

Avances de la responsabilidad social en el Estado peruano, sumando valor público e innovación basada en la economía del comportamiento

Zapata, Esperanza
<https://orcid.org/0000-0002-2915-8712>
edeza01@ucvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo
Trujillo-Perú

Recibido(12/06/2023), Aceptado(11/08/2023)

Resumen: La responsabilidad social es una conducta en la que las organizaciones contribuyen al desarrollo sostenible asumiendo la responsabilidad de sus impactos económicos, sociales y ambientales en las partes interesadas relevantes. En el ámbito estatal, la responsabilidad social está más enfocada a la dotación de servicios para el ciudadano en base a principios de transparencia, rendición de cuentas, comportamiento ético, respeto a los derechos humanos y normas internacionales. Para investigar este tema, se adoptó un enfoque cualitativo y hermenéutico, analizando bibliografía y normativa del Estado Peruano y realizando entrevistas a profundidad a treinta funcionarios de instituciones públicas. Los resultados indican que, si bien el Perú ha implementado prácticas de responsabilidad social ligadas mayormente a la innovación sostenible, aún falta lograr la comprensión plena de las necesidades y deseos de la población, lo que puede llevar a mejoras e innovaciones desconectadas de los requerimientos reales de la sociedad.

Palabras clave: responsabilidad social empresarial, sostenibilidad, innovación, Estado, Latinoamérica.

Advances in social responsibility within the Peruvian state, adding public value and behavior-based innovation in the economy

Abstract.- Corporate social responsibility is a behavior in which organizations contribute to sustainable development by taking responsibility for their economic, social, and environmental impacts on relevant stakeholders. In the governmental context, social responsibility is more focused on providing services to citizens based on principles of transparency, accountability, ethical behavior, respect for human rights, and international standards. To investigate this topic, a qualitative and hermeneutic approach was adopted, analyzing literature and regulations from the Peruvian State and conducting in-depth interviews with thirty officials from public institutions. The results indicate that, while Peru has implemented social responsibility practices mainly related to sustainable innovation, there is still a lack of full understanding of the needs and desires of the population, which can lead to improvements and innovations disconnected from the real requirements of society.

Keywords: corporate social responsibility, sustainability, innovation, state, Latin America.

I. INTRODUCCIÓN

El origen de la responsabilidad social se puede ubicar cerca de 1950 y principalmente se vincula a dos enfoques diferentes del modelo de economía de mercado. Por un lado, en Estados Unidos, con un sistema económico menos intervencionista, se hizo evidente la necesidad de establecer pautas éticas de conducta para las grandes empresas y, por el otro; en el bloque europeo, también se han enfrentado a crisis significativas cuanto a integridad pese a que la relación entre empresa y sociedad es más estrecha. Ambos escenarios han generado una preocupación creciente por el comportamiento socialmente responsable de las empresas: Padilla-Ramírez [1].

El economista Howard R. Bowen fue el pionero en abordar una definición de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), cuestionando a las empresas sobre su responsabilidad de retribuir a la sociedad lo que esta les ha proporcionado [2]. Posteriormente, Archie Carroll definió la responsabilidad empresarial como algo legal, donde la ética y la filantropía deben surgir de manera voluntaria por parte de las organizaciones [3]. Carroll también desarrolló la teoría de la pirámide, en la cual propone cuatro niveles de compromisos sociales para las empresas, representados en una pirámide, estas son obligación financiera, cumplimiento legal, moralidad ética y compromiso filantrópico. Según Giuliani [4] las responsabilidades que se encuentran en la base de la pirámide actúan como cimientos para las responsabilidades de niveles superiores.

Según la Internacional Organization for Standardization [5] la Responsabilidad Social Empresarial se fundamenta en 7 principios tales como la rendición financiera, claridad, conducta moral, consideración de las partes involucradas, adhesión a la legalidad, conformidad con estándares internacionales de conducta y salvaguardia de los derechos humanos. Por otro lado, la Responsabilidad Social Empresarial también se basa en normas cuyo propósito es abordar los problemas de las relaciones de las empresas con el medio ambiente, la comunidad circundante y sus trabajadores. Estas normas son de cumplimiento voluntario y poseen un enfoque innovador y significativo. A pesar de que la falta de capacidad sancionadora limita su eficacia práctica, es fundamental destacar que su función va más allá de aplicar castigos. En realidad, su objetivo es fomentar la conciencia y promover la adopción de conductas responsables sin depender de la existencia de un ente sancionador que actúe en caso de incumplimiento. Se busca que las empresas adopten comportamientos éticos y responsables voluntariamente, mostrando una imagen moralmente aceptable ante los consumidores, los Estados y el público en general.

Si hablamos de responsabilidad social en el Estado, esta no se limita únicamente a proteger los intereses y derechos de la población, sino que constituye una función esencial y fundamental del Estado, donde se requiere utilizar los recursos públicos de manera transparente [6]. Algunas maneras en que el Estado puede ejercer su responsabilidad social incluyen fomentar la participación de la sociedad civil y aplicar políticas de responsabilidad social en todas las instituciones públicas. Estas políticas abarcan aspectos como la inclusión, la igualdad de género, las oportunidades equitativas, el empleo digno, la estabilidad laboral, la educación, la salud, la alimentación y la protección del medio ambiente.

Y en este contexto la responsabilidad social en el Estado se asocia a la creación de valor público que mejore la productividad de las entidades públicas (Costo – Eficiencia) y el bienestar de los habitantes del Estado (Resultados). Asimismo, dependiendo de los problemas públicos que se abordan, los Estados deben ser innovadores, conocer a su ciudadano y atender los gustos y preferencias de éste al recibir el bien o el servicio.

