



Evaluación de los Principios de
responsabilidad social en la
gestión de una entidad pública



2010

RESUMEN EJECUTIVO

NOMBRE DEL ESTUDIO

Evaluación de los principios de responsabilidad social en la gestión de una entidad pública.

RESPONSABLE

Imagine Works Consulting. Contrato por servicio de consultoría con personas naturales.

TIEMPO DE EJECUCIÓN

2010



*Evaluación de los Principios
de responsabilidad social en
la gestión de una entidad
pública*



1. CONTENIDO:

El estudio contempla cinco capítulos:

Capítulo I, refiere al planteamiento del problema de estudio en cuanto a la formulación del problema, objetivos del estudio, importancia, justificación y delimitación del estudio.

Capítulo II, abarca el marco teórico del estudio en cuanto a antecedentes, bases teóricas, propuesta teórica, ideas fuerza y variables del estudio.

Capítulo III, describe la metodología del estudio en cuanto a tipo y nivel de estudio, diseño muestral, técnicas de recolección de datos y análisis de datos.

Capítulo IV, presenta los resultados del estudio en cuanto a la cultura organizacional de la entidad pública estudiada y el enfoque de responsabilidad social en el Estado.

Capítulo V, brinda la propuesta metodológica de evaluación de principios de responsabilidad social estatal en la gestión de la entidad pública.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

La investigación tiene como objetivo diseñar una propuesta de medición y evaluación de los principios de responsabilidad social estatal en los procesos operativos de una entidad pública, para ello, analiza el comportamiento organizacional de los responsables de las áreas operativas de la entidad pública, describe los principios de responsabilidad social aplicados en los procesos operativos de la entidad pública y, delinea una propuesta metodológica de identificación y medición de los grupos de interés (stake holders) y sus intereses para la aplicación de los principios de responsabilidad social estatal en la gestión de los procesos operativos de la entidad pública.

3. POBLACIÓN DE ESTUDIO

La investigación tuvo como población de estudio a profesionales del área operativa de la entidad pública con distintas formaciones profesionales y especialistas en la elaboración de la propuesta de la Norma Internacional ISO 26000.

Para el estudio cualitativo, las unidades de análisis estuvieron conformadas por el total de los profesionales involucrados en los procesos operativos para productos para el área urbana de la entidad pública, cuyo número aproximado fue de 150 en Lima Metropolitana a Julio 2009.

4. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

Es un estudio cualitativo de caso porque evalúa los procesos operativos de una entidad pública, el nivel de la investigación es exploratorio y descriptivo porque analiza la práctica de los principios de responsabilidad social en la cultura organizacional de la entidad pública. Además, la investigación se caracteriza por realizar un estudio transversal al recoger datos primarios a mediados de Julio del 2009 y, es un estudio aplicativo por desarrollar un modelo de implementación y seguimiento de los principios de responsabilidad social en el Estado.

El estudio por ser de carácter exploratorio-descriptivo, empleó el muestreo no probabilístico, donde el procedimiento de muestreo de la población de estudio tuvo en cuenta los siguientes criterios de inclusión: a) Trabajar en alguno de los tres procesos operativos de la entidad pública y, b) desarrollar algunos de los cuatros productos de trabajo del área urbana de la entidad pública.

El estudio cualitativo, empleó dos técnicas de recolección de información: La entrevista semi estructurada y el grupo focal, cada una de ellas con sus respectivos instrumentos.

La entrevista semiestructurada permitió conocer las percepciones, valoraciones y actitudes de los entrevistados sobre las categorías de estudio planteadas en una guía temática de entrevista. Ésta herramienta se aplicó a personas especializadas en procesos de gestión estatal, en especial en la gestión de la entidad pública en estudio, con el objetivo de elaborar un mapa de procesos del sistema de responsabilidad social de la entidad en estudio y conocer los procesos y productos del área operativa de la misma.

El Grupo de discusión o grupo focal, se empleó como técnica a un grupo de participantes de acuerdo a los criterios de inclusión de la muestra, a los que se les planteó una conversación de los temas de estudio: La responsabilidad social en una entidad pública. El instrumento de esta técnica fue la guía de preguntas, que permitió manejar un diálogo con los participantes de cada una de las unidades de muestreo.

Siendo un estudio cualitativo de caso, la información obtenida se analizó mediante la técnica del análisis de contenido permitiendo analizar las propiedades abstractas y concretas de las unidades de análisis de la investigación sustentada en los instrumentos siguientes: a) Matriz de responsabilidad estatal de la entidad pública en estudio, b) Base de datos generada de las entrevistas a especialistas, procesadas en el programa de análisis cualitativo Atlas Ti (Previa transcripción) y, c) Base de datos generada para el grupo focal analizado en el programa de análisis cualitativo Atlas Ti (Previa transcripción).

5. CONCLUSIONES

Conclusión Principal

En los procesos operativos de la entidad pública se ha adaptado un modelo de medición y evaluación de la aplicación de los principios de responsabilidad social estatal, dejando la ejecución como una aspiración a corto plazo. Esta debe ser alineada al proceso de planeamiento estratégico de la organización.

Conclusiones Secundarias

- La cultura organizacional de la entidad pública ha creado una contracultura caracterizada por el descontento generalizado ante el desconocimiento de las jerarquías, las competencias y procedimientos institucionales, creando un clima laboral adverso a los objetivos organizacionales.
- Los principios de Responsabilidad Social identificados en los procesos operativos de la entidad pública son: La rendición de cuentas, la transparencia, el principio de comportamiento ético y el principio del enfoque de grupo de interés. Respecto al principio del enfoque de grupo de interés se evidencia que los procesos operativos de la entidad pública reconocen a tres actores: Usuarios, colaboradores y proveedores, haciéndose necesario la incorporación de otras partes interesadas como los directivos de la institución y un enfoque socio ambiental, aunque este estudio constituye un avance en un escenario mundial de la incorporación del enfoque de responsabilidad social estatal, se ha desarrollado mediante la participación del sector estatal en el Comité Espejo del Perú, si bien la participación estatal es baja, se ha logrado afianzar la participación de los actores involucrados como IPEN, PRODUCE, PCM, MINSA y OSITRAN.
- Para la aplicación de los principios de responsabilidad social estatal en la gestión de los procesos operativos de la entidad pública, se propone medir los intereses de los stake holders mediante la aplicación de cuestionarios para cada grupo de interés. Esta medición permitirá cuantificar la situación actual de cada grupo de interés y en este sentido brindar información a las directivas para orientar o reorientar sus acciones con los stake holders.