

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

<https://doi.org/10.35381/r.k.v9i1.3552>

Responsabilidad social en la sostenibilidad empresarial en la superintendencia nacional de los registros públicos, Perú

Social responsibility in business sustainability in the national superintendence of Peruvian public registries

Luz Milagros Pachas-Barrientos
lpachasb@ucvvirtual.edu.pe
Universidad Cesar Vallejo, Lima, Lima
Perú
<https://orcid.org/0000-0001-5932-039X>

Abel Alejandro Tasayco-Jala
drabelalejandrotasaycojala@gmail.com
Universidad Cesar Vallejo, Lima, Lima
Perú
<https://orcid.org/0000-0002-3993-1713>

Julio Cesar Ramos-Mendoza
julioc.ramos@upsjb.edu.pe
Universidad Privada San Juan Bautista, Chincha, Ica
Perú
<https://orcid.org/0000-0003-3745-2898>

Recibido: 20 de agosto 2023
Revisado: 25 de septiembre 2023
Aprobado: 15 de diciembre 2023
Publicado: 15 de enero 2024

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo con el fin de comprender la responsabilidad social en la sostenibilidad empresarial dentro de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de Chíncha en 2023. Este estudio se enmarcó en el paradigma Interpretativo, utilizando un enfoque cualitativo con un diseño fenomenológico, correspondiente al nivel descriptivo y de tipo básico. El proceso investigativo contó con la participación del director de Sunarp Chíncha, un funcionario y un empleado de la institución, así como un especialista en responsabilidad social, otro en sostenibilidad empresarial y dos usuarios de la entidad. Se emplearon entrevistas en profundidad y una guía semiestructurada. Los hallazgos revelaron deficiencias en la implementación de planes de acción, el control del cumplimiento legal, la gestión de comunicación y el seguimiento de indicadores. Por lo tanto, se concluye que estas debilidades repercuten negativamente en la sostenibilidad empresarial en las áreas económica, social y ambiental.

Descriptor: Responsabilidad social; sostenibilidad empresarial económica; factores social y ambiental. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

This research was carried out in order to understand social responsibility in corporate sustainability within the National Superintendence of Public Registries of Chíncha in 2023. This study was framed in the Interpretative paradigm, using a qualitative approach with a phenomenological design, corresponding to the descriptive level and basic type. The research process involved the participation of the director of Sunarp Chíncha, an official and an employee of the institution, as well as a specialist in social responsibility, another in corporate sustainability and two users of the entity. In-depth interviews and a semi-structured guide were used. The findings revealed deficiencies in the implementation of action plans, control of legal compliance, communication management and monitoring of indicators. Therefore, it is concluded that these weaknesses have a negative impact on corporate sustainability in the economic, social and environmental areas.

Descriptors: Social responsibility; economic business sustainability; social and environmental factors. (UNESCO Thesaurus).

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

INTRODUCCIÓN

El interés por la responsabilidad social en las organizaciones ha crecido notablemente, especialmente en la preservación del medio ambiente como sostén vital de nuestro planeta. Las organizaciones como entes dinámicos, se encuentran en constante adaptación, por cuanto el tema de la responsabilidad social (RS) en el mundo viene adquiriendo fuerza en las organizaciones, sobre todo cuando se trata de preservar el medioambiente, factor que constituye el pulmón del planeta en el cual habitamos. Dentro de esta visión, se deben considerar una serie de elementos entre los cuales destaca la labor mancomunada como eje central del alcance de metas. Barroso (2008) expresa lo siguiente:

Las empresas de hoy se están dando cuenta de que el éxito no depende sólo de la obtención de utilidades, sino que se requiere contribuir con todos los que participan en ellas para hacerlas más competitivas y enfrentar un mundo cada vez más globalizado. (p. 73)

Asimismo, Guzmán (2016) alega que “la responsabilidad social empresarial (RSE), consiste en la participación activa de éstas en la adopción y puesta en práctica de iniciativas sociales, dirigidas a la mejora continua de la comunidad en que operan” (p. 794). Frente a la situación problemática del planeta en cuanto a la pérdida de extensas áreas verdes y la contaminación de las que quedan, se debe impulsar el rendimiento de las empresas o instituciones aplicando el concepto de innovación verde y desarrollo sostenible. En este marco, García (2013) supone que “la visión tradicional de empresa, como agente maximizador, se transforma por una perspectiva más integrada donde las estructuras organizacionales buscan gestionar procesos para así alcanzar resultados más eficaces” (p. 124).