II. DESARROLLO

Tradicionalmente los Estados basados en su normativa y en su filosofía democrática ejercen una función sensibilizadora y orientadora antes que impositiva sobre la adopción de la responsabilidad social en las organizaciones privadas, sin embargo, la creación de valor público y el genuino interés por solucionar los problemas que afectan a sus ciudadanos ha dado pase a estrategias que contemplan la innovación como pilar del progreso y el conocimiento profundo del ciudadano basándose en la comprensión de su comportamiento como clave para que los gobiernos puedan influir positivamente en las elecciones de las personas para mejorar sus vidas al proporcionarles un pequeño impulso o empujón mediante la presentación de ciertos temas de manera que no se restrinjan opciones, sino que se promueva una dirección deseada [7].

A. Responsabilidad Social en el Estado.

A lo largo de la historia muchos han teorizado sobre la definición de Responsabilidad Social en el Estado. Uno de los primeros fue Adam Smith quien enfatizó la responsabilidad estatal en el suministro de servicios básicos y bienes públicos, como la educación, la seguridad y la infraestructura, para mejorar el bienestar general de la sociedad [8]. Asimismo, John Rawls propuso la teoría de la justicia como equidad [9]. Según él, el Estado tiene la responsabilidad de asegurar que todas las personas tengan acceso a oportunidades y recursos básicos, especialmente aquellos que están en una situación desventajada, a fin de lograr una sociedad más justa. Posteriormente Amartya Sen abogó por una visión más amplia de la responsabilidad social del Estado, más allá de la mera provisión de bienes y servicios [10]. Sen sostuvo que el Estado debe garantizar la libertad y capacidad de elección de las personas, permitiéndoles participar plenamente en la vida social y económica y asegurándoles que las personas tengan acceso a oportunidades y recursos para llevar una vida digna y libre de privaciones.

Por su parte, Milton Friedman, economista de la Escuela de Chicago, conceptualizó la responsabilidad social del Estado enfocándose en una mínima intervención estatal y promoviendo el libre mercado como vía para el bienestar, enfatizando la libertad individual y la estabilidad monetaria [11]. En contraste, Joseph Stiglitz abogó por un Estado activo en la corrección de fallas del mercado, la reducción de desigualdades y la promoción de un desarrollo inclusivo, considerando al Estado como un agente clave para garantizar equidad social y económica [12]. En este resumen de conceptos es preciso mencionar también a Mahatma Gandhi, quien sostenía que el Estado tenía la responsabilidad de actuar con base en principios éticos y promover la no violencia, la justicia social y la igualdad [13]. Para él, el Estado debía trabajar para el bienestar de todos los ciudadanos y asegurarse de que las políticas y acciones gubernamentales estuvieran orientadas hacia el servicio a la comunidad y la promoción de un desarrollo sostenible y armonioso. Finalmente, Martha Nussbaum, filósofa y teórica política contemporánea, ha defendido que el Estado tiene la responsabilidad de garantizar el desarrollo de capacidades básicas para que las personas puedan llevar una vida digna y plena, enfatizando la importancia de asegurar oportunidades y recursos para todos, especialmente para los más vulnerables, y de promover la justicia y la igualdad de oportunidades en la sociedad [14].

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos – OCDE, el bienestar social es percibido por la población a través de la preocupación de sus Estados en la creación de empleo digno y mejora de ingresos, mayor seguridad, vivienda adecuada, medio ambiente saludable, educación y salud de calidad, compromiso cívico, formación de la comunidad, balance vida – trabajo y satisfacción ante la vida [15]. Así, cuando mencionamos la Responsabilidad Social Estatal, hablamos de la necesidad de que el gobierno asuma una función pública que sea ética, justa, equitativa, progresista y sostenible, buscando en general el beneficio colectivo tanto para la comunidad presente como para las generaciones futuras. Sin embargo, es en este punto donde el estado muestra deficiencias significativas.

En el Perú se destaca la creación instituciones como el Ministerio de Inclusión y Desarrollo Social, Ministerio del Ambiente, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y Ministerio de Cultura, entre otros, para reconceptualizar el papel del Estado en relación con la comunidad. Asimismo, el Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado (FONAFE) es una de las pocas instituciones públicas que destaca por llevar a cabo una sólida gestión de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Dentro de su enfoque en la RSC, el objetivo principal de la Corporación FONAFE es establecer directrices que guíen el proceso de crear, validar, supervisar y comunicar los planes y programas de Responsabilidad Social en las organizaciones que forman parte del FONAFE, también conocidas como EPEs (Empresas del Estado).

La administración de justicia, es una de las actividades fundamentales en todo Estado porque garantiza la observancia y acatamiento de las leyes y reglamentos establecidos, asegurando un orden social justo y equitativo. Proporciona un sistema para resolver conflictos y proteger los derechos individuales y colectivos de los ciudadanos. La justicia es fundamental para mantener la paz y la estabilidad, promoviendo la confianza en las instituciones y en el Estado de derecho. Además, contribuye a prevenir la impunidad y fomentar la responsabilidad, promoviendo un ambiente propicio para el desarrollo y el respeto de los valores democráticos. Y en este contexto, el Poder Judicial es una de las entidades que más ha avanzado en responsabilidad social en el Perú.

El principal problema es que, diversas limitaciones afectan el acceso a la información y la eficiencia en el proceso de casos dentro del sistema de administración de justicia. Estas limitaciones incluyen el retraso en la tramitación de causas, la falta de transparencia, deficiencias en el desempeño de los operadores y una comunicación precaria con los usuarios. Para abordar estos problemas, resulta fundamental la implementación de tecnologías de información y comunicaciones (TICs). Para llevar a cabo este proceso de modernización, es esencial contar con plataformas informáticas adecuadas y personal capacitado que facilite el uso, la interoperabilidad y el mantenimiento de estas tecnologías [16].

