



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO DE PUNO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



PERCEPCION DE LOS STAKEHOLDERS SOBRE LA
APLICACIÓN DE POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO
2019.

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JUVENAL CENTENO MAMANI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2020



DEDICATORIA

A mis padres por haberme apoyado como la persona que soy en la actualidad; mucho de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuenta, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

Gracias padre y madre.



AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y lo justa que puede llegar a ser; gracias a mi familia por permitirme cumplir con excelencia en el desarrollo de esta tesis. Gracias por creer en mí y gracias a Dios por permitirme vivir y disfrutar de cada día.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero gracias a sus aportes, a su amor, a su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.



ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN9

ABSTRACT10

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA12

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA14

1.2.1. Problema general 14

1.2.2. Problemas específicos..... 14

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN14

1.3.1. Hipótesis General: 14

1.3.2. Hipótesis específicas..... 14

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO14

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN15

1.5.1. Objetivo general 15

1.5.2. Objetivos específicos 15

CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERTURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN16

2.2. MARCO TEORICO25

2.2.1. Los Stakeholders 25

2.2.2. Importancia de la teoría de los stakeholders 28

2.2.3. Aspectos esenciales del enfoque Stakeholders..... 28

2.2.4. Usos del concepto de Stakeholders 29

2.2.5. Gestión de los Stakeholders 30

2.2.6. La Responsabilidad Social 31



2.2.7. La evolución de la RSC	32
2.2.8. La actualidad de la RSC.....	34

CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO	37
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	37
3.2.1. Muestra	38
3.3. PROCEDIMIENTO.....	38
3.3.1. Metodología de investigación	38
3.3.2. Tipo de investigación.....	39
3.3.3. Diseño de investigación.....	39
3.3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	40
3.3.5. Encuesta	40
3.3.6. Análisis Documental.....	40
3.3.7. Procesamiento y Recolección de Datos	40
3.3.8. Plan de tratamiento de datos	41

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS	42
4.1.1. Determinación de la articulación entre los Stakeholders y la aplicación de políticas de Responsabilidad Social en la Municipalidad Provincial de Puno	42
4.1.2. Análisis a la aplicación de las políticas ambientales por parte de los Stakeholders de la Municipalidad Provincial de Puno.....	45
4.1.3. Contrastación de Hipótesis.....	51
4.2. DISCUSION	54
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	64

ÁREA: Administración general

TEMA: Stakeholders y responsabilidad social

FECHA DE SUSTENTACION: 02 de octubre de 2020



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación de Grupos de interés representativos de la sociedad civil de Puno.	38
Tabla 2. Estructuración de los grupos de interés con la aplicación de Políticas de Responsabilidad Social en la Municipalidad Provincial de Puno.....	42
Tabla 3. El personal de la municipalidad es formador de ciudadanía a través de la práctica de valores.....	43
Tabla 4. La municipalidad es transparente con la comunidad informando a los ciudadanos sobre planes, proyectos y programas	44
Tabla 5. Los proyectos que la Municipalidad Provincial de Puno ha desarrollado en su comunidad, han sido realizados con responsabilidad social.....	44
Tabla 6. La municipalidad promueve el reciclaje y es responsable del manejo de basura.....	45
Tabla 7. Los materiales que la municipalidad emplea en la ejecución de proyectos provienen de empresas certificadas.....	46
Tabla 8. La municipalidad le presta los servicios públicos de agua, alumbrado público, recojo de basura, tramites de documentos, caminos u otros de acuerdo a sus necesidades	47
Tabla 9. La municipalidad realiza algún tipo de evaluación sobre los servicios públicos brindados (libro de reclamaciones).	47
Tabla 10. Apoyo de la municipalidad en la promoción de lugares turísticos, atractivos naturales, históricos, comidas de la región como medio de desarrollo de la comunidad.....	48
Tabla 11. La institución se encuentra organizado de tal manera que cuente con personas para poder representarlos en reuniones programadas y comisiones que realiza la municipalidad tomando la participación de mujeres y hombres.	48



Tabla 12. La municipalidad ha sido responsable socialmente con la población ante catástrofes, inundaciones y derrumbes para mejorar la calidad de vida.....	49
Tabla 13. La comunidad es beneficiada con proyectos realizadas por otras instituciones, ajenas a la municipalidad provincial	50
Tabla 14. El alcalde municipal les da la oportunidad como miembros de una comunidad, a dar sugerencias para la implementación de nuevos proyectos en ámbitos educativos, de salud, de infraestructura, sociales y culturales.	50
Tabla 15. La municipalidad promueve la educación, deporte y recreación en su comunidad.....	51



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

- **AECA** : Asociación Española de Contabilidad y Administración
- **GRI** : Global Reporting Initiative.
- **MOF** : Manual de Organización y Funciones
- **ONG** : Organización No Gubernamental
- **ROF** : Reglamento de Organización y Funciones
- **RSO** : Responsabilidad Social en la Organización
- **RSC** : Responsabilidad Social Empresarial (Corporate Social Responsibility)
- **RSU** : Responsabilidad Social Universitaria
- **SUTEP** : Sindicato Único de Trabajadores en la Educación del Perú



RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Percepción de los stakeholders y las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019”, se ha desarrollado teniendo como unidad de análisis a los grupos interés de la municipalidad. La definición del problema de investigación es ¿Qué percepción tienen los stakeholders sobre las políticas de Responsabilidad Social de la Municipalidad Provincial de Puno? Es una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, de diseño no experimental. Se utilizó como instrumento un cuestionario para conocer la percepción de los Stakeholder sobre la aplicación de normas y reglamentos de gestión institucional referidos a la responsabilidad Social; el objetivo planteado es, conocer cómo perciben los stakeholders las políticas de Responsabilidad Social de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019. El principal resultado indica que los indicadores estudiados como gobernabilidad, medio ambiente, la relación con los proveedores, mercadeo, comunidad, y políticas públicas evidencian que la articulación entre los grupos de interés y el Municipio es deficiente, lo que significa que en la jurisdicción de la municipalidad los aspectos sociales, económicos y ambientales señalados en la normativa y reglamentos de gestión institucional referidos a la Responsabilidad Social no se cumplen.

Palabras clave:

Percepción, Stakeholders, responsabilidad social, municipalidad, gestión institucional



ABSTRACT

The research work entitled "Perception of the stakeholders and the social responsibility policies of the Provincial Municipality of Puno, period 2019", has been developed with the interest groups of the municipality as the unit of analysis. The definition of the research problem is: What perception do the stakeholders have about the Social Responsibility policies of the Provincial Municipality of Puno? It is a descriptive quantitative research, of a non-experimental design. A questionnaire was used as an instrument to know the perception of the Stakeholders on the application of institutional management rules and regulations referring to Social responsibility; The proposed objective is to know how stakeholders perceive the Social Responsibility policies of the Provincial Municipality of Puno, period 2019. The main result indicates that the indicators studied such as governance, environment, relationship with suppliers, marketing, community, and Public policies show that the coordination between the interest groups and the Municipality is deficient, which means that in the jurisdiction of the municipality the social, economic and environmental aspects indicated in the regulations and institutional management regulations referring to Social Responsibility are not comply.

Keywords:

Perception, Stakeholders, social responsibility, Municipality, institutional management



CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En toda organización es necesario conocer las percepciones de sus públicos internos y externos, esta información le permite a la empresa formular planes de acción, programas y proyectos tendientes a asegurar el desarrollo sostenible de la organización y garantizar un nivel adecuado de satisfacción de sus clientes. Por su parte, los individuos utilizan los cinco sentidos, el gusto, el tacto, la vista, el olfato y el oído para captar esta información y que mediante estímulos o sensaciones son procesadas por el cerebro, a esto le llamamos percepción, empero no todos estos estímulos son positivos, también son negativos, este insumo es lo que se conoce como nivel de satisfacción de los clientes.

Precisamente, el trabajo de investigación, titulado “Percepción de los stakeholders como causa de la aplicación de las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019” realiza un análisis sobre la percepción de los grupos de interés y la aplicación de políticas de responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Puno, las dimensiones que aborda el estudio son: Gobernabilidad, medio ambiente, relación con los proveedores, el mercado, relación con la comunidad, y políticas públicas de la municipalidad.

Es una investigación que tiene como muestra a los principales grupos de interés conformado por directivos de las organizaciones populares, directivos de organizaciones no gubernamentales, representantes de clubes de madres, representantes de los programas de vaso leche, directivos de colegios profesionales, dirigentes del Sutep y representantes de Productores agropecuarios cuya sede laboral se ubica en la provincia de Puno con los que se tiene constante y directa relación.



La estructura del informe de investigación consta de los siguientes capítulos: capítulo I comprende la introducción, la descripción del problema de investigación, se formulan las interrogantes, se formulan los objetivos de investigación, se describe la justificación de la investigación y se plantean las correspondientes hipótesis; el capítulo II corresponde a la revisión de literatura, que está referido al marco teórico, donde se hace un resumen de los antecedentes de investigación; luego se desarrolla los fundamentos teóricos basados en la estructura de las variables; el marco conceptual es un componente importante de este capítulo donde se definen el significado con el que utilizan algunos términos de uso frecuente en la investigación; el capítulo III corresponde a los materiales y métodos, en que se determina con claridad el tipo y diseño de investigación, se define la población y la muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de investigación, el procedimiento y las técnicas de tratamiento de datos; y el capítulo IV corresponde a los resultados y discusión en el que se presentan las tablas de frecuencia sobre la percepción de los stakeholders y la aplicación de las políticas de responsabilidad social, se corrobora las hipótesis, finalizando con las conclusiones, recomendaciones y referencia bibliografía.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad la responsabilidad social, es una orma de contribuir con el desarrollo sostenible de la sociedad a través de la ejecución de actividades que permitan un impacto positivo sobre cada uno de los actores de los grupos de interés. La responsabilidad social, es una nueva forma de gestión para buscar el desarrollo económico, político, cultural, ambiental y social, por ello las organizaciones se preocupan por realizar actividades relacionadas al quehacer ambiental y ecológico.



El trabajo tiene como objetivo determinar que perciben los stakeholders o grupos de interés sobre las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno, como se conoce la Responsabilidad Social en la Organización (RSO) ha adquirido protagonismo en todo el mundo es por ello que las organizaciones deben buscar mejorar los aspectos sociales, económicos y ambientales en el ámbito que se desenvuelven.