Pese a los esfuerzos por preservar el medioambiente global, muchas de las empresas están contribuyendo al agotamiento de la tierra, teniéndose como resultado el cambio climático con su secuela de desastres naturales que afecta a la población mundial, a la flora y fauna. Los cambios son evidentes, por ejemplo, olas de calor y emisiones

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

excesivas por residuos contaminantes, intoxicantes, emisiones venenosas que causan afectación a la biodiversidad ecológica.

Sobre la base de las crecientes preocupaciones ambientales, la RS surge como una necesidad estratégica para que las empresas e instituciones logren la sostenibilidad empresarial ecológica. Dichas empresas deben tener un soporte legal que les dé potestad de contribuir con el mejoramiento ambiental e, inclusive, económico y social. Uno de ellos puede lograrse mediante la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP), la cual según Cárdenas (2003) constituye “un organismo descentralizado autónomo del sector justicia. Tiene personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y autonomía funcional, jurídico-registral, técnica, económica, financiera y administrativa” (p. 212); pudiendo, desde su visión, registrar, controlar y supervisar las acciones de las empresas en pro de contribuir, en este caso, al cuidado ambiental dentro del sistema nacional.

La RS sea empresarial o corporativa es una herramienta única que proporciona un negocio seguro del medioambiente a las naciones. Es un fenómeno que involucra a las empresas en actividades ecológicas, trayendo así beneficios a las partes interesadas; por este motivo, el emprendimiento de nuevas alternativas empresariales podría incrementar no sólo tales beneficios, sino también el bien para quien emprende y para el entorno que nos rodea. A este respecto, Boscán et al. (2023) manifiestan lo siguiente:

En el contexto peruano, el emprendimiento se ha consolidado como un factor determinante para impulsar el progreso social y económico del país. Además, desempeña un papel activo en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible propuestos por las Naciones Unidas. (p. 223)

Hernández y Yagui (2021) exponen que “las empresas peruanas con importante impacto de sostenibilidad presentan un significativo desarrollo en su información ambiental” (p. 37). Hernández (2018) señala que “como respuesta a regulaciones promovidas por instituciones internacionales y debido a la influencia de organizaciones transnacionales, la información de sostenibilidad ha experimentado un importante desarrollo en los últimos

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

años para las empresas latinoamericanas” (p. 74). Por su parte, Sánchez (2021) manifiestan que “para ser sostenible en el tiempo, la responsabilidad social empresarial debe incidir en su entorno y sus colaboradores en tiempos de incertidumbre” (p. 117). Por tanto, de acuerdo con Miranda et al. (2022) “la sostenibilidad puede abordarse desde una perspectiva de equilibrio entre los aspectos económicos, sociales y ambientales de una sociedad, que permitan mantener la calidad de vida de sus futuras generaciones” (p. 151). En este sentido, la RS promueve la implementación voluntaria de actividades socioambientales hacia el medio ambiente, la sociedad y economía. Esta creciente importancia de la RS consolida los puntos de vista sociales, económicos y ecológicos en la estrategia de una empresa, estableciéndose una fuerte asociación con las partes interesadas de la empresa (por ejemplo, internas y externas). Por ejemplo, las empresas manufactureras de Pakistán avanzan gradualmente hacia prácticas socialmente responsables, siguiendo el ejemplo de China. Un estudio realizado en el sector manufacturero del Pakistán indica que las actividades de RS han reducido el daño ambiental al reducir la producción residuos, lo que a su vez reduce los costes de fabricación. Valencia y Duche (2019) manifiestan que “...el esfuerzo de las empresas manufactureras de los países por promover la innovación está determinado por aspectos internos y externos de cada empresa, siendo relevante establecer cuáles son estos aspectos en estas economías” (p. 142).