La aplicación de las TICs en el sistema de administración de justicia, según Salas-Ferro [17] traería consigo una serie de beneficios significativos. Entre ellos, se destacan el acceso inmediato y simultáneo al expediente electrónico, la notificación electrónica de las resoluciones emitidas, la posibilidad de citaciones para informes orales a través de casillas electrónicas y la interoperabilidad entre todos los componentes del sistema judicial, entre otros. Estos avances tecnológicos mejorarían considerablemente la eficiencia y transparencia del sistema judicial, brindando un mejor servicio a los usuarios y agilizando el proceso de justicia en general.

El Poder Judicial está procesando actualmente 354,396 casos a través del Expediente Judicial Electrónico (EJE), un sistema sin papel que se está implementando gradualmente en 23 cortes superiores de justicia como parte de su política de transformación digital [18]. Además, los usuarios litigantes han presentado 1,808,867 escritos a través de la Mesa de Partes Electrónica (MPE), que se han integrado al EJE. El 43% de los escritos y demandas se presentaron fuera del horario de oficina, ya que las partes procesales pueden hacerlo desde cualquier lugar y en cualquier momento. Estas iniciativas han generado un ahorro de 230,396,400 hojas de papel, evitando la tala de 28,800 árboles. Actualmente se utilizan el EJE y la MPE en 17 distritos judiciales en diversas especialidades legales. En la tabla 1, se presentan los principales proyectos que, en responsabilidad social, ha implementado el Poder Judicial.

Tabla 1. Proyectos implementados por el Poder Judicial del Perú [19].

Nombre del Proyecto	Descripción
Ejecución a nivel nacional de un proyecto de documentos electrónicos que abarca todas las áreas de especialización	Introducción de un sistema para enviar escritos por internet al Poder Judicial con firma digital y la creación de un recibo de entrega. El primer ensayo se llevará a cabo en los Tribunales Tributarios de la Corte Superior de Justicia de Lima.
Centro de distribución general electrónico	Plataforma que permite el envío e intercambio recíproco de expedientes entre los distintos órganos jurisdiccionales de manera electrónica.
Aplicación del SINOE a nivel nacional y en todas las disciplinas	El objetivo del proyecto es garantizar que las resoluciones judiciales, así como los anexos y cédulas de notificación, lleguen a las partes involucradas (destinatarios) de manera rápida y segura. Para lograr esto, se empleará el Sistema de Notificaciones Electrónicas, la firma digital acreditada por el INDECOPI y certificados digitales.
Remates judiciales electrónicos	Se creará una plataforma electrónica que posibilitará el registro en línea de los inmuebles a subastar. Asimismo, mediante una sala de subastas virtual, se llevará a cabo el proceso de manera automatizada, permitiendo a los participantes hacer ofertas virtuales y, finalmente, adjudicar al postor con la oferta más alta como el ganador.
Desarrollo de implementación del Servicio de Publicación de los Edictos Electrónicos	Desarrollo de implementación del Servicio de Publicación de los Edictos Electrónicos. El plan abarca la instalación del Servicio de Publicación de Edictos Judiciales (SERPEJ) en los distintos tribunales del Poder Judicial.
Agenda digital	Sistema para la programación de audiencias judiciales entre la fiscalía y los jueces del poder judicial.
Certificado de antecedentes penales electrónico con firma digital	Solicitud y emisión de certificado de antecedentes penales electrónicos (CAP-e), que incluye: uso de la firma digital, pago en línea y entrega en línea.

Por otro lado, el Banco de la Nación a través de su política de responsabilidad social busca crear un beneficio social duradero para los diferentes stakeholders y evitar o reducir los riesgos sociales y ambientales del Banco de la Nación [20]. Así, en relación al indicador de Valores y Cultura Organizacional, se resalta en los empleados el enfoque en la igualdad de oportunidades y la ausencia de discriminación. La entidad valora un trato igualitario para todos, sin importar la condición social, el género, la nacionalidad, la orientación e identidad sexual, la edad, el origen étnico y la raza. Esto se traduce en proporcionar las mismas oportunidades a todos los trabajadores en el proceso de contratación, promoción, remuneración y asignación de tareas, y se compromete a eliminar cualquier forma de discriminación en el entorno laboral. Asimismo, fomentan el voluntariado y el constante diálogo con comunidades. Son varios los productos financieros pensados en este contexto, las principales iniciativas se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2. Iniciativas de responsabilidad social implementadas por el Banco de la Nación [20].

Iniciativa	Descripción
MultiRed Móvil (Bancarización e Inclusión Social)	Busca promover la bancarización y la inclusión social en las zonas más remotas del país, donde no hay cobertura del Banco de la Nación ni de otras entidades bancarias. Con este enfoque, el Banco de la Nación implementa una Plataforma financiera móvil que se desplaza a dichas localidades permitiéndoles llegar a un mayor número de peruanos.
Programa BN "Te ayuda" (Comunidad / Clientes)	Surge la iniciativa de proporcionar al cliente adulto mayor del Banco de la Nación las herramientas necesarias para reducir el riesgo de estafas. Para lograrlo, se implementan varias campañas tales como: Tu seguridad es primero, tu salud es primero o Taxi Seguro.
Portal Institucional (Transparencia / Acceso a la Información para discapacitados / bancarización e Inclusión Social / Buen Gobierno Corporativo)	El Portal del Banco de la Nación ha sido creado con una política institucional de inclusión social para permitir que todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades visuales o auditivas y de la tercera edad, puedan acceder a la información pública y utilizar los servicios en línea desde diversos dispositivos conectados a Internet.
Donaciones (Filantropía)	Estas acciones incluyen la donación de frazadas a pobladores de Puno, provisiones, ropa y medicinas para asistir durante el terremoto de Pisco, así como recursos para la instalación de Parques Infantiles. Además, el banco ha contribuido con donaciones de computadoras y muebles para beneficiar a escuelas, bomberos y otras instituciones necesitadas.