En las municipalidades del país aún no se ha interiorizado el termino RSO y menos en la Municipalidad Provincial de Puno, ya que no se tiene evidencia concreta ni acciones concretas sobre la RSO, aparentemente no se tiene política alguna referida al tema de RSO, tampoco se ha integrado el concepto de RSO en los planes estratégicos y programas de la municipalidad.

Como no se tienen planes y programas concretos referidos a la RSO, el municipio no colabora en la reducción de problemas sociales de nuestra ciudad, se tiene evidencias concretas como la contaminación de la bahía interior del lago, el caos vehicular, tratamiento de los residuos sólidos entre otros problemas que requieren atención urgente y que deberían ser priorizados, situación que no se hace o no se cumple.

Las actividades y acciones del Municipio aún no han logrado armonizar con la gestión, y con la administración a través de contribuciones activas y eficientes en el mejoramiento social y ambiental, tampoco se tiene información real y concreta sobre cuál es el valor social que el Municipio entrega a sus grupos de interés. No olvidemos que la RSO es la expresión que surge como respuesta a los intereses de la comunidad. Ante lo mencionado nos permitimos formular el siguiente problema de investigación:



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Qué percepción tienen los stakeholders sobre las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo se articulan los stakeholders con las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno?

¿Cómo perciben los stakeholders las políticas ambientales de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis General:

La percepción de los stakeholders es desfavorable, respecto a las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno, Periodo 2019.

1.3.2. Hipótesis específicas

Los stakeholders no se articulan con las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019

Los stakeholders no perciben políticas ambientales de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El trabajo de investigación se realiza, porque existe una demanda de información insatisfecha sobre cómo perciben los stockholders las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno, en el sector gubernamental.



Asimismo, esta investigación es importante porque contribuirá con el ámbito teórico, práctico y científico, para mejorar la relación de los stockholders con las municipalidades del país. También, contribuirán a la gerencia de Desarrollo Económico y Social de la Municipalidad Provincial de Puno, considere a la Responsabilidad Social como una herramienta para mejorar e implementar políticas públicas concretas a fin de lograr el desarrollo de la sociedad Puneña. Finalmente, es importante conocer el rol protagónico de los municipios en la búsqueda de un desarrollo sostenible de las ciudades que administran.

1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar que perciben los stakeholders sobre las políticas de Responsabilidad Social de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

Conocer cómo se articulan los stakeholders con las políticas de Responsabilidad Social de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019

Analizar cómo perciben los stakeholders las políticas ambientales de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019



CAPITULO II

REVISIÓN DE LITERTURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A Nivel Internacional:

Evans (2010), *Una respuesta a la acción social, de la rentabilidad a la responsabilidad social empresarial*. Artículo científico. Universidad Pontificia Bolivariana, Colombia, en sus conclusiones señala:

La responsabilidad social empresarial es un fenómeno que se ha ido posicionando cada vez más en el desarrollo social y en la cultura de negocios corporativos. Crece en escenarios complejos y dinámicos, en los que los cambios suceden con mayor rapidez y donde se comienza a ejercer presiones de transformación sobre las organizaciones por el surgimiento de una diversidad de partes interesadas que exigen una rendición de cuentas sobre el impacto de la actividad empresarial, dejando atrás la idea de organizaciones que solo tienen que responder por sus prácticas a los accionistas y frente al Estado en materia fiscal. Ante esto, las empresas intentan generar bienestar a los grupos de interés a través de procesos de adaptación que permite a las empresas minimizar las externalidades que le generan a estos colectivos.

Lo que se está retomando a nivel empresarial es la consideración de la organización como sistema social y abierto, haciendo que las relaciones con su entorno y con los distintos grupos relacionados con ella, tanto internos como externos, adquieran cada vez mayor importancia. Aspectos como las condiciones de trabajo, el medio ambiente, la comunidad, entre otros, cobran especial interés mostrando que la empresa debe cumplir con la función económica de maximizar ganancia, pero, a su vez, debe velar por otros aspectos que finalmente también hacen parte de esta función



empresarial, como, por ejemplo, la generación de riqueza está directamente vinculada con el escenario ambiental, campo de acción de la Responsabilidad social empresarial.

Los resultados obtenidos con esta tendencia de la Responsabilidad Social Empresarial sugieren que no hay incompatibilidad entre buenos resultados empresariales y prácticas sociales, ambientales o de orden ético avanzado. Ha de ser cada em- presa, en función de sus valores y compromisos sociales, la que defina el campo de actuación de su responsabilidad social.

Medina-Aguerreberre (2016), *La responsabilidad corporativa en hospitales: un nuevo desafío para la comunicación institucional de la Universidad de Neuchâtel*. Artículo científico. Suiza, en sus conclusiones señala:

La implantación de una estrategia de RSC que se enmarque dentro de la política de comunicación institucional del hospital puede ayudar a estas organizaciones a mejorar sus relaciones con sus principales stakeholders (empleados, pacientes y medios de comunicación). Sin embargo, para que los hospitales mejoren de modo real dichas relaciones y, además gocen de una mayor autoridad científica, y por tanto de un mayor prestigio y de una mejor reputación corporativa, resulta necesario que dichas organizaciones apuesten por el nuevo concepto de RSC hospitalaria que se ha explicado en este artículo. Dicho concepto parte de la base de que los hospitales, en su esencia, son organizaciones socialmente responsables ya que realizan una triple función de asistencia médica a pacientes, investigación sobre nuevos tratamientos y docencia y formación de los futuros profesionales de la salud, especialmente en el caso de los hospitales universitarios; lo cual constituye un ciclo que garantiza a la población de referencia del hospital (ciudad, región) la existencia de un servicio médico de calidad en el corto, medio y largo plazo. Por ello, la RSC de los hospitales debe centrarse, en primer lugar, en todos aquellos aspectos que pueden mejorar este servicio de base



ofrecido a la sociedad, y en segundo lugar, en aquellas acciones socialmente responsables más propias de otros sectores profesionales pero que no son determinantes en el ámbito hospitalario, como por ejemplo el mecenazgo, la financiación de obras sociales, o la colaboración con organismos medioambientales. Desde este punto de vista, la RSC impacta positivamente en la estrategia de comunicación institucional del hospital en el sentido de que ayuda a esta organización a mejorar su reputación corporativa, especialmente de cara a los pacientes, quienes constituyen el público más importante de estas organizaciones.

Tello & Rodríguez (2014), *Categorías conceptuales para el estudio de la responsabilidad social organizacional*. Artículo científico, Universidad de Santo Tomas Colombia, en sus conclusiones señala:

La actuación socialmente responsable no puede ser vista como un asunto instrumental que aporta a las ganancias organizacionales, tampoco puede ser entendida como caridad organizacional con su entorno. En realidad, la actuación de RSO corresponde al reconocimiento de la organización, como grupo social entramado en la sociedad de la cual depende.

La visión de la RSO, como elemento intermedio en los objetivos de lucro de la organización, desdibuja el discurso ético que la sustenta en su base más fundamental, y la convierte en un hecho opcional a otras alternativas estratégicas de gestión. Son estas razones las que recuerdan que el Estado debe entrar a reglamentar las manifestaciones de la RSO, con el fin de coordinar la actividad de las organizaciones y asegurar su compromiso, para que no atenten contra la sostenibilidad del sistema ambiental y el sistema societal.



Hernández & Saldarriaga (2009), *Gestión de la responsabilidad social universitaria*. Artículo científico, caso Escuela de Ingeniería de Antioquia-Eia. Colombia, en una conclusión señala:

Contar con una herramienta que permita a las universidades llevar a la práctica lo que se predica y evaluar el efecto de su gestión en la transformación social y el desarrollo, donde la RS es factor clave, facilitara el retorno de la universidad a su papel protagónico en la construcción de la confianza que requiere Colombia en las regiones y en su gente.

Gomez (2014), *Responsabilidad social empresarial en la municipalidad de Huehuetenango*, tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Concluye: La responsabilidad social empresarial no se aplica en la municipalidad de Huehuetenango, debido principalmente al desconocimiento que existe, ya que se equivoca con las funciones municipales que le corresponden al gobierno local, los empleados ignoran el verdadero significado de este término y lo interpretan de manera errónea.

La relación de la municipalidad con los usuarios, como parte de la responsabilidad social empresarial se da parcialmente a través de la Oficina de Relaciones Públicas, sin embargo; en dicha oficina no se tienen establecidos los mecanismos y procedimientos que permitan a los usuarios dar a conocer sus inquietudes y demandas relacionadas a la atención que reciben.

La municipalidad de Huehuetenango cuenta con una Oficina del Medio Ambiente que tiene como competencia promover y gestionar los recursos naturales del municipio, no obstante, se carecen de programas de concientización ambiental e información sobre reciclaje de residuos y desechos sólidos, situaciones que de ser



atendidas propiciarían un mejor ambiente tanto para las presentes como para las futuras generaciones.

A Nivel nacional:

Ramírez & Villacorta (2012), *La responsabilidad social en las empresas de comunicación peruanas: La mirada de los stakeholders. casos: ATV televisión, Radio Capital y diario Perú 21*. Artículo científico. Universidad de Lima, Peru, concluyen:

El concepto de responsabilidad social en las empresas de comunicación peruanas aún es un concepto poco estudiado, pero sí discutido desde la sociedad civil. Sin embargo, los directivos de los tres medios investigados han respondido con claridad acerca del tema, identificando que sus acciones están encaminadas desde un enfoque de responsabilidad social empresarial.

La mayoría de los stakeholders de los medios tienen opiniones diversas. Algunos piensan que los medios de comunicación en nuestro país no realizan una acción de responsabilidad social, mientras otros reconocen que aún tienen mucho por desarrollar, pues los medios deben cumplir un rol más protagónico en la sociedad hasta llegar a convertirse en los promotores de valores sociales y de formación de ciudadanía, lo cual generará un reconocimiento de parte de la población.

Rozas (2012), *La responsabilidad Social como herramienta de Auditoria en las Universidades públicas de Lima*. Tesis de pregrado. Universidad Mayor de San Marcos Lima, Perú, concluye: Teniendo en cuenta lo señalado por la Ley Universitaria, las nuevas tendencias de gestión y las normas internacionales de Responsabilidad Social, y las experiencias exitosas al respecto, en las Universidades públicas de Lima dedicadas a la enseñanza de carreras profesionales de gestión empresarial; la aplicación de las políticas de Responsabilidad Social Institucional es deficiente por ser sus actividades o proyectos no pertinentes, inadecuados e insuficientemente efectivas.