Considerando lo anterior, León (2010) expresa que, en el Perú, “la conciencia de la responsabilidad social corporativa (RSC), al menos a nivel del discurso, ocupa un espacio significativo. Por ello, resulta de suma importancia evaluar su puesta en práctica en atención a su realidad económica y social” (p. 263). García (2013) agrega que “...el secreto de la eficiencia económica radica en la capacidad para generar una correcta asignación de funciones en pro de una mejor forma de gobierno posible (mercado, contratos o empresas)” (p. 124).

En esa línea, las organizaciones mundiales están adoptando medidas para involucrarse en los problemas de la sociedad, como la necesidad y el cuidado de la tierra,

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

contribuyendo a que los individuos gocen de un mundo de paz y comodidad como respuesta a su compromiso con la RS. Por tanto, la RS asumida por las organizaciones posibilita el crecimiento de la sociedad de su entorno, puesto que conlleva a viabilizar los canales de desarrollo, mediante la generación de empleo e inserción a la cadena productiva, evidenciándose, de esta manera, la sostenibilidad de la empresa.

En una encuesta aplicada por Jáuregui (2011) se pudo determinar que “en el ámbito de la Responsabilidad Social, en el Perú, la agenda debe orientarse, ante todo, a que las organizaciones comprendan su importancia y su utilidad, y a que conozcan con profundidad las formas adecuadas de implementarla” (p. 125). Por ende, Vilorio y Guerra (2022) afirman lo siguiente:

Las teorías administrativas clásicas han ido cediendo espacio a visiones emergentes con las cuales han surgido enfoques y estilos de gerencia y gestión diferentes, que hoy retan por igual a los empresarios de pequeñas, medianas y grandes industrias, a alinearse a las tendencias mundiales. (p. 3)

En América Latina, la industria manufacturera es una productora dominante de residuos sólidos impactando en la calidad ambiental global. En la actualidad, los desafíos han causado que esta industria experimente intensa presión de sus partes interesadas (por ejemplo, clientes, sociedad, empleados y gobierno) con respecto al objetivo del medioambiente, a través de prácticas favorables a los recursos (es decir, RS).

Las regulaciones ambientales proporcionan a la organización la oportunidad de lograr una situación de ganar-ganar. De hecho, las pautas naturales reducen el material de desecho al mantener el aire óptimo. En apoyo de esta noción, la RS alude a la unidad económica sostenible de las empresas que hoy carece de práctica, especialmente, en naciones emergentes o subdesarrolladas. La RS es un concepto popular que forma el núcleo de todos los negocios. Sin embargo, se ha prestado poca atención a naciones en desarrollo con respecto a su adopción. Yucra (2016) señala que “la sociedad espera que las organizaciones empresariales operen como ciudadanos responsables, coadyuvando con obras de bien social, apoyando a programas de la comunidad y adoptando políticas

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

que protejan el ambiente” (p. 498). También, se aspira que estas se mantengan al día con los impuestos para mantener un equilibrio económico que permita el avance financiero del país. Paz et al. (2022) aseveran lo que sigue:

Es imperativo para los gobiernos de Latinoamérica crear una nueva imagen del sistema tributario y de cómo se administran los impuestos, promoviendo una cultura de cumplimiento para combatir la evasión; la conformación de una nueva política fiscal que otorgue seguridad jurídica a los contribuyentes mediante la adopción de regímenes fiscales simplificados es deseable para promover el crecimiento de las empresas y reducir la informalidad. (p. 21)

Así, la sostenibilidad empresarial puede abordarse desde una perspectiva de equilibrio empresarial y de bienestar de una compañía permitiendo mantener la calidad de vida de sus futuras generaciones. En el marco social de las empresas, la responsabilidad social empresarial (RSE), se manifiesta como estrategia y filosofía organizacional, ya que las organizaciones alcanzan la sostenibilidad empresarial al hacerse partícipe, en la sociedad, de los beneficios potenciales de sus recursos para que ellas también realicen un adecuado uso de los mismos.

En el Perú, el 76% de las compañías aumentaron su interés en la sostenibilidad, superando el promedio regional que fue de 70,8%, mientras que el 75% esperaba mantener o incrementar su presupuesto en esta área en un futuro cercano, donde destacan: Pluspetrol, Engel, y cementos Pacasmayo. En ese contexto, las entidades públicas no están aisladas, por el contrario, se suman al desarrollo sostenible mediante la responsabilidad social empresarial, misma que en el caso de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la sede Chincha, es salvaguardada.