B. Economía del Comportamiento y su relación con la Responsabilidad Social Estatal

La economía del comportamiento, economía "behavioral economics" integra principios psicológicos que ofrecen una comprensión más realista del comportamiento humano. Parte del reconocimiento de que nuestras decisiones, desde actividades cotidianas como hacer compras hasta acciones significativas como votar, no se basan solo en la racionalidad, sino también en nuestras emociones. Su objetivo es identificar esas emociones que nos influyen para desarrollar modelos económicos más realistas y humanos. Si logra comprender estas emociones, las políticas públicas podrían utilizar esta información para proporcionar pequeños empujones que ayuden a mejorar las decisiones individuales de manera más racional y en beneficio de todos.

La economía del comportamiento utiliza experimentación psicológica para desarrollar teorías sobre el proceso de elección y determinación llevado a cabo por individuos en situaciones de incertidumbre. Se identifican prejuicios derivados de cómo las personas actúan, lo que contrasta con la suposición de racionalidad de la economía neoclásica. Estas ideas forman la base de la economía conductual y se emplean para diseñar políticas que incentiven una toma de decisiones más adecuada. Según esta perspectiva, las elecciones están influenciadas por información disponible, la capacidad de procesamiento, la automatización y las emociones, así como la resistencia al cambio y la dificultad para predecir el futuro. Estas conjeturas se fundamentan en la Teoría de las perspectivas, la racionalidad limitada, la Teoría del sistema dual y la inconsistencia temporal, que sustentan la economía del comportamiento.

Una de las instituciones públicas que en el Perú ha recurrido a la economía del comportamiento es el Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA) que aplicó economía del comportamiento para mejorar sus procesos internos. El problema detectado fue una baja tasa de respuesta a los traslados de denuncias ambientales realizados por OEFA a otras entidades públicas. La no respuesta se debía a varias causas: (1) Statu quo: Esto nunca va a cambiar, (2) Norma social: Nadie responde a estos documentos, (3) Relego: Tengo otras cosas que hacer y (4) Distracción: No es importante. La solución partió con un cambio en la lógica con la que se remitían los documentos. Se hizo más relevante usando herramientas visuales en las comunicaciones con las áreas de evaluación y fiscalización ambiental (EFA) para llamar su atención, se hizo más atractivo motivando a las EFA con información de sus pares y retroalimentación de su desempeño y más fácil implementando un formulario de respuesta rápida para simplificar el proceso. Con esto se logró 139% de incremento en respuestas, 69% de reducción de tiempo, de 36% a 86% de incremento en la tasa de respuesta y el tiempo promedio de respuesta disminuyó de 71 a 22 días hábiles.

Otro aspecto interesante en la misma institución pública es la forma como la economía del comportamiento mejoró la participación de los trabajadores en los cursos de capacitación en la Academia de Fiscalización Ambiental. Con respecto al problema, existía una muy baja tasa de revisión de información detallada en los correos de convocatoria a los cursos de la Academia de Fiscalización Ambiental del OEFA. Esta alcanzaba apenas el 10.6%. Esto se debía a que los trabajadores cuando veían como asunto del correo electrónico un curso de capacitación, no revisaban a detalle el correo, por tanto, se reestructuró el contenido del correo para reducir su carga cognitiva. De esta manera y dentro del lapso comprendido entre abril y setiembre de 2019, se realizaron pruebas con cursos de variada duración y temáticas diversas, con lo que se logró aumentar el porcentaje de clics en los enlaces dentro de los correos de convocatoria de un 10.6% a un 34.1%.

Algunos ejemplos sobre el uso de la economía de comportamiento en el Estado son los siguientes: (1) incentivar el ahorro formal en una institución financiera ofreciendo incentivos o premios para aquellos que logren alcanzar metas de ahorro establecidas y enviando notificaciones de ahorro personalizado y recordatorios para fomentar el seguimiento de los objetivos de ahorro, (2) reducir el consumo de energía eléctrica o agua estableciendo metas de ahorro de energía o agua e instalando dentro de las instituciones sensores de movimiento en áreas con poca afluencia de personas para ahorrar energía en iluminación, (3) promover el reciclaje a través de reconocimientos y premios a usuarios internos y externos que contribuyan activamente al programa de reciclaje, (4) pagar a tiempo los predios y arbitrios enviando recordatorios automáticos por correo electrónico o mensajes de texto antes de las fechas límite de pago o estableciendo un sistema de pago en línea para facilitar y agilizar el proceso de pago, (5) fortalecer conductas eco amigables proporcionando datos actualizados sobre la contaminación atmosférica en tiempo real para evaluar si esa información influye en las decisiones individuales y la disposición a pagar por acceder a dichos datos, etc.

Es preciso indicar que algunas de estas intervenciones podrían no funcionar por múltiples factores, sin embargo, se gana mucha experiencia y el Estado se empodera frente a su ciudadano quien percibe que su Estado lo toma en cuenta en sus instituciones, programas, proyectos y políticas públicas. En el Perú un interesante ejemplo de responsabilidad social basada en la economía del comportamiento son los proyectos financieros del Banco de la Nación, ofrece créditos hipotecarios y tarjetas de crédito con las mejores tasas de interés para los trabajadores estatales sin importar su remuneración.

C. Responsabilidad Social Empresarial e Innovación

La innovación se define como la introducción de un producto, servicio, proceso o método de comercialización u organizativo que es nuevo o significativamente mejorado. Esta mejora se refleja en las prácticas internas de la empresa, en la configuración del entorno laboral y en las interacciones con otros entes externos.

Además, el desarrollo de los países está estrechamente relacionado con la innovación, que requiere la participación de diferentes elementos y aspectos vinculados en un mismo sistema, como tecnología, empresas o instituciones. Estos sistemas de innovación pueden manifestarse a nivel nacional, sectorial, regional o local. Diversas instituciones internacionales, gobiernos y empresas tienen un interés destacado en promover la innovación. Entre ellas se encuentran la Comisión Europea, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), entre otros, quienes han desarrollado iniciativas para fomentar la innovación.