Aun cuando está establecido y señalado por las nuevas doctrinas instituidas por los organismos de las Naciones Unidas, y por las experiencias exitosas, en las Universidades públicas de Lima dedicadas a la enseñanza de carreras profesionales de gestión empresarial; la aplicación de los Principios de Educación Responsable de Gestión es deficiente.

Zapata (2012), *Aproximación a un Legislación Nacional del Responsabilidad Social Empresarial para la Emisión de Reportes de Sostenibilidad*. Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Perú, concluye: La responsabilidad social empresarial es nueva en términos formales, pero no en lo práctico, ya que antes de que se definiera como tal, diversas empresas ya ejercían actividades filantrópicas en el mundo, ya sea en alianza con las comunidades como en grupos de empresarios.

En otra conclusión, señala: Tanto en Europa, como en países latinoamericanos han surgido críticas al desempeño de las empresas en responsabilidad social, de parte de gremios y organizaciones de la sociedad civil. Estos se quejan de que las empresas no cumplen con lo que se comprometen a hacer en el entorno donde operan, incluso no incluyen el impacto que tienen sus actividades en tales gremios y organizaciones.

... se refuerza nuestra hipótesis de la necesidad de regular los reportes de sostenibilidad en el Perú. Hasta el momento, son pocas las empresas en nuestro país que emiten ese documento de manera voluntaria, y por lo general bajo el formato de la Global Reporting Initiative (GRI).

Medina-Aguerreberre (2016), *La responsabilidad social corporativa en hospitales: un nuevo desafío para la comunicación institucional* Artículo Científico. Universidad de Neuchâtel, Suiza, en sus conclusiones señala:

El concepto de responsabilidad social en las empresas de comunicación peruanas aún es un concepto poco estudiado, pero sí discutido desde la sociedad civil.



Sin embargo, los directivos de los tres medios investigados han respondido con claridad acerca del tema, identificando que sus acciones están encaminadas desde un enfoque de responsabilidad social empresarial.

La mayoría de los stakeholders de los medios tienen opiniones diversas. Algunos piensan que los medios de comunicación en nuestro país no realizan una acción de responsabilidad social, mientras otros reconocen que aún tienen mucho por desarrollar, pues los medios deben cumplir un rol más protagónico en la sociedad hasta llegar a convertirse en los promotores de valores sociales y de formación de ciudadanía, lo cual generará un reconocimiento de parte de la población.

Rivera Guerrero, F. J., & Arellano Zapata, M. R. (2019). *Responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Tarma-Gerencia de Desarrollo Económico y Social Período 2015*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional del Centro del Perú, en sus conclusiones señala:

Relación con sindicatos u otras asociaciones de empleados y Gestión participativa como parte del diálogo y participación en la Municipalidad de Tarma en especial en la gerencia de Desarrollo Económico y Social más del 70 % de los trabajadores está conforme con el diálogo que existe y la participación que se les da y un 21 % menciona que no existe o es regular la forma como se da el diálogo y la participación de una manera a los colaboradores, ello debido a que la municipalidad suministra información a sus trabajadores y posee un convenio colectivo con el sindicato de los trabajadores..

Relación con sindicatos u otras asociaciones de empleados gestión participativa, compromiso con el futuro de los niños y jóvenes. Estricto cumplimiento de los derechos de los trabajadores, valoración de la diversidad , compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial, compromiso con la promoción de la equidad género,



relaciones con colaboradores terceros, política de remuneración beneficios y carrera, cuidado con salud, seguridad y condiciones laborales, compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad, conducta frente a despidos, preparación para la jubilación, como Responsabilidad Social de la Municipalidad Provincial de Tarma en la Gerencia de Desarrollo Económico y Social, se concluye que para un 46 % si existe Responsabilidad Social y que para más de la mitad de la población representada por un 54 % no existe o es regular la Responsabilidad Social, debido a que, para más del 70 % de la población menciona que no existe o es regular y por otro lado más del 80 % de la población indica que no existe o es regular el trabajo decente.

A Nivel local:

Coila (2000), *Responsabilidad social en la sociedad stakeholders en agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno 2012*. Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú, en sus conclusiones señala:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se puede apreciar que con respecto a la perspectiva de responsabilidad social en gran proporción las agencias de viajes y turismo tienen perspectivas de generar impacto en la sociedad stakeholders, así mismo un 66% de los entrevistados mencionan estar totalmente de acuerdo con la participación de alianzas estratégicas con el Estado por lo que esto pondrá de manifiesto la participación de las agencias de viajes y turismo en alianzas con el Estado para ejecutar proyectos de impacto nacional y local en la ciudad de Puno.

Un 71% de las agencias de viajes y turismo mencionan estar totalmente de acuerdo con realizar comunicación de manera pública y transparente con la comunidad, con los stakeholders por que están predispuestos a tener vías de comunicación con la comunidad, así como un 66% de los entrevistados mencionan cuidar el medio ambiente



a través de la participación en proyectos educacionales porque consideran que la educación ambiental ayuda a revalorar el medio ambiente y los recursos turísticos.

Arohuanca (2018), *Modelo de responsabilidad social universitaria basada en la teoría de sistemas*: Tesis doctoral. Universidad Nacional del Altiplano Puno Perú, en sus conclusiones señala:

La teoría que mejor se ajusta a los preceptos del término responsabilidad social universitaria (RSU), y sus elementos clave en relación a los impactos, nuevas necesidades y tendencias de las organizaciones universitarias, desde las vertientes de la teoría de legitimidad, de la agencia, institucional, de recursos y capacidades, conlleva a señalar que la RSU debe entenderse al amparo de la teoría de los stakeholders, donde se recoja su compromiso con la satisfacción de las necesidades y/o expectativas de las diferentes partes interesadas directas en cada una de sus funciones (docencia, gestión, investigación), sin dejar de lado que existen partes interesadas indirectas.

El modelo de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) propuesto, busca que la capacidad que tiene la Universidad como institución logre difundir y poner en práctica un conjunto de ejes estratégicos y valores, por medio de cuatro procesos clave: gestión, docencia, investigación y extensión con impactos, efectos, productos directos sobre áreas sensibles como la calidad de formación que reciben los estudiantes, la pertinencia de la investigación y el establecimiento de vínculos significativos entre las universidades y los actores del medio o la comunidad; basadas en una dirección estratégica que esté vinculada a los procesos de acreditación, en el sentido de articular la evaluación a compromisos de mejoramiento y asumir los desafíos de la calidad como oportunidades de desarrollo organizacional, orientando no solo compromisos, sino con calidad decisional que permitan mejores resultados.



Ccoa (2017), *Implementación de un sistema de gestión ambiental para mejorar la calidad de vida en la Municipalidad Distrital de San Antón Azángaro, Región Puno*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional del Altiplano Puno, Perú, en sus conclusiones señala:

Es imprescindible contar con un sistema de gestión ambiental para lograr armonizar aspectos como prevención de la contaminación, eficiencia de gestión, calidad de producto y desarrollo sostenible en función de valores corporativos.

El desarrollo del sistema de gestión ambiental logrará mejorar la calidad ambiental y la calidad de vida en sus labores diarias de los manipuladores de alimentos.

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. Los Stakeholders

Según Freeman (1984), el termino stakeholder apareció inicialmente en la literatura de administración como un documento de trabajo interno del Standford Research Institute en 1963, definiéndolos como los grupos sin cuyo apoyo la organización dejaría de existir. De igual manera, entre las primeras definiciones se encuentran las expuestas por Rheman en 1964 (citado por Mitchell et al., 1997) que define los stakeholders como quienes dependen de la empresa para conseguir sus metas personales y del cual la empresa depende para su propia existencia, mientras que Ahlsledt y Jahnukainen en 1971 (citado por Mitchell et al., 1997) los define como participantes en la empresa que buscan sus propios intereses y metas y de los cuales la empresa depende. La definición más popular de stakeholders los define como los grupos de individuos que son cruciales para la supervivencia de las organizaciones; además establece a los actores que puedan afectar o ser afectados por el logro de los objetivos de la empresa, es decir cualquier persona o grupo de personas que pueda



afectar el desempeño de la empresa o que será afectado por el logro de los objetivos de la organización (Freeman, 1984). No obstante, el concepto de stakeholder ha evolucionado a lo largo del tiempo debido a factores relacionados con la globalización y la elevada conciencia de la influencia de la organización en la sociedad, y no existe consenso sobre la definición del concepto de stakeholder entre los académicos. Esta dificultad para definir lo que es un stakeholders es identificada también por Falcao & Fontes Filho (1999), quienes señalan que existen múltiples definiciones de stakeholders que varían de un extremo a otro a lo largo de un continuum, que polariza el concepto desde definiciones muy amplias hasta definiciones (cualquier actor persona, grupo, entidad) hasta definiciones muy restringidas (empleados, gerentes, proveedores, accionistas, clientes), el análisis del concepto de stakeholders se orienta a los esfuerzos de la organización por incorporar las preocupaciones, necesidades e intereses de sus grupos de interés a sus acciones y decisiones, pero especialmente a sus objetivos, buscando beneficiar no solo a sus accionistas, sino que distribuir los beneficios para todos los actores involucrados de la forma más equitativa posible.