En ese sentido, luego de abordar la problemática, se formula el problema de investigación: ¿Cómo se explica la responsabilidad social en la sostenibilidad empresarial en la SNRP de Chincha 2023?, planteando, así como objetivo: explicar la responsabilidad social en la sostenibilidad empresarial en la SNRP de Chincha 2023.

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

MÉTODO

La investigación fue de tipo básico, debido a que los resultados contribuyeron a enriquecer el conocimiento científico teórico. También se consideró el enfoque cualitativo, mediante el cual se interpretó, comprendió y analizó un conjunto de experiencias desde las perspectivas humanas en los escenarios en que se desenvuelven. Para ello, se empleó el diseño fenomenológico, debido a que se enfocó en la exploración y descripción de las experiencias de las personas.

Siendo la categoría la responsabilidad social y sus subcategorías implementación de plan de acción, verificación de cumplimiento legal, gestión de comunicación y seguimiento de indicadores y, la segunda categoría, sostenibilidad empresarial con sus subcategorías económicas, social y ambiental, siendo su escenario la SNRP de Chincha.

Para la recolección de los datos, se empleó como técnica la entrevista en profundidad mediante un guion de entrevista semiestructurada. Los datos obtenidos fueron estudiados con el software Atlas.ti, mediante códigos que dieron lugar a la creación de redes semánticas. Estos resultados se analizaron en conjunto con investigaciones previas y teorías relevantes. Finalmente, vale destacar que la investigación tomó en cuenta criterios de científicidad para determinar el rigor científico, tales como: la credibilidad, la transferibilidad de los datos, la auditabilidad y la dependencia.

RESULTADOS

Según los objetivos planteados en la investigación. Se plantea el análisis de los resultados obtenidos de la triangulación de los datos de los 7 entrevistados que son funcionarios en la SNRP de Chincha.

Además, se identificó la falta de adecuados planes de atención a los usuarios locales. A pesar de contar con un sistema de tickets, este no funciona eficazmente. Los requisitos para realizar trámites registrales son poco claros y poco accesibles, lo que se suma a las demoras en la atención. Este estudio resalta la evidente concentración de trabajo en

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

oficina en lugar de un equilibrio con actividades de campo, afectando el rendimiento general de la institución.



Figura 1. Categoría 1. Responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Chincha.

Elaboración: Los autores.

La figura 1, muestra los resultados de la investigación de la categoría: responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Chincha, referidos a las subcategorías: implementación de planes de acción, verificación de cumplimiento legal, gestión de comunicación y seguimiento de indicadores, demostrando que estas no se cumplen de la mejor manera y carecen del impacto positivo en la población. En lo que concierne a la primera subcategoría: implementación de planes de acción en la institución pública, de acuerdo a los resultados de los entrevistados vinculados laboralmente a la

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

entidad, se evidenció que se vienen implementando planes de acción destinados a mejorar constantemente el servicio que se brinda a la población de Chincha. Sunarp reconoce la importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios y de mantener un servicio eficiente y eficaz. Es por ello que los planes de acción están diseñados para mejorar diversas áreas como la modernización de los procedimientos registrales, la actualización de tecnología y sistemas, así también la capacitación constante del personal y la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas.

Según las respuestas, los planes son fundamentales para garantizar que los procesos registrales sean ágiles y confiables, lo que a su vez contribuye a la seguridad jurídica y al desarrollo económico en la jurisdicción. Se vienen implementando medidas de remediación, identificación de deficiencias, seguimiento de la planificación, modernización de procedimientos registrales, promoción de transparencia, rendición de cuenta, entre otras acciones que conllevan a la mejora continua para satisfacer las necesidades de los usuarios.

De acuerdo a los entrevistados desde la perspectiva contraria, es decir, los usuarios y especialistas, no existen planes adecuados de atención a los usuarios de la localidad; si bien existe un sistema de tickets para la atención, este no funciona bien. En cuanto a los requisitos para realizar diversos trámites registrales son poco claros y poco amigables; a ello se suma la demora en la atención a los usuarios, tampoco se cristaliza el trabajo óptimo, evidenciándose más trabajo de oficina que de campo. Según los entrevistados, si bien es cierto que existe el sistema de ticket o de triaje, este suele demorar mucho y los requisitos que a veces se establece Sunarp son poco claros y poco amigables.