La Innovación Social emerge como una opción para enfrentar estas diversas problemáticas. Según Inglada & Sartre, una de las razones por las cuales los problemas actuales son cada vez más abrumadores y se han propagado rápidamente se debe al hecho de que el tejido empresarial se ha desarrollado bajo el sistema capitalista, el cual prioriza principalmente el aumento de ganancias y beneficios a corto plazo, sin tener en cuenta a las personas, el medio ambiente y la comunidad. La responsabilidad social empresarial se ha aplicado únicamente en cuestiones relacionadas con los derechos humanos, la integración social y ocasionalmente el cuidado del medio ambiente. Por otro lado, Villa señala que los diversos y complejos problemas actuales han llevado a los habitantes de todas partes del mundo a reflexionar sobre la necesidad e importancia de reorganizar la forma de gobernar un país, el comportamiento de las instituciones y el retorno a una educación basada en valores más humanos, cívicos y solidarios.

Un aspecto importante de incluir en este punto es la transformación digital. En el Perú, la Presidencia del Consejo de ministros, a través de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital ostenta liderazgo en asuntos de gobierno, confianza y transición hacia lo digital a través de una serie de indicadores como la madurez GovTech, el desarrollo del E-Gobierno, la ciberseguridad, la preparación IA en el gobierno y la innovación propiamente dicha. En este sentido se ha formulado la Política Nacional de Transformación Digital, la cual se detalla en la tabla 3.

Tabla 3. Provisión de servicios y estándares de cumplimiento de la Política Nacional de Transformación Digital: Algunos ejemplos.

Servicio	Indicador
Programa de fortalecimiento de incubadoras y aceleradoras de manera fiable para emprendimientos digitales y de base tecnológica con énfasis en regiones de mayor necesidad económica	% de emprendimientos digitales y de base tecnológica que recibieron financiamiento externo luego de participar en el Programa de fortalecimiento de incubadoras y aceleradoras
Historia Clínica Digital público-privada integrada para la ciudadanía con énfasis en grupos de especial protección	Tasa de variación de historias clínicas digitales con registro integral en la institución de salud
Carpeta Fiscal Digital interoperable para el sistema de administración de justicia y ciudadanía	% de carpetas fiscales digitales interoperables con el Expediente Judicial Digital
Expediente Judicial Digital interoperable para los actores del sistema de justicia	% de expedientes judiciales digitales interoperables con las carpetas fiscales digitales
Plataforma Nacional de Identidad Digital con reconocimiento transfronterizo, para los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en redes internacionales de intercambio de experiencias, buenas prácticas y diseño de agendas digitales	N° de interacciones digitales transfronterizas, en el marco de las redes internacionales de intercambio de experiencias, buenas prácticas y diseño de agendas digitales
Programa Niñas Digitales Perú continuo que fortalece competencias digitales en beneficio de las niñas	Tasa de incremento de niñas que participan de manera continua en el Programa Niñas Digitales Perú
Asistencia técnica para la identificación y reducción de brechas sobre seguridad digital de manera oportuna en beneficio de los integrantes del Sistema Nacional de Transformación Digital, con énfasis en las entidades públicas de los tres niveles gubernamentales	% de asistencias técnicas para la identificación y reducción de brechas sobre seguridad digital de manera oportuna por el Centro Nacional de Seguridad Digital
Programa de Inteligencia Artificial de manera continua para los miembros del "Sistema Nacional de Transformación Digital"	% de entidades que reciben asistencia técnica continua en el marco del Programa de IA

El GovTech busca en base a las necesidades de la población, definir objetivos claros y medibles, desarrollar estrategias, asignar recursos, seleccionar las mejores soluciones tecnológicas, realizar pilotos y pruebas, realizar una implementación gradual, capacitar y sensibilizar, monitorear y evaluar con la finalidad de realizar una mejora continua y constante. En el Perú un ejemplo de GovTech es la plataforma general implementada por el gobierno donde se puede encontrar toda la información del Estado peruano, realizar trámites y acceder a servicios estatales. Algunos ejemplos son la emisión de recibos por honorarios electrónicos, verificación de afiliación al seguro integral de salud, consulta sobre trámite de documento nacional de identidad, conocer y dar de baja líneas telefónicas a nombre propio, obtener pasaporte electrónico, consultado el estado del registro único de contribuyentes, entre otros.

La transformación digital, un paradigma que ha prevalecido en los últimos veinte años, se ve impactada por la aparición de tecnologías disruptivas en el siglo actual. La Cuarta Revolución Industrial representa la última de estas transiciones históricas, consolidando el paradigma digital. La transformación digital busca reorganizar y adaptar organizaciones para aprovechar las oportunidades del mundo digital mediante tecnologías digitales y análisis de datos para decisiones efectivas. Este proceso se reinventa constantemente basado en insights de entornos cambiantes, persiguiendo la disrupción y el éxito en la era digital.

La innovación en la administración pública debe ser un imperativo ético para la gestión pública – ética basada en los valores asociados a la innovación, por lo que urge promover la investigación aplicada y orientada a la solución de problemas reales en la gestión pública, para lo cual deben generarse espacios de producción y encuentro que promuevan la generación y socialización del conocimiento innovador – intercambio de experiencias y prácticas innovadoras.

La responsabilidad social del Estado con innovación parte de un problema ciudadano, de ese problema que aun con la intervención estatal aún no se ha solucionado y cuáles son las causas por las que aún no se soluciona. Resulta imprescindible analizar la documentación y la normativa local y regional sobre el asunto y sobre todo si la población tiene alguna idea de solución. Para diseñar esta innovación con responsabilidad social es preciso trabajar en un entorno de absoluta democracia y transparencia, con humanidad, sin prejuicios y tomando muy en serio las lecciones aprendidas. En este proceso el *design thinking* resulta una herramienta muy útil a través de todas sus etapas: Empatizar – definir – idear – prototipar – testear.

