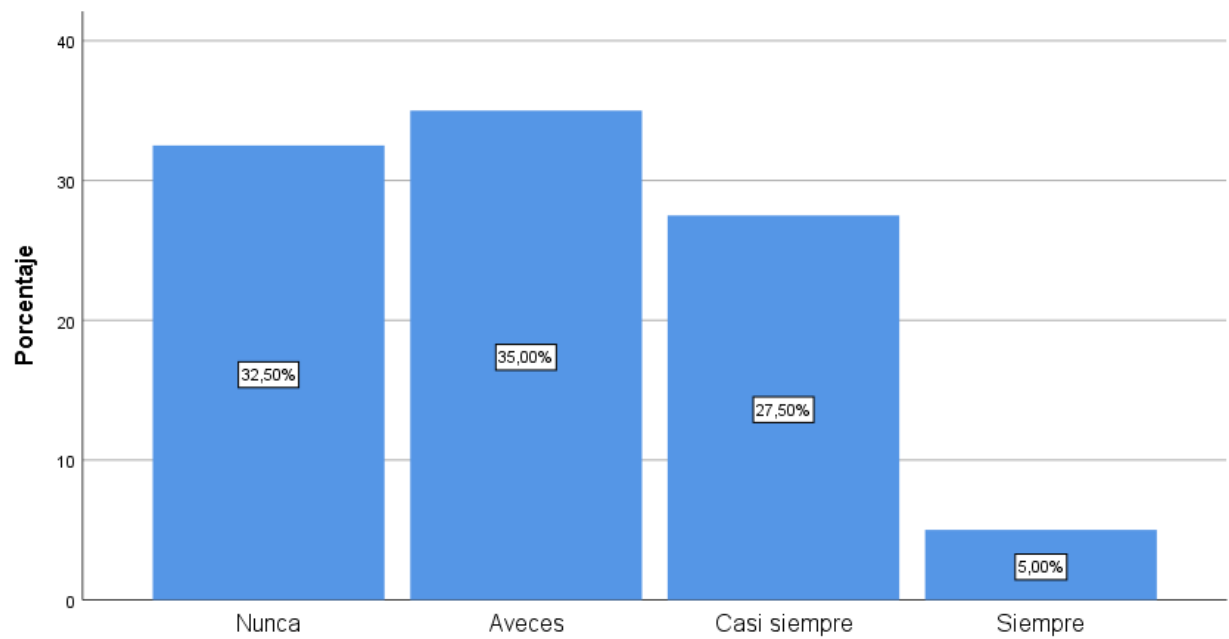
**Tabla N°18**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: participación activa y desarrollo de la comunidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	13	32,5	32,5	32,5
A veces	14	35,0	35,0	67,5
Casi siempre	11	27,5	27,5	95,0
Siempre	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°8**

*Responsabilidad social gubernamental*  
*Dimensión: participación activa y desarrollo de la comunidad*



## RESULTADOS ESTADÍSTICOS POR DIMENSIONES SERVICIOS PÚBLICOS

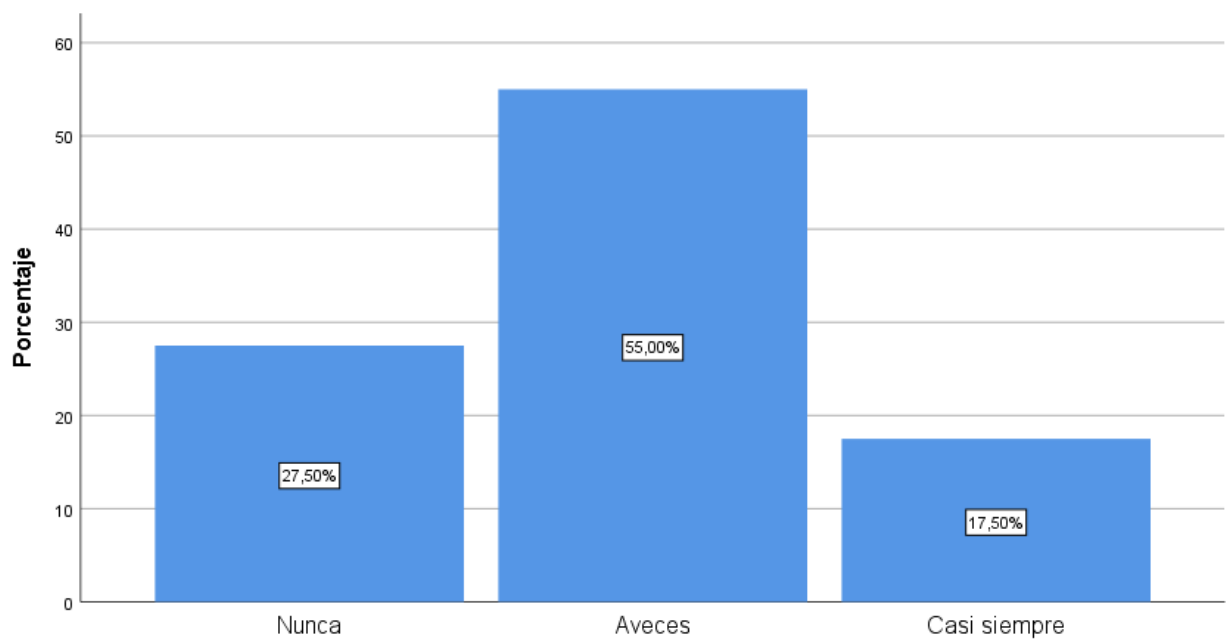
**Tabla N°19**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: fiabilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	27,5	27,5	27,5
A veces	22	55,0	55,0	82,5
Casi siempre	7	17,5	17,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°09**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: fiabilidad*