En cuanto a la segunda subcategoría: verificación de cumplimiento legal, de acuerdo a los entrevistados que están vinculados directamente a la institución pública, refieren que se lleva a cabo un riguroso proceso de verificación y cumplimiento de los dispositivos legales, así como también de las normativas destinadas a garantizar un servicio de calidad y eficiencia a la ciudadanía. Existe el compromiso con el cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen las operaciones y procesos registrales. El enfoque en el

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

cumplimiento legal se refleja en las diversas áreas del trabajo, asegurando que todos los procedimientos registrales sean realizados de acuerdo con las disposiciones legales vigentes; esto incluye el registro de actos y contratos de acuerdo con las normativas específicas y la revisión de documentos para verificar la conformidad con cada requisito legal. Además, se mantiene un constante monitoreo de las actualizaciones legales informativas para asegurar de que los procesos y procedimientos estén alineados con los cambios legislativos. Esto permite la adaptación de manera efectiva a las modificaciones en las leyes y regulaciones garantizando que los servicios sigan siendo relevantes y cumplan con los con las expectativas de la ciudadanía.

En tanto, desde la perspectiva de quienes reciben los servicios, la situación descrita es contraria. Según los entrevistados, no se da cumplimiento a la verificación legal por parte de la SNRP de Chincha, por cuanto, en un país como en el que estamos, deben primar las leyes y las normativas establecidas. Sin embargo, no es la primera ni la única institución que viene vulnerando determinadas normativas y legislaciones, ya que muchas otras también, las cuales son letra muerta en sus reglamentos y esto se debe mucho al tipo de gestión que se desarrolla en ella o a quien encabeza cada una de las gestiones de la entidad, así como el tipo de personal o el funcionario de más alta jerarquía.

Resultados de la investigación respecto a la tercera subcategoría: gestión de la comunicación al interior y exterior de la institución pública. Según los entrevistados directamente relacionados a la entidad, afirman tener un enfoque integral en la gestión de la comunicación teniendo como meta principal mantener una comunicación efectiva, transparente y bidireccional con todos los involucrados, incluyendo al público en general. Para lograr esto, dicen tener varios canales y medios de comunicación adecuados que permiten alcanzar todos los objetivos en materia de comunicación a nivel interno; promoviendo una comunicación abierta y constante entre los diferentes departamentos y áreas de la institución. Dicen que fomentan reuniones periódicas, foros de discusión y otros mecanismos que facilitan la colaboración y el intercambio de información entre

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

todos los equipos de trabajo. En cuanto a la comunicación al exterior han establecido varios canales efectivos para interactuar con los usuarios y la comunidad en general lo que les permite es mantener una presencia activa en las redes sociales y en el sitio web oficial donde comparten información relevante y actualizada con noticias, servicios y procesos que han implementado; asimismo, cuentan con líneas telefónicas y correos electrónicos para la atención al usuario, responder las consultas y necesidades de la población de manera oportuna.

Contrariamente, los entrevistados externos a la institución pública, respondieron que la gestión de la comunicación, sobre todo la externa, se realiza de manera deficiente. Si bien, hay un portal institucional de parte de la entidad, no es un portal dedicado única y exclusivamente a la zona registral de Ica o a la zona registral de Chincha, en este caso es muy limitada y deja muchas ambigüedades como satisfacción hacia el usuario.

En lo que respecta a la cuarta subcategoría: seguimiento de indicadores, los resultados dan cuenta de parte de los entrevistados que laboran en la entidad que cada unidad cuenta con propios propósitos y propias funciones dentro de su sector; por tanto, la medición de estos logros está en función de ítems que permiten verificar cómo se está brindando el servicio. Sobre esos puntos favorables, se trabaja en función de mejorarlos y, para los puntos críticos, se buscan alternativas sobre cómo poder convertir esas debilidades en fortalezas. En cuanto a las dificultades, se evidencia que tienen relación con la falta de mayor compromiso de los colaboradores con respecto a la institución y a los logros, aunque se procura siempre ir innovando en estrategias, sobre todo en el trabajo en equipo. Sin embargo, las respuestas de los entrevistados externos a la entidad sostienen que no se está brindando un buen servicio, sobre todo en el tema de atención a los usuarios; las explicaciones de parte de quienes laboran en la institución son muy escuetas, pues existe una falta de orientación, por ejemplo, para el llenado de formularios o solicitudes.