En el Perú existen serias barreras para la responsabilidad social innovadora, entre ellas un sistema de innovación fragmentado incapaz de crear prioridades a largo plazo. A esto se suma un nivel de gasto en investigación y desarrollo escaso que en la última década fue el menor de la región pese a los esfuerzos por aumentarlo en los dos últimos años. Por otro lado, existe insuficiente y sesgada información sobre las necesidades del ciudadano, escasez de personal calificado y de formas de contratación a corto plazo y faltas de meritocracia que no aseguran la permanencia de los mejores talentos.

D. Responsabilidad Social en el Estado y la Agenda 2030

En el año 2015, las naciones integrantes de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en colaboración con organizaciones no gubernamentales (ONG) y ciudadanos de todo el mundo, presentaron una iniciativa para desarrollar 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Estos objetivos buscan un desarrollo sostenible equilibrado en tres dimensiones: económica, social y ambiental. Como resultado, se estableció una agenda internacional que se extiende hasta el año 2030 y está compuesta por los mencionados 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, junto con 169 metas específicas. A continuación, se analizarán los tres primeros ODS brindando ejemplos de iniciativas del Estado peruano para mejorar la situación de los ciudadanos.

Con relación al ODS 1 – Fin de la pobreza, se destacan resultados significativos que muestran que entre 2007 y 2019, la tasa de pobreza monetaria en el país se redujo en más de la mitad pasando del 42.4% al 20.2%. Sin embargo, debido a la pandemia y a los problemas políticos, entre el 2020 y el 2022 la pobreza monetaria aumentó en un 11.3%, afectando al 33.4 % de la población peruana. Este incremento impactó al 47.7% de las personas que viven en áreas rurales y al 26.8% de las personas que residen en zonas urbanas, lo que representa un retroceso de 10 años en la lucha contra la pobreza a nivel nacional. Los grupos poblacionales con mayor incidencia de pobreza monetaria son aquellos cuya lengua materna es distinta del castellano (34.2%) y aquellos que se autoidentifican étnicamente como quechua (27.9%), aimara (31.8%), amazónica (38.6%) o afroperuana (28.3%).

Al respecto el Estado peruano ha implementado desde la responsabilidad social, diversos programas de asistencia social dirigidos a los sectores más vulnerables de la población, como Juntos y Pensión 65, que brindan apoyo económico a familias en situación de pobreza extrema y adultos mayores en situación de vulnerabilidad. Asimismo, se han puesto en marcha programas de alimentación y nutrición para mejorar las condiciones de nutrición de la población más desfavorecida, como el Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma (Vocablo quechua que se traduce como Niño Vigoroso), que proporciona alimentos nutritivos a niños en edad escolar. También se han implementado programas de empleo y capacitación dirigidos a personas en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de mejorar sus oportunidades laborales y reducir la pobreza tales como Luwari Perú (Palabra aimara que significa realización personal a través del trabajo).

En cuanto al ODS 2, se destaca que la tasa de desnutrición crónica en niños de menos de 5 años ha experimentado una disminución del 14.6% al 12.2% entre 2014 y 2019. No obstante, persiste una brecha significativa entre las zonas rurales y urbanas. La región más afectada es Huancavelica, con una incidencia de desnutrición crónica del 30.7%. Sin embargo, debido a la reducción de los ingresos familiares durante la pandemia, en 2020, la prevalencia de anemia en el grupo de población de 6 meses a 2 años y 11 meses ha aumentado en un 10.7%, alcanzando alrededor del 50.8% de ese grupo etario, con un mayor incremento en las áreas rurales (64.5%) en comparación con las urbanas (46.2%). Al 2022 la desnutrición crónica en niños de menos de 5 años llegaba a 15,3% con mayor prevalencia en niños entre 12 y 47 meses. En este punto a través de los programas sociales del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), como Cuna Más, Juntos, Haku Wiñay, Tambos, Qali Warma y la Plataforma Itinerante de Acción Social (PIAS), se realizan actividades de seguimiento para garantizar la entrega de servicios esenciales e intervenciones educativas dirigidas a mujeres gestantes y niños menores de 36 meses. El objetivo es promover cambios de comportamiento en las familias beneficiarias de estos programas, fomentando prácticas saludables para prevenir la desnutrición crónica y la anemia infantil.

El ODS 3 ha logrado una notable reducción en la mortalidad materna en las últimas dos décadas, disminuyendo de 198 a 66 muertes por cada 100,000 nacimientos en 1990 y 2018, respectivamente, aunque el impacto negativo del covid-19 ha ocasionado una pérdida estimada de cinco años de avances. En cuanto a la mortalidad neonatal, Perú ha alcanzado la meta deseada de 12 muertes por cada 1000 nacimientos a nivel general, mientras que en áreas urbanas se sitúa en 9 por cada 1000, pero en áreas rurales esta tasa se encuentra por encima del límite con 13 por cada 1000 nacidos vivos durante el período 2017-2018. Es importante también indicar que en el año 2019 se produjeron 360 muertes maternas, 439 en el 2020 y 493 en el 2021 manifestándose principalmente durante todo ese período en el grupo etario entre los 20 y 35 años, siendo además de Lima, Piura, Loreto, La Libertad y Puno las regiones con mayor cantidad de fallecidas.