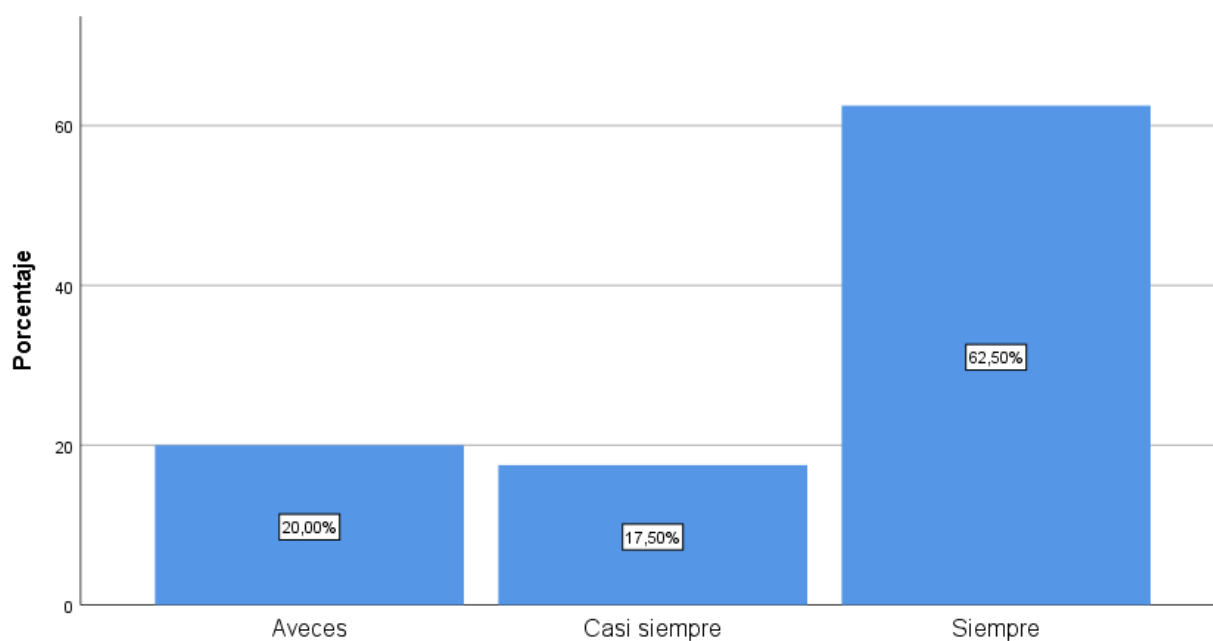
**Tabla N°20**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: sensibilidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A veces	8	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	7	17,5	17,5	37,5
Siempre	25	62,5	62,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°10**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: sensibilidad*



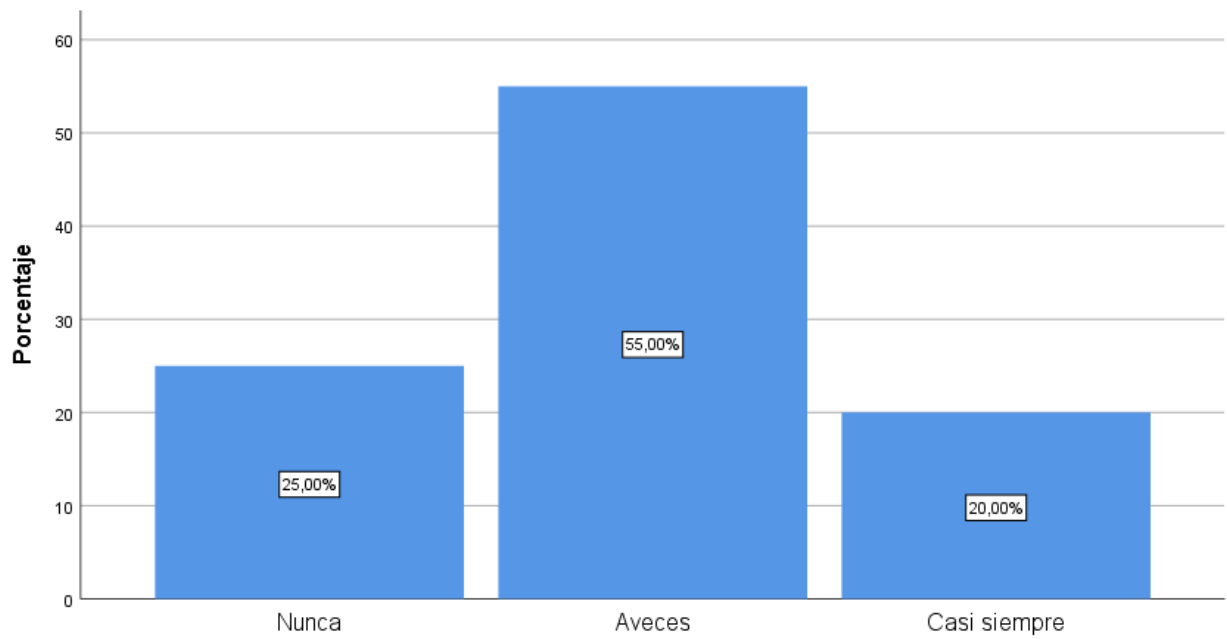
**Tabla N°21**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: seguridad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	10	25,0	25,0	25,0
A veces	22	55,0	55,0	80,0
Casi siempre	8	20,0	20,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°11**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: seguridad*