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza



Figura 2. Categoría 2. Sostenibilidad Empresarial en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Chincha.

Elaboración: Los autores.

La figura 2, muestra los resultados de la investigación respecto a la categoría: sostenibilidad empresarial, específicamente, la primera subcategoría: sostenibilidad empresarial económica. En ella, los entrevistados que laboran en la institución pública respondieron que tienen un principio fundamental fundamentado en el bienestar y la sostenibilidad económica de la localidad. La contribución se refleja en diversas áreas y a través de diversos enfoques, siendo el primero: facilitar la formalización de la propiedad,

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

considerada como un elemento clave para el desarrollo económico de la localidad. La Sunarp brinda servicios de registro de propiedades que permiten a los ciudadanos formalizar sus bienes, lo que a su vez facilita la obtención de financiamiento y promueve la inversión en el sector inmobiliario. También se promueve la seguridad jurídica, la certeza en las transacciones inmobiliarias, lo que es esencial para la sostenibilidad económica. La Sunarp garantiza la legalidad de las transacciones registradas, lo que reduce los riesgos para los inversionistas y promueve un ambiente propicio para el desarrollo económico. Por último, también apoyan en la formalización de empresas, considerada como un factor importante para la sostenibilidad económica de la localidad. A través del registro de personas jurídicas, se brindan servicios que permiten a las empresas operar de manera legal y acceder a oportunidades de financiamiento y expansión. En cuanto a la capacitación del personal en temas de responsabilidad social y medioambientales la institución está comprometida con promover prácticas sostenibles, ofreciendo capacitaciones y promoviendo la conciencia sobre la responsabilidad social y la importancia de minimizar el impacto ambiental de las operaciones. Sostienen, además, que cuentan con un equipo de profesionales altamente capacitados con amplia experiencia en los temas registrales y notariales, lo cual les permite abordar y brindar servicios de alta calidad y ser un referente en cada área. En tanto, las respuestas de los otros entrevistados refieren que muchas veces hay retrasos en los procedimientos registrales de compra y venta de bienes, debido a la gran cantidad de requisitos y la burocracia que, de hecho, al darse la demora está perjudicando económicamente al usuario.

En cuanto a la segunda subcategoría: sostenibilidad empresarial social, los entrevistados vinculados directa y laboralmente a la entidad respondieron que se abocan a la promoción de la sostenibilidad social en los siguientes aspectos: acceso a la propiedad y a la vivienda, facilitando el acceso a ellas, a través de los servicios de registro de propiedades y la formalización de inmuebles. Esto contribuye a la formalización de estas y a la calidad de vida de la población al proporcionar seguridad jurídica. También, un factor esencial

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

es la formalización de empresas, debido a que conforme esa avance, se crean más oportunidades de empleo y, de esta manera, se fortalece la economía local. A través del registro de personas jurídicas también se brinda a los emprendedores y empresarios locales la posibilidad de formalizar sus negocios y acceder a oportunidades de crecimiento. Así también se crea concientización y capacitación, se promueve la conciencia desde la teoría hacia la práctica, así como desde la seguridad jurídica, la formalización a través de estas capacitaciones y campañas informativas a los ciudadanos para que tomen decisiones informadas y responsables. No obstante, se resaltan algunas limitaciones encontradas y tienen que ver con los servicios tecnológicos para los procedimientos registrales y notariales.