Entre las definiciones más amplias se presenta la expuesta por Mitchell et al. (1997), según la cual los stakeholders son definidos como aquellos actores internos o externos que afectan o son afectados por los objetivos o resultados de una organización dada, en diferentes grados, en la medida en que poseen entre uno y tres atributos básicos: poder, legitimidad y urgencia. De acuerdo con lo anterior, aquellos actores que no presentan al menos uno de estos atributos, es decir, no afecta los resultados y/o no son afectados por los resultados, no son stakeholders. En el lado contrario, se tienen algunas definiciones restringidas que entienden a los stakeholders primarios como actores o categorías de actores (tales como empleados, gerentes, proveedores, propietarios y clientes) poseedores de intereses y expectativas sobre la organización,



sin los cuales no sería posible la organización (Hill & Jones, 1992). En 1988, Hax y Majluf, define a los stakeholders como aquellas personas quienes directa o indirectamente reciben los beneficios y los costes derivados de las acciones de la organización. Por otra parte, según Goodpaster (1991) existen dos tipos de stakeholder: estratégicos y éticos. Los stakeholder estratégicos son aquellos cuyos intereses considera la empresa para poder alcanzar sus propios objetivos estratégicos, mientras los stakeholders éticos son los que se tienen en cuenta desde una perspectiva de equilibrio de intereses. Para Donaldson & Preston (1995), los stakeholders son las personas o grupos con intereses legítimos en los aspectos procesales y/o sustantivos de la actividad empresarial. Posteriormente, Preston, & Sachs (2002), exponen que los stakeholders de una empresa son los individuos y colectivos que contribuyen, voluntaria o involuntariamente, a su capacidad y sus actividades de creación de riqueza y que, por lo tanto, son sus potenciales beneficiarios y/o portadores del riesgo. En el ámbito de las organizaciones del sector público y sin fines de lucro, se pueden identificar los stakeholders como individuos o grupos que tienen el poder para impactar directamente en el futuro de la organización (Bryson, 2004). Bleger (citado por Rivera & Malaver, 2011) que expone en 2004 que los stakeholder son todas aquellas personas, grupos, empresas, la comunidad y la sociedad en cuanto tienen interés en la existencia y desarrollo de una empresa. De igual manera, Freeman et al., (2004) definen los stakeholders como el grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la organización. Vale la pena mencionar la definición de Johnson, Scholes, & Whittington (2010), que definen a los stakeholder como aquellos individuos o grupos que dependen de la organización para satisfacer sus propios objetivos y que, al mismo, condicionan la consecución de los objetivos de la organización.



2.2.2. Importancia de la teoría de los stakeholders

La teoría de los stakeholders adquiere una importancia significativa, no solo para la evolución de la RSC, sino también para los vínculos que se establecen entre la empresa, la marca, los valores intangibles, la comunicación y el diálogo, entre otros.

La materialización de la aparición de la teoría de los stakeholders dentro de las empresas ha significado que, por ejemplo, se avance en la comprensión de las responsabilidades de la organización y en su dimensión ética (Guillén, 2008). Este factor representa un adelanto indiscutible, pues si anteriormente las empresas prestaban mayor atención a unos grupos de interés muy específicos (empleados, directivos, consumidores), ahora las decisiones empresariales se toman teniendo presente que dejar por fuera algún stakeholder, por pequeño que sea, puede generar un conflicto de intereses que en el medio o largo plazo podría originar una crisis de cualquier índole:

El concepto de grupos implicados (stakeholders) ha supuesto desde su aparición en el ámbito empresarial un importante avance en la comprensión de las responsabilidades de la organización y en la posible incorporación de la dimensión ética en la dirección de empresas. La concepción ética que subyace en esta teoría se preocupa por los derechos de aquellos que se ven afectados por las decisiones de las organizaciones, e intenta superar el reduccionismo economicista, o sociológico, de los enfoques precedentes, que limitaban toda responsabilidad social a lo legal, a los intereses de los dueños del capital. (p. 286).

2.2.3. Aspectos esenciales del enfoque Stakeholders

Según Jones & Wicks (1999), son 4 las premisas vitales de la teoría de los stakeholders y son: primero, la empresa tiene relaciones con muchos grupos constituyentes, llamados stakeholders, que afectan y son afectados por sus decisiones; segundo, la teoría tiene que ver con la naturaleza de estas relaciones en términos de



procesos y resultados de la empresa y sus stakeholders; tercero, los intereses de todos los stakeholders legítimos tienen un valor intrínseco, y se asume que ningún conjunto de intereses puede dominar a los otros; y el cuarto, que la teoría se centra en la toma de decisiones gerenciales.

En este sentido, las organizaciones deben observar en sus actuaciones una serie de reglas en congruencia con los objetivos de los stakeholders, para que sean calificados sus comportamientos como socialmente responsables, en coherencia con lo expuesto por Acosta, Domínguez, & Riquel (2007), son:

- Transparencia: información y dialogo con los stakeholders.
- Verificabilidad: a través de expertos independientes externos.
- Materialidad: teniendo en cuenta las expectativas de los grupos de interés en todas las áreas.
- Visión amplia: el contexto de sostenibilidad debe ser lo más amplio posible, en función a su actividad, localización y tamaño.
- Naturaleza social de la organización: como valor que prevalece sobre la consideración económica o técnica.
- Mejora continua.

2.2.4. Usos del concepto de Stakeholders

En los estudios de los stakeholders se distinguen tres diferentes aspectos de la teoría de los stakeholders, de acuerdo con Donaldson & Preston (1995), estos aspectos se pueden entender como usos de la teoría de stakeholders, los cuales son: descriptivo, instrumental y normativo. El descriptivo, explica la organización como una constelación de intereses cooperativos y competitivos con valor intrínseco. El instrumental, establece un marco en el que se examinan las conexiones, entre la práctica de la dirección de los stakeholders y el logro de distintos objetivos de



desempeño de la empresa. El normativo, supone la aceptación de las siguientes ideas: Los stakeholders son personas o grupos con intereses legítimos en la actividad corporativa; y los intereses de todos los stakeholders tienen un valor intrínseco.

2.2.5. Gestión de los Stakeholders

Siguiendo a Freeman (1984), los stakeholders influyen en la administración de empresas y por tanto los directivos deben llevar a cabo una dirección de los mismos del siguiente modo:

- Comprender desde la perspectiva racional, quienes son los stakeholders de la organización y que intereses se observan,
- Entender los procesos organizacionales utilizados para dirigir las relaciones de la organización con los mismos, y si estos encajan con el mapa de stakeholders racional de la organización,
- Comprender el conjunto de transacciones o negocios entre la organización y sus stakeholders
- Y deducir si estas negociaciones encajan con el mapa y los procesos organizacionales hacia los stakeholders.

La gestión de los stakeholders, entendida como las prácticas de gestión que reflejan la conciencia y respuesta a las preocupaciones legítimas de los múltiples grupos de la corporación (Post, Preston & Sachs, 2002a), debe alejarse de las prácticas manipuladoras tendientes a beneficiar sólo los propósitos organizacionales, y dicha gestión debe extender su mirada hacia la incorporación tanto de las partes interesadas que discrecionalmente se relacionan con la organización, así como aquellas que involuntariamente se ven afectados por su quehacer, lo que aumentará las posibilidades de mantener y mejorar la capacidad de la organización para crear riqueza para sí misma y para sus stakeholders.



De acuerdo con Caballero (citado por Pedrosa, 2009), numerosas investigaciones han demostrado las organizaciones que se preocupan por los stakeholders consiguen mejores resultados económicos que aquellas organizaciones que los ignoran. Ahora bien se asigna un valor fundamental a la confianza entre la organización y sus stakeholders, y se advierte que la gestión de la confianza de las partes interesadas es difícil, entre otras razones, porque existen muchos grupos diferentes de interesados, cada uno de ellos con necesidades y perspectivas particulares, identificando con ello que además las relaciones con la organización ofrece la posibilidad a los stakeholders de obtener o aumentar valor para sus intereses, acercando el enfoque de los stakeholders al concepto de capital social (Pirson & Malhotra, 2008).

2.2.6. La Responsabilidad Social

La lista de teorías asociados a la responsabilidad social es amplia, e incluso continúa en constante crecimiento. Desde la aparición del concepto no se han detenido las asociaciones y las nuevas denominaciones, aunque las más utilizadas son responsabilidad social corporativa (RSC) y responsabilidad social empresarial (RSE).

Desde un principio, en España, se asumió la RSC como traducción literal del inglés (Corporate Social Responsibility), debido básicamente a la necesidad de su aplicación inmediata y a la falta de una base conceptual sólida (Asociación Española de Contabilidad y Administración - AECA, 2006). A partir de esta primera dificultad, de orden etimológico, investigadores y empresarios comienzan a asumir sus propios conceptos, de manera que se da inicio a un dispendioso proceso de asociaciones terminológicas.

Como es evidente, el concepto más próximo, y sobre el que más debate se genera, es sobre la diferencia o similitud entre RSC y RSE. En tal sentido, algunos de los autores que se han referido a esta dualidad consideran que ambos términos tienen



acepciones diferentes (Benavides, 2006; Mullerat, 2007), y otros consideran que tanto RSC como RSE tienen un mismo significado (AECA, 2006; Velasco, 2006; Rodríguez, 2007a; Parra, 2010). A pesar de que no exista consenso al respecto, unos se decantan por la utilización de RSC (Morrós & Vidal, 2005; Tolotti, 2008; Navarro, 2008) y otros prefieren utilizar la RSE (Villalonga & Server, 2006; Vives, 2011).

Uno de los conflictos que se encuentran al referirse a la RSC es la concepción de “corporativo”, asociada a un término de la cultura anglosajona (Hernández, Losada & Macías, 2007; Mullerat, 2007), y que ha sido tradicionalmente vinculado con las grandes corporaciones (Benavides, 2006). Esta concepción puede considerarse como un error de interpretación, dado que la idea de corporativo no debería excluir a cualquier empresa, según sea su naturaleza jurídica o dimensión. Al respecto, Van Riel (1997) aclara que el término corporativo no debe tomarse como adjetivo de empresa, sino con la palabra latina “corpus” que significa “relacionado con todo”.

Según estas perspectivas, se puede asumir que ambos términos describen una misma realidad y por lo tanto “Responsabilidad Social Corporativa y Responsabilidad Social Empresarial pueden considerarse expresiones y términos sinónimos” (AECA, 2006, p. 18). Dado que no existe consenso entre los autores analizados, y que tanto RSC como RSE son ampliamente difundidos y utilizados, para efectos de esta investigación, se utilizará el término Responsabilidad Social Corporativa, el cual es el más utilizado en las esferas académicas y empresariales.

2.2.7. La evolución de la RSC

A pesar de que no existen episodios marcados y definidos de la evolución de la RSC de manera oficial, se pueden establecer algunos momentos de cambio, que algunos autores han señalado como posibles etapas por las que la RSC ha ido evolucionando. En uno de los casos Yepes et al. (2007), toman como base estudios de



otros investigadores para señalar la existencia de seis etapas: fase precursora (1776-1900), fase filantrópica (1900-1950), fase crítica (1950-1967), fase de problemas (1967-1973), fase de reconocimiento (1973-1980), y fase de compromiso (1980-actualidad). Como hecho digno de mención se interpreta que estos investigadores toman fechas exactas, basadas en acontecimientos reconocidos de orden empresarial. Por otro lado, Garrigues & Trullenque (2008) asumen tres etapas, con una postura mucho más concreta, y a las que han denominado como RSC desintegrada, RSC comunicativa y RSC estratégica.