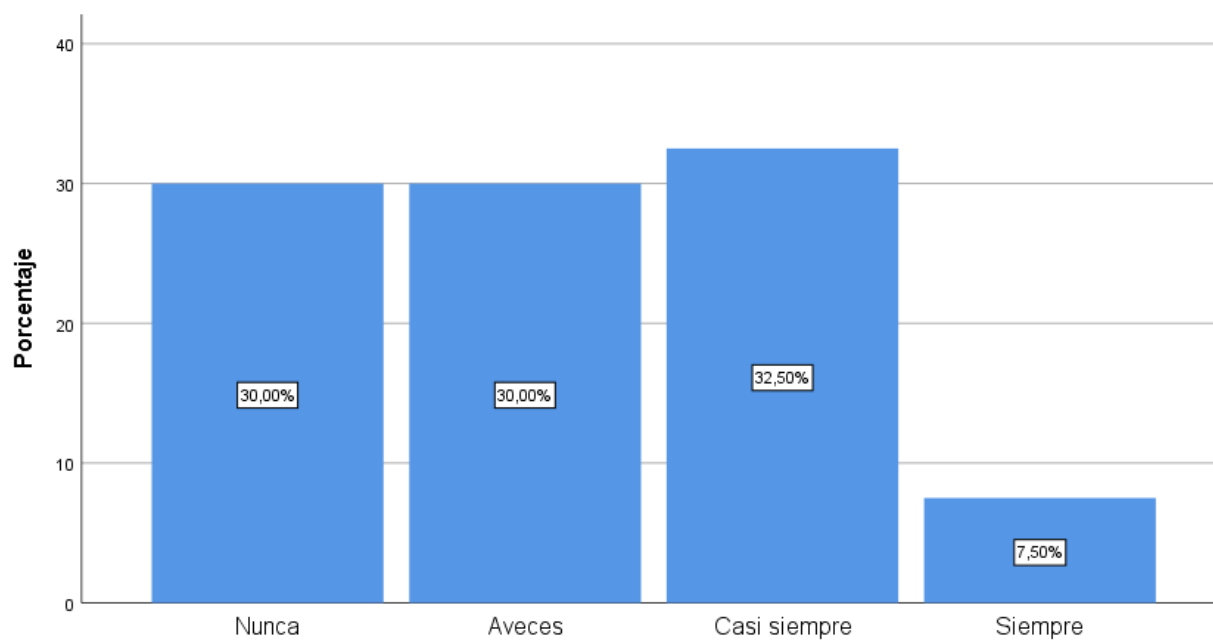
**Tabla N°22**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: empatía*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	12	30,0	30,0	30,0
A veces	12	30,0	30,0	60,0
Casi siempre	13	32,5	32,5	92,5
Siempre	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°12**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: empatía*



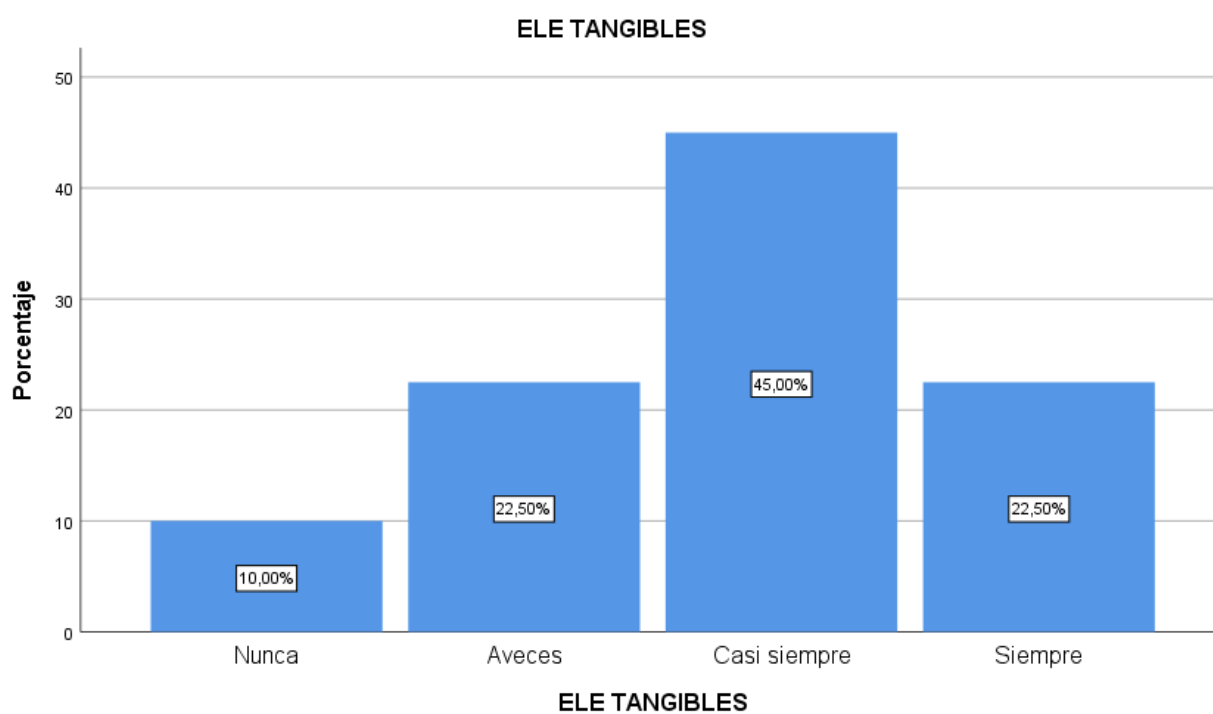
**Tabla N°23**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: elementos tangibles*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	10,0	10,0	10,0
A veces	9	22,5	22,5	32,5
Casi siempre	18	45,0	45,0	77,5
Siempre	9	22,5	22,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

**Figura N°13**

*Servicios públicos*  
*Dimensión: elementos tangibles*



## ANEXO N° 04

**Propuesta:** Modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria para gobierno regional Cajamarca.

### 1. Síntesis de la necesidad identificada.

La presente investigación pretende resolver problemas de responsabilidad social gubernamental en los funcionarios y directivos, así como optimizar la calidad de la prestación de servicio público en escenario de crisis sanitaria, para los usuarios del gobierno regional de Cajamarca.

Para nadie es un secreto, que la crisis sanitaria que actualmente estamos viviendo como es la COVID-19. Ha evidenciado que la gestión pública ha dado poco valor a la prevención de infraestructura y equipamiento en servicios de salud, educación, entre otros múltiples servicios básicos que los gobiernos regionales están obligados a prestar al ciudadano, se ha denotado que los gobernantes han tenido desface en la articulación de sus planes para mitigar esta crisis. se centraron a esperar respuesta desde el gobierno central, así por ejemplo se evidenciaron apreciaciones por parte de los usuarios que no fueron atendidos con los subsidios y otras ayudas.