Una buena práctica implementada para reducir la mortalidad materna y del recién nacido es la incorporada por el Ministerio de Salud (MINSA) a través de la atención del parto vertical en los Centros Materno Perinatal para promover un enfoque cálido, especializado y seguro que respete los derechos, costumbres, necesidades y demandas de la gestante. El parto vertical ofrece ventajas como la posibilidad de probar diferentes posturas para mayor comodidad, la disminución del sangrado y del dolor, y la reducción de la posibilidad de desgarros y por ende se podrían reducir las muertes de las madres. En este tipo de parto, la gestante puede estar de pie, sentada o en cuclillas, mientras el personal de salud la atiende desde adelante o detrás. Esta práctica es común en zonas rurales, especialmente en la sierra y selva del país, y fue respaldada por la Norma Técnica N° 033- MINSA/DGSP-V.01 en 2005 para promover la atención del parto con enfoque intercultural.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación se enfoca en el análisis de los avances de la responsabilidad social en el Estado peruano, con especial énfasis en la incorporación de valor público y la innovación basada en la economía del comportamiento. Para alcanzar los objetivos planteados, se ha optado por un enfoque cualitativo y hermenéutico que permitirá un análisis profundo y comprensivo de la temática. La metodología investigativa se divide en tres fases principales. En primer lugar, se llevará a cabo una revisión exhaustiva de bibliografía y normativa relacionada con la responsabilidad social en el Estado peruano, así como con la economía del comportamiento y su aplicación en políticas públicas. Esta revisión permitirá establecer una base sólida de conocimiento y contextualizar el estudio.

En segundo lugar, se realizaron entrevistas a profundidad a treinta funcionarios de instituciones públicas relevantes en el contexto de la responsabilidad social y la innovación en el Estado peruano. Estas entrevistas proporcionarán información valiosa sobre la percepción, implementación y resultados de las políticas y programas relacionados con la responsabilidad social y la economía del comportamiento en el ámbito público.

Por último, se procederá a analizar y contrastar los datos obtenidos en la revisión bibliográfica y las entrevistas, utilizando el enfoque hermenéutico para interpretar el significado y las relaciones entre los diferentes elementos involucrados en el tema de estudio. Con este análisis, se buscará identificar patrones, tendencias y buenas prácticas en la integración de la responsabilidad social y la innovación basada en la economía del comportamiento en el Estado peruano, contribuyendo así al conocimiento y la mejora de las políticas públicas en el país.

IV. RESULTADOS

Una vez realizada la investigación es posible mostrar los siguientes resultados:

El Estado peruano ha adoptado prácticas de responsabilidad social en su gestión gubernamental. Estas prácticas están enfocadas en mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, asegurar la transparencia, rendición de cuentas y comportamiento ético en las instituciones públicas.

La responsabilidad social en el Estado se relaciona con la creación de valor público que mejore la productividad de las entidades gubernamentales y el bienestar y nivel de vida de los habitantes. Es probable que se destaque la importancia de la innovación sostenible para abordar los problemas públicos y atender las exigencias y anhelos de la población.

Aunque el Estado ha implementado prácticas de responsabilidad social, el estudio sugiere que aún falta lograr una comprensión plena de las necesidades y deseos de la población. Esto puede llevar a que algunas mejoras e innovaciones estén desconectadas de los requerimientos reales de la sociedad.

El estudio destaca el avance del Poder Judicial en Perú en el uso de tecnologías de información y comunicaciones (TICs) para mejorar la eficiencia y transparencia en el sistema de administración de justicia. La implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE) ha permitido un acceso más ágil y eficiente a los procesos judiciales, generando ahorro de recursos y mayor satisfacción para los usuarios.

El estudio señala que la economía del comportamiento es una herramienta útil para comprender las decisiones y comportamientos humanos, lo que puede ayudar a mejorar las políticas públicas y la responsabilidad social del Estado. Se presentan ejemplos de cómo aplicar principios de economía del comportamiento en instituciones públicas como el OEFA y el Banco de la Nación en Perú, logrando mejoras significativas en la eficiencia y participación ciudadana.

La promoción de la innovación social en empresas y organizaciones ha demostrado un impacto positivo en la solución de problemáticas sociales y ambientales. Mediante el enfoque de responsabilidad social empresarial, se han implementado proyectos que abordan desafíos como la inclusión social, el cuidado del medio ambiente y el fomento de la equidad de género, contribuyendo al desarrollo sostenible y generando un valor añadido para la sociedad.

Los resultados de las entrevistas realizadas en Perú revelan avances significativos en la incorporación de la responsabilidad social en el Estado, así como en la aplicación de la innovación basada en la economía del comportamiento. En total, se entrevistaron a 30 profesionales, 12 mujeres y 18 varones, ocupando diversos cargos directivos y puestos intermedios en distintas entidades gubernamentales. En cuanto a la responsabilidad social, 21 de los entrevistados han demostrado buenas prácticas relacionadas con esta área. Esto indica que existe una conciencia creciente sobre la importancia de tomar en cuenta las consecuencias sociales y medioambientales de las acciones gubernamentales. Además, 8 de los entrevistados informaron que sus instituciones cuentan con normativa interna que guía y promueve la responsabilidad social.

Por otro lado, la innovación basada en la economía del comportamiento también muestra avances significativos. Siete de los entrevistados están dedicados a investigar y comprender las necesidades y deseos de los usuarios, lo que indica un enfoque centrado en el ciudadano y la búsqueda de soluciones más efectivas y adecuadas. En cuanto a la implementación de proyectos, 16 de los entrevistados consideran que es mejor involucrar al usuario desde la fase de diseño. Esto refleja una tendencia hacia la cocreación y la participación ciudadana en la generación de soluciones gubernamentales.

En términos de áreas específicas de responsabilidad social, se observan diversas iniciativas. Once de los entrevistados han implementado economías en servicios básicos y consumo de papel, lo que sugiere un enfoque en la eficiencia y el uso responsable de recursos. Cuatro de ellos trabajan en la inclusión financiera, lo que demuestra una preocupación por alcanzar una mayor equidad y acceso a servicios financieros para todos los ciudadanos. Además, siete de los entrevistados están enfocados en mejorar la alimentación, la salud y reducir la anemia, lo que indica una atención específica a temas de salud pública y bienestar social. Dos de los entrevistados trabajan en proyectos de mejora de viviendas, lo que destaca la preocupación por mejorar las condiciones de vida de la población. Por último, seis de los entrevistados se dedican a trabajar con personas vulnerables, como adultos mayores y niños. Esto refleja una preocupación por atender y proteger a los grupos más vulnerables de la sociedad.