Como se ha analizado previamente, dependiendo del enfoque y del ámbito desde donde observe el investigador, se emitirá un juicio diferente. Por ejemplo, Corres (2004) destaca cuatro fases, todas delimitadas por la regulación y la voluntariedad de la RSC, así propone una fase precursora, una de participación voluntaria, otra en la que el sector público toma conciencia de la RSC, y finalmente, una etapa en la que lo relevante son las normas establecidas por el gobierno.

En una perspectiva diferente, la de las multinacionales, Ramiro (2009) no precisa etapas, sino que basa su propia teoría en fechas concretas como por ejemplo el año 1976, en el que se publican las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) para empresas multinacionales, o la manera como en 1995 la empresa Shell es denunciada por su impacto ecológico y social en Nigeria.

De todos los investigadores analizados, quienes pueden materializar una visión más aglutinadora son Araque & Montero (2006), quienes optan por etapas separadas por décadas, lo que permite una visualización exacta de los procesos por los que ha transcurrido la RSC, y en la cual se tienen en cuenta además aspectos relacionados con la ética, la investigación, el desarrollo conceptual o la injerencia de los directivos (tabla 4).



Sin embargo, quien también ha logrado concretar una correcta conjunción entre etapas, modos de actuación y análisis de los stakeholders de la RSC ha sido Visser (2011), para quien es remarcable el enfoque de la RSC con relación a la estrategia, es decir, interpreta cómo se ha ido evolucionando de una etapa defensiva, hasta llegar a una sistemática, sin descuidar el transcurrir por momentos relacionados con la caridad, la promoción y la estrategia enfocada en la RSC

La evolución de la RSC continúa evidenciando constantes cambios, en especial, dadas las circunstancias actuales, enmarcadas en la globalización, el nuevo poder de los stakeholders, la importancia de la ética en las organizaciones, el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, el cambio climático, y un sinnúmero de factores que hacen que la actualidad de la RSC se vislumbre como enigmática.

2.2.8. La actualidad de la RSC

Es indudable que la época que vive la RSC en la actualidad está influenciada por factores de gran importancia, que no solo están afectando a las empresas, a las organizaciones, o a los medios, sino también a la sociedad misma. Aunque estos factores pueden ser variados, se consideran cuatro elementos que están permeando constantemente el desarrollo de la RSC. Estos son: la ética, la globalización de la crisis económica, las comunicaciones y los valores intangibles; con una condición que hace que estos elementos sean aún más relevantes: el hecho de que todas están íntimamente relacionadas.

Por ejemplo, la falta de ética de los directivos de las empresas ha sido uno de los factores que ha provocado el surgimiento de la crisis económica mundial, que ha sido aún más evidente por la acción de los medios de comunicación y el nuevo poder de los stakeholders, lo que ha provocado un deterioro de los valores intangibles de las marcas.



La ética ha sido utilizada de manera recurrente por parte de grandes y pequeñas organizaciones, como caballo de batalla desde la estrategia de comunicación y marketing, pero con una precaria aplicación práctica en la gestión empresarial

(Ramiro, 2009). Este hecho, sumado a la falta de ética de los dirigentes, provocó una gran avalancha de escándalos, en especial de multinacionales, que han sido ampliamente referenciados en la literatura empresarial y económica, tales como Shell, Mitsubishi, Arthur Andersen, Nike, Parmalat, Exxon, News of the World, Enron, British Petroleum, entre otras. Estos escándalos empresariales terminaron por socavar la confianza de los stakeholders (Miralles, 2006), y sobre todo provocaron la puesta a prueba de la RSC como práctica responsable (Vives, 2010). Incluso Fundación Alternativas (2009) entiende que la crisis económica se convierte en una “prueba de fuego para medir la verdadera relevancia de la RSC dentro de las compañías” (p. 20), lo que supone un momento de ruptura, en el que la ética y la labor de la RSC ya no son parte de la denominada “moda pasajera”. Ahora se han convertido en una prioridad de las compañías, de tal forma que la crisis termine generando un efecto “limpieza”, como lo interpreta Arenas (2010), cuando asegura que “los sacrificados serán los programas costosos, mal ideados, meramente decorativos y que crean poco valor para la sociedad y para la empresa” (p. 55).

Lo importante en este caso de los escándalos es que éstos recibieron de inmediato la atención de los medios de comunicación y el interés de stakeholders cada vez mejor informados, dando como resultado la peor crisis a la que se puede enfrentar una empresa en la actualidad: la falta de confianza y la pérdida de su RC. Así lo vislumbran Hollender & Breen (2010), al momento de asegurar que “moving forward, corporate reputation will most likely become a baseline requirement in every company’s license to operate” (p. 17).



Si la actualidad de la RSC está altamente influenciada por los valores intangibles de la marca, será entonces el momento propicio para indagar la manera en que las acciones que las empresas desarrollan en materia de RSC inciden en aspectos esenciales como la Reputación Corporativa.



CAPITULO III

MATERIALES Y METODOS

En este capítulo se detalla la ubicación geográfica del estudio, población y muestra de estudio, del mismo modo se expone el tipo de investigación, diseño y métodos aplicados en el presente trabajo y se explican las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos.

3.1. UBICACIÓN GEOGRAFICA DEL ESTUDIO

La Municipalidad Provincial de Puno es el órgano de gobierno local de la provincia y distrito de Puno. El Distrito de Puno, tiene una superficie territorial de 460.63 Km², es decir comparativamente el 7.1% de la superficie de la Provincia de Puno y comparando la ciudad de Puno en todo su ámbito de extensión urbana, tiene una superficie territorial de 17.4 Km², que representa el 3.8% de la extensión total del distrito de Puno. Además, el espacio físico está comprendido desde la orilla oeste del lago Titicaca, en la bahía interior de Puno, sobre una superficie ligeramente ondulada, rodeada por cerros.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

Según Charaja (2011, p. 110) la población “es el conjunto total de elementos que reúnen las mismas características y que es focalizado por el interés investigativo en un contexto concreto”. Los estadísticos acostumbran denominar a la población como marco muestral.

Para la presente investigación se determinó trabajar con una población constituida por la totalidad de representantes de los stakeholders de las principales



organizaciones vivas de la Municipalidad Provincial de Puno con los que se tienen relación directa.

3.2.1. Muestra

Por las características de los Stakeholders o grupos de interés de Municipalidad Provincial de Puno dicha población es pequeña, por lo que se determinó que el tipo de muestra que se utilizó es no probabilístico de selección intencional. Por lo tanto, el tamaño de la muestra está integrado por 16 grupos de interés representativos de la sociedad civil de Puno, integrado en total de 50 personas a quienes se aplicó la encuesta (tabal 1).

Tabla 1. Relación de Grupos de interés representativos de la sociedad civil de Puno.

N°	Cargo	Total
1	Frente de Organizaciones Populares	05
2	Decano del Colegio de Abogados	01
3	Decano del Colegio de Periodistas	01
4	Decano del Colegio de Administradores	01
5	Decano del Colegio de Ingenieros	01
6	Decano del Colegio de Biólogos	01
7	ONG (Centro de Apoyo e Inv. Des. Campesino)	01
8	ONG Instituto de Estudios de las Culturas Andinas	01
9	Representante de Club de Madres Barrio San Martin	05
10	Programa Vaso de Leche	05
11	Presidente del Mercado Unión y Dignidad	05
12	Presidente del Mercado Bellavista	05
13	Decano del Colegio de Profesores	05
14	Presidente del Mercado Laykakota	05
15	Secretario General SUTEP	05
16	Representante de los Productores Agropecuarios Puno	03
	Total	50

Fuente: Registro de grupos de interés de la Municipalidad Provincial de Puno

3.3. PROCEDIMIENTO

3.3.1. Metodología de investigación

El método de investigación sobre el cual se desarrollará el trabajo será cuantitativo, es aquel tipo de investigación que busca desarrollar conocimientos a



través de la aplicación del método científico y la utilización de técnicas estadísticas y matemáticas.

Es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes. Para la presente investigación se aplicó un instrumento de investigación, el cuestionario mediante el cual se recabo información para luego procesarla usando herramientas estadísticas, finalmente se presentan resultados.

3.3.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación corresponde a una investigación Descriptivo, según Hernández, Fernández & Baptista (2010), este tipo de investigación tiene como propósito describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y cómo se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis (Dankhe, 1986). Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar.

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo porque se busca especificar las propiedades, características y percepciones de los stakeholders y su incidencia en las políticas de responsabilidad social municipal.

Es decir, se recolectarán datos sobre las variables y aspectos o componentes del tema de investigación.

3.3.3. Diseño de investigación

Mediante la aplicación del criterio de los paradigmas y enfoques de investigación, el diseño de investigación corresponde al no experimental-transeccional y es una investigación de tipo cuantitativa, que es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es la investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que se hace en la investigación no



experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

3.3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Respecto a las técnicas se utilizó las descritas por Hernández, Fernández & Baptista (2010) las cuales son:

3.3.5. Encuesta

La encuesta es una técnica de investigación de campo; para lograr un mayor acopio de información, se basa en la realización de ciertas preguntas encaminadas a obtener determinados datos. El instrumento utilizado en la investigación es el cuestionario. El instrumento de la encuesta como herramienta de investigación, puede expresar algo más que datos duros, logra dirigir un mensaje cotidiano y simple sobre el sentir y pensar de un colectivo social. En este sentido el instrumento se administró a los stakeholders más representativos de la Municipalidad Provincial de Puno.

3.3.6. Análisis Documental

Se analizó a las normas y reglamentos de gestión institucional como Plan Estratégico Institucional, MOF, ROF, Ordenanzas Municipales.

3.3.7. Procesamiento y Recolección de Datos

El procedimiento seguido para recoger los datos será el siguiente:

Primero: Se realizó las coordinaciones necesarias para solicitar permiso a la municipalidad para aplicar los instrumentos de investigación.

Segundo: Se elaboró los instrumentos de investigación de acuerdo a los indicadores del sistema de variables.

Tercero: En las fechas previstas se aplicó los instrumentos de investigación.