El modelo que ha proporcionado la guía propuesta por ISO 26000 para llevar a cabo el desarrollo de responsabilidad social, tanto en el sector privado como en el sector público, proporciona orientaciones, principios y materias que subyacen de la RS por su involucramiento de las partes integradas así lo afirma. (Bernad J. Marco j & Feruz A. 2012)

### 2. Justificación.

La justificación de la presente investigación, radicó en el aspecto teórico, porque los enfoques teóricos – científicos han permitido realizar un profundo análisis, la evaluación para la elaboración de la propuesta y la contratación de



los resultados, de esta manera se dio tratamiento a un problema que ha venido aquejando a la sociedad sobre todo en cuanto a la prestación de múltiples servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria ante la COVID-19; en el aspecto social, la aplicación de la propuesta de responsabilidad social gubernamental ayudará a resolver el problema antes mencionados.(Fernández Bedoya, V. 2020, p.6).

En consecuencia, la propuesta tiene su justificación en el valor práctico, porque está relacionado al recojo de información, a través de instrumentos, adaptados sólo en la construcción de la forma por la investigadora y que han sido validado por juicio de expertos, los cuales han proporcionado elementos suficientes del nivel de optimización en la prestación de servicios públicos para los usuarios de del gobierno regional de Cajamarca. teniendo en cuenta las cinco dimensiones de: Fiabilidad, Sensibilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

En tal sentido, lo planteado en la propuestas permitirá optimizar la prestación de servicios públicos e incrementar la satisfacción del ciudadano, como consecuencia a la implementación del Modelo de responsabilidad social gubernamental en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria, en el Gobierno regional de Cajamarca (GORE -Cajamarca).

### **3. Objetivos de propuesta**

#### **3.1 Objetivo general**

- Favorecer la implementación del modelo de responsabilidad social gubernamental en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria en el gobierno regional de Cajamarca.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Identificar los aspectos críticos de los servicios públicos básicos así como, salud, educación, empleabilidad en los grupos de interés, a través de los diferentes sectores.
- Promover propuestas de mejora continua en la calidad de prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria para elevar el nivel de calidad de servicio en los usuarios.

## **4. Fundamentación**

### **4.1 Fundamentación ontológica**

En la obra de Adam Smith “La Riqueza de las Naciones” de 1776 se menciona la desconfianza respecto de la buena fe de los comerciantes. Pero años antes en 1759 publicó “La Teoría de los Sentimientos Morales”, en donde critica la búsqueda sin trabas del interés egoísta (Pasquero, 2005). Es así como desde el primer momento el padre de la economía Adam Smith, entendió el inextricable entramado que configuran la economía y la vida social, comprendiendo esta última las costumbres, actitudes

### **4.2 Enfoque Integrador de Responsabilidad social**

Las posturas que hacen parte de este enfoque, establecen que los negocios deberían integrar demandas sociales, centrándose en la captación, identificación y respuesta de estas.

En América Latina, Benedict (2004) afirma que el significado de la RSE es entendido como: Las prácticas de la corporación, que como parte de la estrategia corporativa, en complementariedad y apoyo de las más importantes actividades empresariales, busca evitar daño y promover el bienestar de los “stakeholders” a través de cumplir con reglas, regulaciones y voluntariamente ir más allá de ellas. (p.3)

Preston, L. E., & Post, J. E. (1975), se centran en la detección, exploración y la respuesta de las demandas sociales para alcanzar legitimidad social, máxima aceptación social y prestigio, en este grupo encontramos a tres grandes grupos: primero la gestión, cuyos procesos realizados por la corporación dan respuesta al impacto de los temas políticos y sociales, el segundo refiere a la responsabilidad pública, responde a las leyes y políticas existentes que se toman como referencias al desempeño social, el tercer grupo trata de la administración de las partes interesadas (stakeholders), que permite balancear aquellos intereses de stakeholders empresariales.

**Tabla N°24***Enfoque integrador de RSG*

<b>Grupos de enfoque</b>	<b>Descripción</b>	<b>Autores</b>
Gestión	Procesos corporativos de respuesta a los temas políticos y sociales que impactan sobre esta.	Sethi (1975). Ackerman(1973) Jones (1980) Vogel (1986) Wartick y Mahon (1994).
Responsabilidad pública	Leyes y políticas existentes que se toman como referencia al desempeño social	Preston y Post (1975, 1981)
Administración de Las partes interesadas (stakeholders)	Balancea los intereses de los stakeholders de la empresa.	Mitchell et al. (1997) Angle y Mitchell(1999) Rowley (1997) Carroll (1979) Wartick y Chochran (1985) Wood (1991b) Swanson (1995)

**4.3 Metodológico**

La propuesta tiene metodología que puede ser replicada en otros estudios del mismo corte social. así mismo, los aspectos operativos que muestra el modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria por COVID-19, gobierno regional Cajamarca.