Los entrevistados externos a la entidad sostienen que, dentro de las funciones que pueda tener el Sistema Nacional de Registros Públicos, algunas que estén dirigidas de manera directa hacia la localidad son bastante escasas. No se ve un trabajo de responsabilidad social de manera directa, aunque hay campañas esporádicas referidas a políticas registrales a través de las campañas, pero han sido realmente muy pocas las veces que lo han hecho. Es sobre todo tener que planificar, ejecutar y supervisar todo tipo de actividades, pero más de carácter técnico administrativo, sumándole así muchas deficiencias a la institución. En ese ámbito la oficina de registros públicos deja mucho que desear, no se ve cristalizada o por lo menos de manera directa. Deben realizar más publicidad a través de sus unidades orgánicas dentro de la propia institución, teniendo en cuenta el planeamiento en el ámbito de responsabilidad social, sumado a un plan estratégico o algún tipo de plan institucional que esté enfocado a este punto. Deberían coordinar con otras instituciones públicas para consolidar la responsabilidad social implementando nuevas campañas para el bienestar social de la población.

CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados de la investigación, se concluye que, en la categoría: responsabilidad social en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

Chincha, referidos a las subcategorías: implementación de planes de acción, verificación de cumplimiento legal, gestión de comunicación y seguimiento de indicadores, estas no se cumplen de la mejor manera y carecen del impacto positivo en la sostenibilidad empresarial en la localidad. No existen planes adecuados de atención a los usuarios de la localidad; si bien existe un sistema de tickets para la atención, este no funciona bien. En cuanto a los requisitos para realizar diversos trámites registrales son poco claros y poco amigables; a ello se suma la demora en la atención a los usuarios, tampoco se cristaliza el trabajo óptimo, evidenciándose más trabajo de oficina que de campo. Respecto a la verificación de cumplimiento legal, no es la primera ni la única institución que viene vulnerando determinadas normativas, legislaciones y que muchas veces es letra muerta en su reglamento. Esto se debe mucho al tipo de gestión que desarrolla o a quién encabeza cada una de las gestiones de la entidad, así como el tipo de personal o el funcionario de más alta jerarquía. En cuanto a gestión de la comunicación, al interior y exterior de la institución pública, existen portales web y canales de comunicación, pero no llega a la totalidad de la población de manera efectiva. En cuanto al seguimiento de indicadores, se presentan dificultades que tienen que ver con la falta de mayor compromiso de los colaboradores con respecto a la institución y a los logros, aunque se procura siempre ir innovando en estrategias, sobre todo en el trabajo en equipo.

Se concluye que la responsabilidad empresarial se da de manera limitada. Muchas veces hay retrasos en los procedimientos registrales de compra y venta de bienes, debido a la gran cantidad de requisitos y la burocracia que, de hecho, al darse la demora, está perjudicando económicamente al usuario. Hay muchas carencias y deficiencias no solamente en el ámbito de la institución del registro público que es una de las principales y la más importante que existe en la localidad, sino por parte de la población, especialmente, en el sector comercial empresarial. Pese a ello, a través del registro de personas jurídicas, se brindan servicios que permiten a las empresas operar de manera legal y acceder a oportunidades de financiamiento y expansión.

En cuanto a la sostenibilidad empresarial social, los entrevistados vinculados directa y

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

laboralmente a la entidad responden que se abocan a la promoción de la sostenibilidad social en los siguientes aspectos: acceso a la propiedad y de la vivienda, facilitando el acceso a la propiedad y a la vivienda, a través de los servicios de registro de propiedades y la formalización de inmuebles. No obstante, no existe una adecuada planificación, ni ejecución, tampoco supervisión las actividades, pero más de carácter técnico administrativo, lo que trae consigo muchas deficiencias en la institución, por lo que no se evidencia de manera efectiva la sostenibilidad empresarial social en la localidad.

Respecto a la sostenibilidad ambiental, los entrevistados vinculados laboralmente a la institución pública refieren que resulta un desafío fomentar la sostenibilidad ambiental; no obstante, el hecho de educar a la comunidad y crear conciencia sobre la importancia de cuestiones medioambientales puede llevar un cierto tiempo, aunque no es imposible. De acuerdo con la opinión de los entrevistados externos a la entidad, no existe una política enfocada en la sostenibilidad medioambiental, puesto que no hay planes de campañas dirigidos al cuidado de los recursos naturales ni al desarrollo de la conciencia ambiental en la localidad por parte de la institución pública.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

Gracias a todos los entrevistados de de Sunarp Chincha por sus valiosos aportes para la ejecución de este estudio.