3.3.8. Plan de tratamiento de datos

El análisis a los datos recogidos se a bordo de la siguiente manera:

- Revisión y clasificación de información: En esta etapa se revisó y clasifíco la información obtenida de acuerdo a las variables y dimensiones consideradas.
- Codificación y tabulación de datos: En esta etapa se agrupo y ordeno los datos de acuerdo al plan asumido para que sean analizados e interpretadas.
- Diseño y elaboración de tablas de frecuencia absoluta y relativa: Se elaboró las tablas de distribución porcentual considerando la muestra y los parámetros correspondientes.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Determinación de la articulación entre los Stakeholders y la aplicación de políticas de Responsabilidad Social en la Municipalidad Provincial de Puno

Respondiendo a la pregunta específica 1 **¿Cómo se articulan los stakeholders con la aplicación de políticas de Responsabilidad Social de la Municipalidad Provincial de Puno?** se desarrolla la siguiente tabla:

Tabla 2. Estructuración de los grupos de interés con la aplicación de Políticas de Responsabilidad Social en la Municipalidad Provincial de Puno.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	2,0	2,0	2,0
	Algunas veces	3	6,0	6,0	8,0
	Nunca	46	92,0	92,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

En la tabla 2 en relación al ítem, estructuración de los grupos de interés con la aplicación de Políticas de Responsabilidad Social en la municipalidad, se observa que el 92% de encuestados mencionan que no se tiene una adecuada estructuración, coordinación entre los grupos de interés y la aplicación de políticas de Responsabilidad Social en dicho municipio; mientras que un 6% afirma tener conocimiento y estar informado de algunas acciones de Responsabilidad Social; y solo el 2% menciona que el municipio cumple con acciones de Responsabilidad Social.

Según los resultados, podemos afirmar que los grupos de interés no perciben una adecuada estructuración y coordinación con su municipio, por consiguiente, se desconoce la aplicación de acciones de Responsabilidad Social, seguramente no se ha interiorizado, ni sensibilizado el tema de RSO en los planes y programas del municipio, motivo por el cual la perciben como deficiente.

Tabla 3. El personal de la municipalidad es formador de ciudadanía a través de la práctica de valores.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0.0	0	0.0
	Algunas veces	3	6,0	6,0	6,0
	Nunca	47	94,0	94,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad.

En la tabla 3 en relación al ítem, el personal de la municipalidad es formador de ciudadanía a través de la práctica de valores, el 94% percibe que personal no ejerce eficientemente la práctica de valores como solidaridad, honradez, respeto y transparencia; mientras que un reducido 6% señala que si se practican acciones de ejercicio de ciudadanía como estar informado y sobre todo participa en acciones de desarrollo de su localidad.

Estos resultados nos permiten afirmar que los grupos de interés tienen una percepción negativa sobre el ejercicio responsable de ciudadanía y que tanto los colaboradores del Municipio y como los mismos grupos de interés muestran indiferencia sobre el quehacer municipal.

Tabla 4. La municipalidad es transparente con la comunidad informando a los ciudadanos sobre planes, proyectos y programas

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	7	14,0	14,0	14,0
	Nunca	43	86,0	86,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad.

En la tabla 4 en relación al ítem, transparencia de la municipalidad hacia la comunidad sobre planes, proyectos y programas, el 86% de los encuestados afirma que el municipio no es transparente con la comunidad, ellos indican que no están informados sobre la existencia de planes, proyectos que ejecuta la municipalidad.

Estos resultados nos permiten aseverar que la característica un Municipio transparente no se viene cumpliendo a cabalidad, ya que en su mayoría los ciudadanos no conocen sobre la planeación, ejecución de proyectos tendientes a lograr el desarrollo de su ciudad.

Tabla 5. Los proyectos que la Municipalidad Provincial de Puno ha desarrollado en su comunidad, han sido realizados con responsabilidad social.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	10	20,0	20,0	20,0
	Nunca	40	80,0	80,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad.

En la tabla 5 en relación al ítem, ejecución de proyectos con responsabilidad social en la comunidad, el 80% de los encuestados tiene una percepción negativa sobre la ejecución de proyectos, sin embargo, debemos mencionar que se ha puesto en marcha proyectos para el manejo de residuos sólidos los que han sido instalados en diversos lugares de la ciudad, empero, la percepción sigue siendo negativa; mientras que el 20% la califica como saludable la ejecución de proyectos cuyas actividades son acciones concretas de responsabilidad que mitigan el deterioro del medio ambiente de nuestra ciudad.

4.1.2. Análisis a la aplicación de las políticas ambientales por parte de los Stakeholders de la Municipalidad Provincial de Puno

Respondiendo a la pregunta específica 2 ¿Cómo aplican los stakeholders las políticas ambientales de la Municipalidad Provincial de Puno? se desarrolla la siguiente tabla:

Tabla 6. La municipalidad promueve el reciclaje y es responsable del manejo de basura.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	24	48,0	48,0	48,0
	Nunca	26	52,0	52,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad.

Los resultados que se muestran en la tabla 6 permiten evidenciar que el 52% de los encuestados tiene una percepción negativa sobre la promoción del reciclaje y el manejo responsable de la basura; mientras que un 48% indica que el municipio si promueve el reciclaje y el manejo adecuado de la basura, seguramente perciben algunas

acciones ecoeficientes y saludables en sus viviendas, quiere decir que el proceso de manejo y disposición final de los residuos sólidos ha mejorado en los hogares de la ciudad de Puno.

Tabla 7. Los materiales que la municipalidad emplea en la ejecución de proyectos provienen de empresas certificadas.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	1	2,0	2,0	2,0
	Nunca	49	98,0	98,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

Los resultados que se muestran en la tabla 7 evidencian que en la Municipalidad Provincial de Puno; 49 integrantes de los grupos de interés equivalente al 98% afirman que en ningún momento el municipio emplea materiales provenientes de empresas certificadas, ello condiciona la calidad en las obras que ejecuta la municipalidad; mientras que solo una persona, equivalente al 2% tiene conocimiento sobre insumos de calidad en las obras.

Tabla 8. La municipalidad le presta los servicios públicos de agua, alumbrado público, recojo de basura, tramites de documentos, caminos u otros de acuerdo a sus necesidades

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	9	18,0	18,0	18,0
	Nunca	41	82,0	82,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

Los resultados que se muestran en la tabla 8 evidencian que 41 encuestados equivalentes al 82% indican que el municipio no le presta los servicios públicos de agua, alumbrado público, recojo de basura, tramites de documentos entre otros, este mayoritario grupo de personas según la encuesta tienen una percepción negativa sobre la prestación de servicios; mientras que un 16% de encuestados la califican de regular habida cuenta que algunas veces cuenta con dichos servicios.

Tabla 9. La municipalidad realiza algún tipo de evaluación sobre los servicios públicos brindados (libro de reclamaciones).

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	7	14,0	14,0	14,0
	Nunca	43	86,0	86,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

Los resultados que se muestran en la tabla 9 evidencian que 43 encuestados equivalentes al 86% indican que el municipio no realiza evaluación sobre los servicios públicos brindados, tampoco utiliza el libro de reclamaciones como medio para realizar

sus reclamos; mientras que un 14% de los encuestados en algunas ocasiones califica los servicios públicos.

Tabla 10. Apoyo de la municipalidad en la promoción de lugares turísticos, atractivos naturales, históricos, comidas de la región como medio de desarrollo de la comunidad.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	15	30,0	30,0	30,0
	Nunca	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

Los resultados que se muestran en la tabla 10 muestran que 35 encuestados equivalentes al 70% indican que el municipio no apoya, ni realiza acciones concretas en la promoción de los atractivos turísticos, históricos, naturales; mientras que un 30% considera que el municipio si participa en la promoción, divulgación del acervo turístico de la ciudad.

Tabla 11. La institución se encuentra organizado de tal manera que cuente con personas para poder representarlos en reuniones programadas y comisiones que realiza la municipalidad tomando la participación de mujeres y hombres.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	5	10,0	10,0	10,0
	Nunca	45	90,0	90,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

Los resultados que se muestran en la tabla 11 muestra que 45 encuestados equivalente al 90% indican que la municipalidad, no cuenta con una adecuada

designación y delegación de responsabilidades en su personal, motivo por el cual no se precisa el cumplimiento de funciones y tareas relacionadas a la representatividad; mientras que el 10% afirma que se si tiene a los representantes debidamente designados los que participan en las reuniones y conformación de comisiones en la que la municipalidad participa.

Tabla 12. La municipalidad ha sido responsable socialmente con la población ante catástrofes, inundaciones y derrumbes para mejorar la calidad de vida.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	27	54,0	54,0	54,0
	Nunca	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

La tabla 12 muestra que de 27 encuestados equivalentes al 54% indican que la Municipalidad de la Provincia de Puno muestra compromiso social sobre sus acciones y responsabilidades ante la comunidad, empero, esta apreciación no es la óptima ya que la califican de parcial ante la presencia de catástrofes, inundaciones; mientras que 23 miembros de los grupos de interés, equivalente al 46% afirma lo contrario dando a conocer que la municipalidad nunca ha mostrado acciones concretas o respuestas éticas, legales ante la presencia de situaciones de catástrofe o desastres naturales que ocurren en la ciudad.

Tabla 13. La comunidad es beneficiada con proyectos realizadas por otras instituciones, ajenas a la municipalidad provincial

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	5	10,0	10,0	10,0
	Nunca	45	90,0	90,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

La tabla 13 muestra que 45 encuestados equivalentes al 90% no percibe, no tiene conocimiento sobre la ejecución de proyectos que otras instituciones realizan en favor de la municipalidad, concluyéndose que existe debilidad en la coordinación multisectorial para la elaboración, ejecución, concreción de proyectos de desarrollo estratégicos para la comunidad puneña; mientras que solo un 10% tiene conocimiento sobre proyectos ejecutados por otras instituciones que benefician a la municipalidad.