#### 4.4 Fundamentación legal y Normativo.

**Tabla N°25**

*Fundamentación legal y Normativo.*

<b>Norma/N°</b>	<b>Título</b>	<b>Resumen</b>
Constitución Política del Perú (1993)	<b>DERECHOS FUNDAMENTALES DE LA PERSONA</b>	Artículo 1°.- La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado.
Constitución Política del Perú (1993)	<b>TÍTULO II DEL ESTADO Y LA NACIÓN CAPÍTULO I DEL ESTADO, LA NACIÓN Y EL TERRITORIO</b>	Artículo 44°.- Son deberes primordiales del Estado: defender la soberanía nacional; garantizar la plena vigencia de los derechos humanos; proteger a la población de las amenazas contra su seguridad; y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación. Asimismo, es deber del Estado establecer y ejecutar la política de fronteras y promover la integración, particularmente latinoamericana, así como el desarrollo y la cohesión de las zonas fronterizas, en concordancia con la política exterior.
<b>DECRETO SUPREMO N° 038-2021-PCM</b>	<b>POLÍTICA NACIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES AL 2050</b>	Los objetivos prioritarios son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• (OP1): Mejorar la comprensión del riesgo de desastres para la toma de decisiones a nivel de la población y las entidades del Estado.</li> <li>• (OP2): Mejorar las condiciones de ocupación y uso considerando el riesgo de desastres en el territorio.</li> <li>• (OP3): Mejorar la implementación articulada de la gestión del riesgo de desastres en el territorio.</li> <li>• (OP4): Fortalecer la incorporación de la gestión del riesgo de desastres en la inversión pública y privada.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• (OP5): Asegurar la atención de la población ante la ocurrencia de emergencias y desastres.</li> <li>• (OP6): Mejorar la recuperación de la población y sus medios de vida afectados por emergencias y desastres.</li> </ul>
<b>RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA N° 004-2021-PCM/SGP</b>	<b>Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público</b>	<p>Establecer disposiciones técnicas para la gestión de la calidad del servicio en las entidades de la administración pública.</p> <p>Poner a disposición de las entidades de la administración pública una herramienta de gestión que oriente a la mejora de los bienes y servicios otorgados y de esta forma contribuir con la mejor e la calidad de vida de las personas.</p>
<b>Ordenanza regional N°016-2010-GRCAJ-CR</b>	<b>Plan de desarrollo regional concertado Cajamarca 2021.</b>	Es un instrumento orientador de la gestión del desarrollo integral de la Región y compromete, a los gobiernos locales y actores del desarrollo de su jurisdicción a denodar esfuerzos concertados, teniendo como guía la visión del futuro compartido, los OE, las PE, programas y proyectos priorizados en él.
<b>CEPLAN D.L N°1088 28.Jun.2008</b>	<b>Centro Nacional de Planeamiento Estratégico</b>	Orientado al desarrollo de la Planificación Estratégica, como instrumento técnico de gobierno y gestión para el desarrollo armónico y sostenido del país y el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática en el marco del Estado constitucional de derecho.
<b>D.S N°030-2002-PCM Ley 27658 02.May.2002</b>	<b>Marco de Modernización de la Gestión del Estado</b>	Tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, para lograr una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía. b) Con canales efectivos de participación ciudadana. c) Descentralizado y desconcentrado. d) Transparente en su gestión. e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. f) Fiscalmente equilibrado.

## **5. Consideraciones de Viabilidad**

### **5.1 Necesidad o Emergencia**

Para la implementación del modelo propuesto, se necesita de Instituciones comprometidas como el Gobierno regional de Cajamarca y demás sectores de su dependencia, para alinear las medidas reformas de optimización de servicios públicos en una crisis sanitaria, referente a las necesidades de los usuarios ciudadanos de la región Cajamarca.

En este sentido, es necesario aplicar los cuestionarios de la encuesta de SERVQUAL, para la evaluación pertinente de satisfacción en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria del usuario del Gobierno regional de Cajamarca en sus dimensiones del pilar de servicio público de calidad. fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

La prestación de servicios públicos es muy importante porque se debe adecuar los instrumentos e intervenciones según, las necesidades en escenarios de crisis sanitaria, la situación actual, como realidad existente en torno a los usuarios y ciudadanos cajamarquinos con la finalidad de incrementar sus niveles de optimización y satisfacción a través del fortalecimiento de los procesos de mejora continua de la calidad de servicios públicos.

### **5.2 Beneficiarios directos o Indirectos.**

Ciudadanos de la región Cajamarca, que acceden a los servicios del gobierno regional de Cajamarca.

### **5.3 Sostenibilidad**

La construcción del modelo, ha sido elaborado en función a la investigación realizada a los funcionarios y directivos del Gobierno regional de Cajamarca y del análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal directivo y funcionario.

En efecto la situación se toma aún más difícil con poblaciones vulnerables, haciéndose inminente la necesidad de comenzar por

construir propuestas que orientan el desarrollo de la calidad de manera integral, eficaz, sostenible y respetando la diferencia, la cultura, creencias.

Con esta concepción, conjugado sobre estos 2 pilares y las dimensiones de RSG, podríamos conseguir una mejor atención de calidad y humanizada prestación de servicios públicos.

## **6. Materialidad**

A través del levantamiento de información, aplicación de encuestas y entrevistas; se ha logrado definir la materialidad de Gobierno regional de Cajamarca y determinar los aspectos claves en los que la Institución debe enfocarse y actuar para alcanzar la estrategia de sustentabilidad planteada:

- Bienestar y desarrollo de los colaboradores.
- Difusión y empoderamiento de la RSG.
- Integridad y ética en el accionar.
- Publicación de información veraz y de memorias de sostenibilidad.

## **7. Estrategia de sustentabilidad**

Generar valor agregado y optimizar la prestación de servicios públicos a los usuarios a través de una gestión responsable de los recursos que genere un crecimiento social y económico institucional en armonía con el desarrollo integral de los colaboradores y el cuidado del medio ambiente.

## **8. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL GUBERNAMENTAL (RSG)**

El gobierno regional de Cajamarca entiende la RSG como una potente herramienta para desarrollar procesos más eficientes, transparentar sus actividades con los stakeholders y reducir la posibilidad de impactos negativos sobre la sociedad y el medio ambiente.

Para conseguirlo, ha definido un modelo con objetivos en los que se han integrado aspectos éticos, medioambientales y sociales enfocados a cubrir las demandas y necesidades de sus colaboradores.

En base a esto, la política de RSG definida a continuación pretende ser el preámbulo de un marco de referencia para la definición e implementación de actividades que permitan generar valor para todos los stakeholders; por lo que debe ser tomada como el paso inicial y la base sobre la que se desarrolle un nuevo paradigma de administración, en el que el crecimiento económico y social institucional para que vaya en armonía con el desarrollo integral de sus colaboradores y la sociedad, a la vez que se respete y proteja el medio ambiente.

Por tanto, esta política define -primordialmente- los compromisos de Gobierno regional de Cajamarca en relación con sus colaboradores, dentro de un marco de integridad, ética institucional y respeto al medio ambiente, como aportación de valor agregado a la ciudadanía a la que se debe por su naturaleza de empresa pública.

Así, su marco de actuación se fundamenta en el desarrollo de actividades internas enfocadas a empoderar a los Colaboradores con la RSG y hacerlos partícipes activos de los proyectos que se vayan a desarrollar, buscando en primera instancia la mejora de su entorno laboral, el equilibrio de la vida familiar y profesional, el fomento de un consumo responsable y la transparencia de las acciones institucionales en todos los niveles.