REFERENCIAS CONSULTADAS

Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial: Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. [Entrepreneurial Social Responsibility. A study focused in forty enterprises in Mérida, Yucatan]. *Contaduría y administración*, (226), 73-91. <https://n9.cl/1phfq>

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

- Boscán, M., Meleán, R., Chávez, K., y Calanchez, Á. (2023). Emprendimiento peruano en el marco del desarrollo sostenible. [Peruvian entrepreneurship in the framework of sustainable development]. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 13(26), 223-236. <https://n9.cl/3z99t>
- Cárdenas, C., (2003). Registros públicos y derecho de familia en el Perú. [Public registries and family law in Peru]. *Universities*, (106), 207-228. <https://n9.cl/1iblf>
- García, C. (2013). La responsabilidad social empresarial y el papel de las empresas en la construcción de sociedad. [Corporate social responsibility and the role of business in building society]. *Suma de Negocios*, 4(1), 121-134. <https://n9.cl/i8z4y>
- Guzmán, M. (2016). Dimensión interna de la responsabilidad social empresarial desde la óptica de la gestión de recursos humanos. [Internal dimension of corporate social responsibility from the optics of human resources management]. *Saber*, 28(4), 794-805. <https://n9.cl/g9um3>
- Hernández, J., y Yagui, V. (2021). Análisis de información y factores de desempeño ambiental y de economía circular en empresas peruanas. [Analysis of information and factors of environmental performance and circular economy in Peruvian companies]. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 12(1), 37-52. <https://n9.cl/i2eje>
- Hernández, J. (2018). Influencia de la naturaleza internacional de empresas peruanas en su información de sostenibilidad. [Influence of the international nature of Peruvian companies in sustainability reporting]. *Revista de Comunicación*, 17(1), 74-92. <https://n9.cl/6x0oh>
- Jáuregui, K. (2011). Responsabilidad social: un acercamiento a la perspectiva de los ejecutivos peruanos. [Social responsibility, an approach to the executive Peruvian perspective]. *Universidad y Empresa*, 13(20), 107-127. <https://n9.cl/hdsdo>
- León, M. (2010). La responsabilidad social corporativa en el Perú. Realidad versus discurso. [Corporate social responsibility in Peru. Reality versus discourse]. *Derecho PUCP*, (64), 263-280. <https://n9.cl/3jacj>
- Miranda, M., López, E., y Vega, C. (2022). Hacia una perspectiva integral de gestión en sostenibilidad empresarial. [Towards a comprehensive management perspective in business sustainability]. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(19), 150-164. <https://n9.cl/4ol61>

Luz Milagros Pachas-Barrientos; Abel Alejandro Tasayco-Jala; Julio Cesar Ramos-Mendoza

- Paz, D., Solano, M., y Inga, J. (2022). Efectividad de los programas para resolver la informalidad tributaria en México y Perú. [Effectiveness of programs to solve taxation informality in Mexico and Peru]. *Biolex*, 14(25), 1-25. <https://n9.cl/dmiop>
- Sánchez, J., Seminario, A., y Oruna, A. (2021). Responsabilidad social y la gestión de calidad: Empresa Peruana de Seguros. [Social responsibility and quality management: Peruvian insurance company]. *RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(21), 117-130. <https://n9.cl/foyg2>
- Valencia, R., y Duche, A. (2019). Innovación de la gestión y éxito competitivo en medianas y grandes empresas del sector manufacturero peruano. [Innovation of the management and competitive success in medium and large companies of the Peruvian Manufacturing Sector]. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 141-153. <https://n9.cl/rkwcd>
- Viloria, C., y Guerra, A. (2022). Responsabilidad empresarial y sostenibilidad en pequeñas y medianas industrias del Municipio Iribarren, estado Lara, Venezuela. [Corporate responsibility and sustainability in small and medium industries of the municipality Iribarren, Lara state, Venezuela]. *Compendium*, 25(48), 1-22. <https://n9.cl/693s06>
- Yucra, Y. (2016). La responsabilidad social empresarial del sector de los medios de comunicación de la Ciudad de Puno. [The corporate social responsibility of the media sector of the City of Puno]. *Revista de Investigaciones Altoandinas*, 18(4), 497-506. <https://n9.cl/q7ew7>