Tabla 14. El alcalde municipal les da la oportunidad como miembros de una comunidad, a dar sugerencias para la implementación de nuevos proyectos en ámbitos educativos, de salud, de infraestructura, sociales y culturales.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	33	66,0	66,0	66,0
	Nunca	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

Los resultados que muestran en la tabla 14 indican que 33 encuestados equivalente al 66% perciben que el Alcalde no les permite participar activamente en la implementación de proyectos, lo que evidencia una débil articulación entre los grupos

de interés y las políticas de desarrollo de la municipalidad; sin embargo, el 34% afirma que ha participado en la implementación de proyectos, como se conoce se tiene mecanismos de participación ciudadana como la elaboración de los presupuestos participativos, sin embargo, estos son calificados como insuficientes y poco eficaces como mecanismos de interrelación entre los stakeholders y la municipalidad.

Tabla 15. La municipalidad promueve la educación, deporte y recreación en su comunidad.

		Frecuencia	%	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	0	0	0	0
	Algunas veces	34	68,0	68,0	68,0
	Nunca	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a Stakeholders con relación a la municipalidad

Los resultados que muestran en la tabla 15 indican que 34 encuestados equivalentes al 68% indican que la Municipalidad Provincial de Puno promueve la educación, el deporte y la recreación de manera parcial y ocasionalmente, mientras que 16 de los encuestados, equivalente al 32% percibe que su municipalidad no promociona actividades recreativas como la práctica del deporte y otras actividades que promuevan la calidad de vida de los integrantes de la comunidad Puneña.

4.1.3. Contrastación de Hipótesis

Los resultados obtenidos en nuestro estudio nos han permitido dar respuesta a las interrogantes planteadas en la formulación del problema para determinar que



perciben los stakeholders sobre la aplicación de políticas de Responsabilidad Social de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019.

4.1.3.1. Contrastación de la Hipótesis Específica N°1

Los stakeholders no se articulan con la aplicación de políticas de Responsabilidad Social de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019

Según los resultados obtenidos en las tablas anteriormente analizadas sobre la estructuración entre los stakeholders y la aplicación de políticas de Responsabilidad Social en la Municipalidad Provincial de Puno, es percibida como negativa ya que la mayoría de encuestados califican a la articulación como inadecuado equivalente al 92% (tabla 2); del mismo modo, en relación a otro indicador, se consultó si el personal que labora en la municipalidad es formadora de ciudadanía a través de la práctica de valores como la solidaridad, honradez, respeto y transparencia en sus actos, una mayoría de consultados 94% sostiene que el personal no ejecuta ni practica dichos valores (tabla 3); con referencia al indicador Transparencia de la municipalidad una mayoría de encuestados 86% afirma que no existe transparencia en su mayoría mencionan que no están informados sobre la ejecución de proyectos de desarrollo en favor de la comunidad puneña (tabla 4); en relación al ítem Ejecución de proyectos con Responsabilidad Social en la comunidad, el 80% de los encuestados tiene una percepción negativa sobre la ejecución de proyectos, sin embargo, debemos mencionar que se ha puesto en marcha proyectos para el manejo de residuos sólidos los que han sido instalados en diversos lugares de la ciudad, empero, la percepción sigue siendo negativa; mientras que el 20% la califica como saludable la ejecución de proyectos cuyas actividades son acciones concretas de responsabilidad que mitigan el deterioro del



medio ambiente de nuestra ciudad (tabla 5). Los indicadores enunciados nos permiten confirmar la validez de la hipótesis específica 1.

4.1.3.2. Contrastación de la Hipótesis Específica N°2

Los stakeholders no aplican las políticas ambientales de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019.

Los resultados obtenidos en las tablas anteriormente analizadas sobre la aplicación de políticas ambientales en la Municipalidad Provincial de Puno, es percibida como negativa según los resultados sobre la promoción del reciclaje y manejo adecuado de la basura; los encuestados perciben algún trabajo ecoeficiente y saludable, empero, este calificativo es parcial y no del todo satisfactorio equivalente al 52% (tabla 6); mientras que un 48% indica que el municipio si promueve el reciclaje y el manejo adecuado de la basura, quiere decir que el proceso de manejo y disposición final de los residuos sólidos ha mejorado en sus hogares. Otro indicador evaluado es la prestación de servicios públicos como: dotación de agua, alumbrado público, recojo de basura, tramites de documentos, arreglo de vías, estas características son calificadas como deficientes equivalentes al 82%, quiere decir que no están satisfechos con la prestación de servicios de la municipalidad (tabla 8); asimismo, sobre el indicador Apoyo de la municipalidad en la promoción de lugares turísticos, atractivos naturales, históricos, comidas de la región como medio de desarrollo de la comunidad, los encuestados la califican como deficiente equivalente al 70% (tabla 10) ellos indican que el municipio no apoya, ni realiza acciones concretas en la promoción de los atractivos turísticos, históricos, naturales. Respecto al indicador la municipalidad es socialmente responsable con la población ante catástrofes, inundaciones y derrumbes para mejorar la calidad de vida, un 54% (tabla 12) indica que su municipio tiene compromiso social sobre sus



acciones y responsabilidades ante la comunidad, empero, esta apreciación no es la óptima ya que la califican de parcial ante la presencia de catástrofes, inundaciones; mientras que un 46% afirma lo contrario indicando que la municipalidad nunca ha mostrado acciones concretas o respuestas éticas, legales ante la presencia de situaciones de catástrofe o desastres naturales que ocurren en la ciudad. Con referencia al indicador el alcalde del Municipio le brinda la oportunidad como miembro de la comunidad a dar sugerencias para la implementación de nuevos proyectos en ámbitos educativos, de salud, de infraestructura, sociales y culturales, un 66% (tabla 14) de los encuestados indica que no participa en la implementación de proyectos, lo que evidencia una débil articulación entre los grupos de interés y las políticas de desarrollo de la municipalidad. Por último, se evaluó el indicador promoción de la educación, el deporte y recreación; un 68% de los encuestados la califican de regular a buena, siendo las actividades recreativas uno de los únicos indicadores que son calificados como aceptables en harás de mejorar la calidad de vida de sus integrantes.

Los indicadores enunciados nos permiten confirmar la validez de la hipótesis específica 2.

4.2. DISCUSION

En la presente investigación denominada percepción de los Stakeholders como causa de la Aplicación de las políticas de responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Puno, se ha demostrado que la estructuración entre los stakeholders y la aplicación de políticas de responsabilidad social, es negativa ya que la mayoría de encuestados la califican como inadecuado equivalente al 92%. Asimismo, los resultados de los indicadores estudiados gobernabilidad, medio ambiente, la relación con los proveedores, mercadeo, comunidad, y políticas públicas nos evidencian que la articulación entre los grupos de interés y el Municipio es deficiente, lo que significa que



en la jurisdicción de la municipalidad los aspectos sociales, económicos y ambientales señalados en la normativa y reglamentos de gestión institucional referidos a la Responsabilidad Social no se cumplen. Esta información se puede corroborar con los antecedentes que se hacen mención, donde diversos autores en diferentes trabajos de investigación concluyen que la responsabilidad social empresarial es un fenómeno que se ha ido consolidando en el desarrollo social y en la cultura de los negocios, empero, en el Perú y específicamente en organizaciones públicas de la región aún no se ha interiorizado, ni existe practicas concretas de responsabilidad social.

Estos resultados concuerdan con lo señalado por Montañez, B. (2017) al indicar que existe una relación entre la dimensión interna de la responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad provincial de Yungay Huaraz, manifestando que la seguridad en el trabajo, adaptación al cambio y la gestión de recursos humanos indicadores internos se relacionan con el desarrollo sostenible de dicha municipalidad. Respecto a la dimensión externa indica, existe una relación significativa entre el desarrollo sostenible, manifestando que el compromiso y acciones orientadas al desarrollo económico y social de la comunidad, las prácticas responsables con sus clientes, proveedores, contratistas y distribuidores son parte importante del desarrollo sostenible.

De modo similar Reyes, Cruz, Jiménez, Correa & Alejos (2018) indica que las políticas de responsabilidad social interna contribuyen en mejorar el comportamiento organizacional en la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote, estos hallazgos nos indican que cuando se implementan políticas adecuadas referidos a la organización, gestión del talento humano y políticas ambientales, estas tienen relación directa con el comportamiento y satisfacción laboral. Asimismo, dentro de sus recomendaciones indica que el gobierno municipal deberá asumir un comportamiento socialmente



responsable y mantener comunicación con sus trabajadores, las organizaciones sociales y los vecinos a fin conocer sus necesidades y proponer la solución de problemas tanto en el ámbito interno como externo.

Los autores expresan la necesidad de gestionar adecuadamente la responsabilidad social corporativa ya que ello va a contribuir a nivel interno en el desarrollo organizacional, y a nivel externo su contribución se reflejará en el mejoramiento social, económico y ambiental de sus jurisdicciones.

De la misma manera, Hernández, Abreo & Bohorquez (2018) en su investigación Programa responsabilidad social empresarial: Empresa Global Service & Business S.A.S. concluyen que dicha empresa no ha realizado actividades de Responsabilidad Social de ningún tipo. Al respecto se inicia un diagnóstico con base en las pautas de Responsabilidad Social propuestas en la Norma Internacional SA8000, hallando debilidades en cuanto al reconocimiento de la Legislación ambiental, se cumple con lo básico en cuanto a Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, no existen políticas para promover el comportamiento ético ni un código de ética, no se evidencian programas de apoyo a los trabajadores para promover su desarrollo intelectual y laboral, y en general no se promueven actividades de Responsabilidad Social proyectadas a las familias de los trabajadores y la comunidad. Cabe señalar que estos resultados provienen de una empresa de la actividad privada en Colombia

Por otro lado, Moraga, Garrido & Sanhueza (2014) en su investigación titulada Responsabilidad Social en los Municipios de la Provincia de Ñuble - Chile, cuya muestra estuvo constituida por cuatro municipalidades: Yungay, Bulnes, Ñiquen y Pinto, encontró que dichos municipios están siendo socialmente responsables con su comunidad, este resultado no coincide con el nuestro respecto a las dimensiones e indicadores evaluados como calidad de Vida en el Municipio, Compromiso con la



Comunidad, Cuidado y Preservación del Medio Ambiente y Competitividad con sus Stakeholders, lo que quiere decir que en los municipios de Chile el concepto de responsabilidad social si se ejecuta como parte de los modelos de desarrollo a nivel local.

Según el análisis efectuado y habiendo comparando los resultados de las variables percepción de los Stakeholders y Responsabilidad Social en la Municipalidad Provincial de Puno, podemos indicar que deberían efectuarse estudios para determinar qué factores condicionan la aplicación práctica de la herramienta responsabilidad social en organizaciones de carácter público, además se podrían efectuar estudios comparativos para determinar diferencias en su aplicabilidad en el entorno latinoamericano.