### **8.1 Alcance**

La Política de RSE es aplicable a todas las direcciones, gerencias y sectores que integran el gobierno regional de Cajamarca. En consecuencia, todos los colaboradores de la de la entidad pública tienen la obligación de conocer y cumplir las directrices planteadas en la esta política; de manera especial los funcionarios del nivel jerárquico superior,



ya que por su rol tienen mayor influencia para promoverla activamente y supervisar su práctica o cumplimiento.

## **8.2 Principios**

La política de RSG está alineada al Código de Conducta y al Estatuto Orgánico de GORE - Cajamarca; por lo que los principios que la rigen son los siguientes:

- **Transparencia**, para ofrecer información veraz y clara
- **Anticorrupción**, para ser éticos en todos los niveles de actuación de la organización
- **Justicia social**, para luchar contra todo tipo de discriminación que se pueda dar dentro de la organización
- **Consumo responsable**, para proteger y cuidar el medio ambiente
- **Autoevaluación**, para evaluar constantemente el desempeño y avances de la organización en temas de RSG

## **8.3 Compromisos**

A fin de cumplir con los principios planteados en el presente Modelo de responsabilidad Social Gubernamental, se ha definido la práctica de los siguientes compromisos:

- Rendición de cuentas con información confiable y veraz
- Conducta ética e íntegra
- Mejora de las relaciones con los empleados
- Mejores prácticas de gobierno corporativo
- Conservación y promoción del medio ambiente
- Generación de memorias de sostenibilidad

## **8.4 Responsables**

En este Modelo se propone que el Gobernador que rige a GORE-Cajamarca disponga la creación de un comité de RSG conformado por funcionarios del jerárquico superior, así como representantes de los colaboradores administrativos y operativos. Para el presente modelo, se sugiere la designación de al menos los siguientes representantes:

## Delegado de la Máxima Autoridad

- Delegado de la Dirección de Talento Humano
- Delegado de la Dirección Jurídica
- Delegado de la Dirección de Comunicación
- Delegado de la Dirección Financiera
- Delegado de la Dirección Administrativa
- Delegado de la Dirección Operativa
- Representante de la asociación de empleados
- Representante del sindicato de trabajadores.

### **8.5 Objetivos**

En esta fase de la Política de RSG se definen los objetivos a alcanzar, en base a las problemáticas encontradas durante el levantamiento de información y análisis de la situación actual de la Institución. Partiendo de que no existe evidencia de que el Modelo de RSG 2021 tenga objetivos y líneas de acción definidas; los objetivos aquí planteados, se orientan en cubrir los retos actuales y las falencias de la RSG que se tuvo en años anteriores, tomando como referencia la crisis sanitaria por la COVID-19. Cabe aclarar que, en base a la definición establecida por Chaparro (2015) en su libro “Dirección por objetivos” sobre que un objetivo es un resultado deseado y medible cuantitativa o cualitativamente, los objetivos aquí planteados son del tipo cualitativos ya que están relacionados y orientados a la percepción y comportamiento de los empleados; a continuación se puede definir los siguientes objetivos:

#### **Objetivo General**

**OG.** Integrar la RSG como modelo de gestión regional; mediante la consolidación de un modelo estratégico que incorpore la creación de valor para todos los grupos de interés, teniendo en cuenta criterios económicos, sociales, ambientales y la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria.

## **Objetivos Específicos**

**OE1:** Incrementar el nivel de conocimiento y de credibilidad de la RSG en la institución; mediante la difusión de buenas prácticas y el establecimiento de proyectos donde los colaboradores sean partícipes de actividades vinculantes a la gestión responsable en la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria.

**OE2:** Difundir el compromiso de una actuación responsable para generar confianza en la sociedad, situando a los colaboradores en el centro de su propósito; mediante la socialización del Código de Ética de la institución y el desarrollo de campañas comunicacionales.

**OE3:** Promover un buen clima laboral que genere relaciones de fidelidad y compromiso con los colaboradores de la institución; mediante programas motivacionales o de integración, y a través de la creación de canales de comunicación bidireccionales con la alta gerencia, que permita expresar sus necesidades y la atención directa de las mismas.

**OE4:** Fomentar una cultura de consumo responsable de los recursos (agua, electricidad) y la reducción del uso de insumos (papel, cartón, sobres y fundas plásticas); mediante la creación e implementación de programas de reciclaje y campañas comunicacionales para el empoderamiento de los empleados con el cuidado del medio ambiente.

**OE5:** Transparentar la actuación de la institución ante sus stakeholders externos; mediante la publicación de memorias de sostenibilidad, de información veraz sobre los servicios públicos que se ofrecen y el estado de los paquetes que se gestionan.

**OE6:** Potenciar el apoyo a las causas sociales que la institución realiza con ayuda social a través de los programas de subsidios, mediante el empoderamiento de la alta gerencia en estas actividades y la socialización de proyectos de esta índole a todos los colaboradores de la

institución; para que la institución sea percibida como una institución identificada con las necesidades sociales, en escenarios de crisis sanitaria.

A continuación, se expone la tabla de objetivos con los indicadores establecidos, métodos y frecuencias:

**Tabla N°26**

*Tabla de indicadores modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca.*

	Indicador	Frecuencia	Método/ SERVQUAL
<b>OE1:</b> Incrementar el nivel de conocimiento y de credibilidad de la RSG en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de colaboradores con conocimientos en temas de RSG.</li> </ul>	Anual	Aplicación de encuesta con línea con preguntas enfocadas a medir el nivel de conocimiento de los colaboradores ente mas de RSG.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de colaboradores empoderados con la RSG</li> </ul>	Anual	Aplicación de encuesta con línea con preguntas enfocadas a medir la percepción de la RSG en la institución
<b>OE2:</b> Difundir el compromiso de una actuación responsable para generar confianza en la sociedad.	Porcentaje de colaboradores sancionados por temas de ética	Mensual	Clasificación de las sanciones aplicadas a los colaboradores de la institución, para determinar las derivadas por temas de ética.
<b>OE3:</b> Promover un buen clima laboral que genere relaciones de fidelidad y compromiso con los colaboradores de la institución.	Porcentaje de colaboradores que han participado en programas de formación y capacitación.	Anual	Cuantificar el número de colaboradores que han participado y aprobado en los programas de capacitación del plan anual de capacitación de la institución
<b>OE4:</b> Fomentar una cultura de consumo responsable de los recursos (agua, electricidad) y la reducción del uso de insumos (papel, cartón, sobres y fundas plásticas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de reducción por los consumos.</li> </ul>	Mensual	Revisión mensual de las planillas del servicio y tabulación de consumos.