CONCLUSIONES

La investigación proporciona una visión holística y actualizada de las prácticas de responsabilidad social en el ámbito gubernamental, mostrando cómo diversas instituciones y profesionales están abordando temas sociales y ambientales de manera integral.

El estudio destaca la importancia de incorporar la economía del comportamiento en la toma de decisiones gubernamentales, lo que permite una mejor comprensión de los factores que influyen en el comportamiento de la población y, en consecuencia, el diseño de políticas más efectivas y enfocadas en el usuario.

Los resultados subrayan la relevancia de la participación ciudadana y la inclusión de los usuarios en el diseño de proyectos y políticas públicas, lo que puede aumentar la eficacia y el impacto positivo de las intervenciones gubernamentales.

La investigación destaca la importancia de la eficiencia y la sostenibilidad ambiental en la gestión pública, al mostrar cómo algunas instituciones están implementando prácticas de economía para reducir el consumo de papel y servicios básicos, generando ahorros económicos y beneficios para el medio ambiente.

El estudio resalta el compromiso del Estado peruano con la inclusión y equidad social al abordar temas como la inclusión financiera y el trabajo con personas vulnerables, lo que contribuye a reducir las desigualdades y garantizar el acceso igualitario a servicios y oportunidades.

Los hallazgos enfatizan el papel del Estado en la promoción del bienestar y la salud pública, destacando la importancia de trabajar en la mejora de la alimentación y la reducción de problemas de salud como la anemia.

REFERENCIAS

- [1] D. N. Padilla-Ramírez, *Integridad en las Empresas*, México: McGraw-Hill, 2007.
- [2] H. R. Bowen, *Social Responsibilities of the Businessman*, Iowa City: University of Iowa Press, 2013.
- [3] A. B. Carroll, «Corporate Social Responsibility,» *Business and Society*, vol. 38, pp. 268-295, 1999.
- [4] A. C. Giuliani, *Marketing de Varejo Contemporáneo*, Itu: Ottoni Editora, 2012.
- [5] Internacional Organization for Standardization, «ISO 26000:2010: Guía de Responsabilidad Social,» 2010.
- [6] P. Mujica, *Códigos de conducta y derechos humanos en el trabajo, abriendo nuevos horizontes*, P. Sierra, Ed., Bogotá: Cactus, 2003, p. 221.
- [7] Banco Interamericano de Desarrollo, «Ideas que cuentan: Economía del comportamiento para mejores políticas públicas,» 17 diciembre 2016. [En línea]. Available: <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/economia-del-comportamiento-para-mejores-politicas-publicas/>. [Último acceso: 21 02 2023].
- [8] A. Smith, *La Riqueza de las Naciones*, Madrid: Alianza, 2005.
- [9] J. Rawls, *Teoría de la Justicia*, México, D. F.: Fondo de Cultura Económica, 2010.
- [10] A. Sen, «Capacidad y Bienestar,» de *La Calidad de Vida*, México, D. F., Fondo de Cultura Económica, 1998, pp. 54-83.
- [11] M. Friedman, «A Theoretical Framework for Monetary Policy [Occasional Paper no. 112],» National Bureau of Economic Research, pp. 1-62, 1971.
- [12] J. E. Stiglitz, *La Gran Brecha ¿Qué hacer con las Sociedades Desiguales?*, México: Taurus, 2015.
- [13] M. Gandhi, *Política de la Noviolencia*, Madrid: Catarata, 2023.
- [14] M. C. Nussbaum, *Las Fronteras de la Justicia: Consideraciones sobre la Exclusión*, Madrid: Paidós, 2006.
- [15] OCDE, «Índice para una Vida Mejor Enfoque en los países de habla hispana de la OCDE Chile, España, Estados Unidos y México,» Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2013.
- [16] A. A. Tejada-Arana, «Dialnet Universidad de Rioja,» 29 04 2020. [En línea]. Available: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888018>. [Último acceso: 28 05 2023].

- [17] P. Salas-Ferro, «El proceso judicial electrónico en el,» Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura, vol. 1, nº 1, pp. 15-44, 2019.
- [18] P. Judicial, «Poder Judicial tramita más de 354 mil procesos con Expediente Judicial Electrónico,» 26 04 2022. [En línea]. Available: <https://www.gob.pe/institucion/pj/noticias/602532-poder-judicial-tramita-mas-de-354-mil-procesos-con-expediente-judicial-electronico>. [Último acceso: 07 05 2023].
- [19] Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, «Resolución Administrativa N° 250-2016-CE-PJ,» 05 10 2016. [En línea]. Available: https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/bbbf05804ee5025d92b5932606554721/RA_250_2016_CE_PJ+-05_09_2016.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=bbbf05804ee5025d92b5932606554721. [Último acceso: 02 06 2023].
- [20] Banco de la Nación, «Responsabilidad Social Empresarial Banco de la Nación,» 03 07 2009. [En línea]. Available: <https://www.bn.com.pe/rse/archivos/presentacionactividadesrse.pdf>. [Último acceso: 08 05 2023].

LA AUTORA



Esperanza Marlene Zapata-Carnaqué, Licenciado en Administración y Especialista en Administración Pública por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Maestra en Ciencias Económicas con mención en Administración de Negocios, Doctora en Planificación y Gestión por la Universidad Nacional de Trujillo (Perú) y Posdoctora en Estrategias Didácticas para la Investigación Científica por la Universidad Nacional del Centro (Perú) y el Centro Internacional de Investigación y Desarrollo Gerente Público (Colombia). Gerente Público y docente universitario de pre y posgrado.