OE5: Transparentar la actuación de la institución ante sus stakeholders externos.	Número de informes relacionados a la RSG publicados y divulgados con los stakeholders	Anual	Verificación de publicaciones relacionadas a la RSG en la página web institucional
OE6: Potenciar el apoyo a las causas sociales que la institución realiza con ayuda social a través de los programas sociales.	Número de donaciones realizadas a instituciones sin fines de lucro o subsidios.	Anual	Verificación de procesos de donaciones a instituciones sin fines de lucro o subsidios.

### **1.1 Líneas de acción del Modelo de Responsabilidad social gubernamental para el Gobierno regional de Cajamarca.**

En este apartado del Modelo de Responsabilidad social Gubernamental para el Gobierno regional de Cajamarca se describen cómo se van a conseguir los objetivos planteados, mediante la definición de líneas de acción que se debe seguir. Así las acciones descritas a continuación tienen la suficiente flexibilidad para adaptarse a cambios que se puedan producir dentro de la institución o el entorno.

**Tabla N°27**

*Líneas de acción del Modelo de Responsabilidad Social gubernamental para el gobierno regional de Cajamarca.*

<b>Objetivo General:</b> Integrar la RSG como modelo de gestión regional; mediante la consolidación de un modelo estratégico que incorpore la creación de valor para todos los grupos de interés, teniendo en cuenta criterios económicos, sociales, ambientales y la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria.			
Objetivo	Acciones	Cronograma	Responsables
OE1	Asegurar la motivación, el compromiso y el apoyo de la alta gerencia, en la implementación de proyectos de RSG; exhibiendo los beneficios e impacto positivo que una administración responsable puede generar en la institución.	Setiembre Diciembre 2021	Comité de RSG de GORE - Cajamarca
OE2	Establecer y aprobar políticas que permitan identificar y denunciar los actos de corrupción en todos los niveles de GORE- Cajamarca	Setiembre Diciembre 2021	Comité de RSG de GORE - Cajamarca
OE3	Establecer mecanismos para evaluar y velar el respeto a los derechos humanos dentro de la empresa e instaurar medios para la denuncia y atención de reclamos a vulnerabilidades de este tipo.	Setiembre Diciembre 2021	Comité de RSG de GORE - Cajamarca
OE4	Modernizar el sistema de iluminación de la institución a través de la introducción de lámparas de bajo consumo y LED en todas sus agencias y locaciones; con la finalidad de reducir el consumo energético.	Setiembre Diciembre 2021	Dirección Administrativa
OE5	Facilitar información completa y veraz, cada vez que los stakeholders de la empresa lo requieran, para esto se	Setiembre Diciembre 2021	Dirección de Comunicación

	deben establecer mecanismos de comunicación bidireccional y activa, que a través de un formulario de contacto permita a los grupos de interés puedan realizar consultas o presentar sus necesidades y requerimientos.		
OE6	Definir políticas anticorrupción que fomenten el manejo adecuado y honesto del tesoro público.	Setiembre Diciembre 2021	Dirección de Talento Humano

<b>Objetivo General.</b> Integrar la RSG como modelo de gestión regional; mediante la consolidación de un modelo estratégico que incorpore la creación de valor para todos los grupos de interés, teniendo en cuenta criterios económicos, sociales, ambientales y la prestación de servicios públicos en escenarios de crisis sanitaria.		
Objetivo	Acciones	Responsables
	Definir y formalizar el procedimiento mediante el cual GORE-Cajamarca, se asegure de que los programas de subsidios en situaciones de emergencia sanitaria lleguen realmente a los beneficiarios como ayuda social, en busca del bienestar social.	Comité de RSG de GORE-Cajamarca.
	Difundir interna y externamente los proyectos sociales llevados a cabo por la Institución, con el fin de evidenciar las acciones que el gobierno regional de Cajamarca está llevando en pro del bienestar común, y de este modo empoderar al personal y demás grupos de interés con causas de los servicios Públicos como es salud, educación, empleabilidad y otros en escenarios de crisis sanitaria	Comité de RSG de GORE-Cajamarca.



**Tabla N°28**

*Actividades a desarrollar en modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca.*

<b>N°</b>	<b>objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Periodo</b>	<b>Responsables</b>
OE1	Incrementar el nivel de conocimiento y de credibilidad de la RSG en la institución.	Asegurar la motivación, el compromiso y el apoyo de la alta gerencia, en la implementación de proyectos de RSG; exhibiendo los beneficios e impacto positivo que una administración responsable puede generar en la institución.	Setiembre Diciembre 2021	Comité de RSG de GORE - Cajamarca
OE2	Difundir el compromiso de una actuación responsable para generar confianza en la sociedad.	Establecer y aprobar políticas que permitan identificar y denunciar los actos de corrupción en todos los niveles de GORE- Cajamarca	Setiembre Diciembre 2021	Comité de RSG de GORE - Cajamarca
OE3	Promover un buen clima laboral que genere relaciones de fidelidad y compromiso con los colaboradores de la institución	Establecer mecanismos para evaluar y velar el respeto a los derechos humanos dentro de la empresa e instaurar medios para la denuncia y atención de reclamos a vulnerabilidades de este tipo.	Setiembre Diciembre 2021	Comité de RSG de GORE - Cajamarca
OE4	Fomentar una cultura de consumo responsable de los recursos (agua, electricidad) y la reducción del uso de insumos (papel, cartón, sobres y fundas plásticas)	Modernizar el sistema de iluminación de la institución a través de la introducción de lámparas de bajo consumo y LED en todas sus agencias y locaciones; con la finalidad de reducir el consumo energético.	Setiembre Diciembre 2021	Dirección Administrativa
OE5	Transparentar la actuación de la institución ante sus stakeholders externos.	Facilitar información completa y veraz, cada vez que los stakeholders de la empresa lo requieran, para esto se deben establecer mecanismos de comunicación bidireccional y activa, que a través de un formulario de contacto permita a los grupos de	Setiembre Diciembre 2021	Dirección de Comunicación

		interés puedan realizar consultas o presentar sus necesidades y requerimientos.		
OE6	Potenciar el apoyo a las causas sociales que la institución realiza con ayuda social a través de los programas sociales.	Definir políticas anticorrupción que fomente el manejo adecuado y honesto del tesoro público.	Setiembre Diciembre 2021	Dirección de Talento Humano

### Tabla N°29

*Presupuesto mensual del modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca.*

	<b>Actividades</b>	<b>Costo</b>	<b>Unidades ejecutoras</b>
	Implementación de proyectos de RSG; exhibiendo los beneficios e impacto positivo que una administración responsable puede generar en la institución.	<b>5000.00</b>	Dirección Administrativa
	Talleres de capacitación para establecer y aprobar políticas que permitan identificar y denunciar los actos de corrupción en todos los niveles de GORE- Cajamarca	<b>4000.00</b>	Dirección Administrativa
	Talleres de capacitación para establecer mecanismos para evaluar y velar el respeto a los derechos humanos dentro de la empresa e instaurar medios para la denuncia y atención de reclamos a vulnerabilidades de este tipo.	<b>4000.00</b>	Dirección Administrativa
	Implementar el sistema de iluminación de la institución a través de la introducción de lámparas de bajo consumo y LED	<b>7000.00</b>	Dirección Administrativa

	en todas sus agencias y locaciones; con la finalidad de reducir el consumo energético.		
	Charlas para facilitar información completa y veraz, cada vez que los stakeholders de la empresa lo requieran, para esto se deben establecer mecanismos de comunicación bidireccional y activa, que a través de un formulario de contacto permita a los grupos de interés puedan realizar consultas o presentar sus necesidades y requerimientos.	<b>1000.00</b>	Dirección Administrativa
	Implementar políticas anticorrupción que fomente el manejo adecuado y honesto del tesoro público.	<b>1000.00</b>	Dirección Administrativa
<b>Total presupuesto</b>		<b>S/. 22 000.00</b>	

## Anexo N°05

### Validación del modelo de propuesta

#### VALIDACIÓN DE PROPUESTA

**“Modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca”**

#### **DATOS PERSONALES DEL EXPERTO 1**

APELLIDOS Y NOMBRES	PROFESIÓN	CENTRO DE TRABAJO
Chunque Salas Francisco Marcelo	Doctor en Educación	I.ES.P.P Rafael Hoyos Rubio San Ignacio.

#### **DATOS PERSONALES DEL EXPERTO 2**

APELLIDOS Y NOMBRES	PROFESIÓN	CENTRO DE TRABAJO
Delgado Wong Irene Sofía	Doctor en administración	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

#### **DATOS PERSONALES DEL EXPERTO 3**

APELLIDOS Y NOMBRES	PROFESIÓN	CENTRO DE TRABAJO
Mesías Antonio Guevara Amasifuén	Ingeniero Electrónico	Gobernador regional de Cajamarca.

Criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (x) su opinión, sobre los aspectos a valorar de la propuesta.

C1	C2	C3	C4	C5
<b>Muy adecuado</b>	<b>Bastante adecuado</b>	<b>Adecuado</b>	<b>Poco adecuado</b>	<b>Inadecuado</b>

FECHA: 03/08/2021

N°	Aspectos a valorar del modelo	Experto 1					Experto 2					Experto 3				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Valorar si la concepción teórica de la <b>propuesta</b> "Modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca", refleja los principios teóricos que la sustentan	x					x					x				
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró	x					x					x				
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problema han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.	x					x					x				
4	Valorar si refleja con claridad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente de la propuesta de "Modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca"	x					x					x				
5	Valorar si los indicadores y categorías son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.	x					x					x				
6	Valorar la optimización en la prestación de servicios que podrá presentar la <b>propuesta</b> "Modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca", como solución al problema y posibilidades reales de generación en la práctica científica.	x					x					x				
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.	x					x					x				
8	Valorar la contribución que realiza la propuesta "Modelo de responsabilidad social gubernamental en prestación de servicios públicos en escenario de crisis sanitaria en el gobierno regional Cajamarca", para la optimización de la prestación de servicios públicos.	x					x					x				
9.	Valorar la contribución que realiza la propuesta al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas social, económica y ambiental	x					x					x				

 FRANCISCO M. GUAQUE SALAS D.N.I. 1027854410 DIRECTOR GENERAL	 Dra. Sofia Irene Delgado Wong DNI. 16680531 CLAD 02226	 GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA Ing. Melesio Antonio Guivero Amador GOBERNADOR REGIONAL
<b>Experto N°01</b>	<b>Experto N°02</b>	<b>Experto N°03</b>

## Anexo N°06

### Carta de autorización



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
SEDE  
GOBERNADOR REGIONAL



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cajamarca, 31 de mayo de 2021.

Oficio N°2928-2021-GRC-GR.

**SRA.** : NEIRA NAIRA ELIDA

Estudiante de la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo  
- filial Chiclayo

**ASUNTO** : Autoriza desarrollar aplicación de proyecto de Tesis.

**REF.** : Solicitud de la interesada de fecha: 29 de abril 2021.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle el saludo en nombre de la gerencia regional de Cajamarca, y en respuesta al documento signado en la referencia, AUTORIZAR a usted el desarrollo de la aplicación del proyecto de tesis denominado: **"MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL GUBERNAMENTAL EN PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN ESCENARIO DE CRISIS SANITARIA POR COVID-19, GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA"**, debiendo actuar dentro del código de ética.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima.

**Atentamente**



ScIgo. Alex Martín Gonzales Anampa  
Gerente general regional de Cajamarca