V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, se tiene las siguientes conclusiones:

PRIMERA: En la investigación se conoció como está la articulación de los stakeholders con las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno. En ese sentido, en la Municipalidad Provincial de Puno la mayoría de los encuestados perciben a la estructuración entre los stakeholders y la aplicación de políticas de responsabilidad social del Municipio como negativa e inadecuada. De la misma forma, respecto al personal que labora en la municipalidad es formadora de ciudadanía a través de la práctica de valores, afirman que sus colaboradores no ejecutan ni practica valores como la solidaridad, honradez, respecto y transparencia en sus actos. Asimismo, afirman que no existe transparencia y que no están informados sobre la ejecución de proyectos de desarrollo en favor de la comunidad puneña. Finalmente, en relación a la ejecución de proyectos con responsabilidad social en la comunidad, la mayoría de los encuestados tiene una percepción negativa.

SEGUNDA: En el estudio se analizó la percepción que tienen los Stakeholders sobre la aplicación de políticas ambientales en la Municipalidad Provincial de Puno, donde la mayoría de los encuestados tienen una percepción negativa respecto a la promoción del reciclaje y manejo adecuado de la basura, debido a que no se mejoró el proceso de manejo y disposición final de los residuos sólidos en sus hogares. De la misma forma, sobre la prestación de servicios públicos como dotación de agua, alumbrado público, recojo de basura, tramites de documentos, arreglo de vías. También la promoción de lugares turísticos, atractivos naturales, históricos, comidas de la región son percibidas



como deficiente. En suma, los resultados de los indicadores estudiados como gobernabilidad, medio ambiente, la relación con los proveedores, mercadeo, comunidad, y políticas públicas nos evidencian que la articulación entre los grupos de interés y el Municipio es deficiente, lo que significa que en la jurisdicción de la municipalidad los aspectos sociales, económicos y ambientales señalados en la normativa y reglamentos de gestión institucional referidos a la responsabilidad social no se cumplen.



VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones del estudio se han planteado las siguientes recomendaciones a los directivos y a los stakeholders de la Municipalidad Provincial de Puno:

PRIMERA: A los directivos de la Municipalidad Provincial de Puno mejorar la articulación entre los stakeholders y la aplicación de políticas de Responsabilidad Social, esto significa incorporar mecanismos y estrategias para la mejora de la comunicación interna y externa que permita una coordinación eficiente entre las organizaciones. Precisar, repensar los documentos de gestión acompañado de la modificación de aptitudes de los colaboradores respecto a los indicadores formación de ciudadanía, transparencia, ejecución de proyectos.

SEGUNDA: A los directivos de la municipalidad y sus colaboradores implementar acciones y estrategias en la Municipalidad Provincial de Puno para mejorar la percepción de los stakeholders sobre la aplicación de políticas medio ambientales, gobernabilidad, relación con los proveedores, mercadeo, comunidad, y políticas públicas de acuerdo a la normativa y reglamentos de gestión institucional referidos a la responsabilidad social. Además, los integrantes de los stakeholders o grupos de interés interioricen y se sensibilicen en una adecuada aplicación de políticas ambientales y apoyar a la Municipalidad Provincial de Puno, en la ejecución de acciones medioambientales ecoeficientes como el manejo y disposición adecuado de la basura.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arohuanca, P. A. (2018). Modelo de responsabilidad social universitaria basada en la teoría de sistemas: un enfoque estratégico de dirección (Tesis Posgrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8085/Paula_Andrea_Arohuanca_Percca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccoa, F. (2017). Implementación de un sistema de gestión ambiental para mejorar la calidad de vida en la municipalidad distrital de San Antón Azángaro, región Puno (Tesis Posgrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7983/Faviola_Ccoa_Huanca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coila, D. (2014). Responsabilidad social en la sociedad stakeholders en agencias de viajes y turismo de la ciudad de Puno 2012 (Tesis Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3000/Coila_Quispe_Derly.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Evans, A. (2010). Una respuesta a la acción social, de la rentabilidad a la responsabilidad social empresarial/an Answer To Social Action: From. *Revista Ciencias Estratégicas*, 18(23), 11–25. Retrieved from <http://search.proquest.com/openview/f56ebf6689c037cb6d6cebc3562227c0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=286202>
- Gomez, H. (2014). Responsabilidad social empresarial en la Municipalidad de Huehuetenango. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Gomez-Helen.pdf>
- Guerrero, R., Jhoana, F., Zapata, A., & Reyna, M. (2019). Responsabilidad social en la



- Municipalidad Provincial de Tarma - Gerencia de Desarrollo Económico y Social
Período 2015, 2015.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Ciudad de México. *México: Mcgrawhill Interamericana*.
- Hernández, A. y Abreo, B. & Bohorquez, L. (2018). Programa responsabilidad social empresarial: Empresa Global Service & Business S.A.S. *Aibi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 6(2), 2–12.
<https://doi.org/10.15649/2346030x.479>
- Hernández, R., & Saldarriaga, A. (2009). Gestión de la responsabilidad social universitaria. Caso: Escuela de Ingeniería de Antioquia-Eia-Management of the Social Responsibility of Universities. School of Engineering of Antioquia-Eia-Case. *Año*, 76, 237–248.
- Medina-Aguerreberre, P. (2016). La responsabilidad social corporativa en hospitales: un nuevo desafío para la comunicación institucional = Social corporate responsibility in hospital care: new challenges for institutional communication. *Revista Española de Comunicación En Salud*, 3(1), 77–87.
<https://doi.org/10.20318/recs.2016.3390>
- Montañez, J. (2017). Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad provincial de Yungay – 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Moraga, O. A., Garrido, V., & Sanhueza, J. P. (2014). Responsabilidad Social en los Municipios de la Provincia de Ñuble, 55. Retrieved from <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/254/3/Garrido Fuentes%2C Víctor.pdf>
- Reyes, K. B., Cruz, O. P. C., Jiménez, C. C., Correa, G. V., & Alejos, J. B. V. (2018). Responsabilidad social y comportamiento organizacional en la gerencia de



administración–Municipalidad Provincial del Santa-2017. Conocimiento para el Desarrollo, 9(1), 33-40.

<https://revista.usanpedro.edu.pe/index.php/CPD/article/view/314>

Ramírez, J. & Villacorta Calderón, M. (2012). La responsabilidad social en las empresas de comunicación peruanas: La mirada de los stakeholders. Casos: ATV Televisión, Radio Capital y diario Perú 21. *Contratexto*, (020), 195–214.

<https://doi.org/10.26439/contratexto2012.n020.179>

Rodríguez, C. J. F. (2008). Management y sociedad en la obra de Peter: Drucker. *Revista Internacional de Sociología*, 66(49), 195–218.

Rozas, A. (2012). La responsabilidad social como herramienta de la auditoría en las universidades públicas de Lima, 1–116. Retrieved from <https://bit.ly/2y5ZSpE>

Tello, C., & Rodríguez, M. del P. (2014). Categorías conceptuales para el estudio de la responsabilidad social organizacional. *Hallazgos*, 11(22), 119–135.

<https://doi.org/10.15332/s1794-3841.2014.0022.07>

Zapata, L. (2012). Aproximación a una legislación nacional en responsabilidad social empresarial para la emisión de reportes de sostenibilidad, 102. Retrieved from www.wbcasd.org



ANEXOS

Anexo N° 01: Encuesta dirigida a Stakeholders con relación a la Municipalidad de la Provincial de Puno

Con la finalidad de estudiar sobre Responsabilidad social municipal, se presenta una serie de cuestionamientos conformado con preguntas abiertas, cerradas y de opción múltiple con el fin de obtener la información necesaria. Marque con una X en la opción que considere adecuada según su criterio.

Esta información tiene propósitos académicos por lo que será confidencial.

La RSE es el compromiso que la municipalidad asume para contribuir al desarrollo económico sostenible por medio de colaboración de empleados, comunidad local y sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida.

En base a lo anterior, responda lo siguiente:

1. ¿Sabe usted si se aplica responsabilidad social en la Municipalidad de Provincial de Puno?

Siempre___ Algunas veces___ Nunca_____

A) Gobernabilidad

2. ¿Cree usted que el personal de la municipalidad es formadora de ciudadanía, a través de la práctica de valores (Solidaridad, honradez, responsabilidad, respeto, transparencia)?

Siempre___ Algunas veces_____ Nunca_____

3. ¿La municipalidad ha sido transparente con la comunidad, informando a los ciudadanos de los recursos, planes, programas y proyectos?

Siempre_____ Algunas veces_____ Nunca_____

B) Medio ambiente

4. ¿Los proyectos que la Municipalidad Provincial de Puno ha desarrollado en su comunidad, se han realizado con responsabilidad social?

Siempre_____ Algunas veces_____ Nunca_____

5. ¿La municipalidad promueve el reciclaje, y es responsable del manejo de basura (recolección y colocación de depósitos de basura)?

Siempre___ Algunas veces___ Nunca_____

C) Proveedores

6. ¿Cree usted que los materiales que la municipalidad emplea en la ejecución de proyectos provienen de empresas certificadas?

Siempre___ Algunas veces___ Nunca_____

D) Mercadeo

7. ¿La municipalidad le presta los servicios públicos de agua, alumbrado público, basura, trámites de documentos, caminos u otros, de acuerdo a sus necesidades?

Siempre_____ Algunas veces___ Nunca_____



8 ¿Conoce si la municipalidad realiza algún tipo de evaluación sobre los servicios públicos brindados, como por ejemplo buzón de sugerencias, libro de reclamaciones?
Siempre____ Algunas veces____ Nunca____

E) Comunidad

9. ¿Apoya la municipalidad en la promoción de lugares turísticos, atractivos naturales, históricos, comidas de la región como un medio para el desarrollo de la comunidad?
Siempre____ Algunas veces____ Nunca____

10. ¿Su institución se encuentra organizado, de tal manera que cuente con personas para poder representarlos en reuniones programadas y comisiones que realiza la municipalidad tomando la participación de mujeres y hombres?
Siempre____ Algunas veces____ Nunca____

11. ¿La municipalidad ha sido responsable socialmente con la población ante catástrofes, inundaciones y derrumbes para mejorar la calidad de vida?
Siempre____ Algunas veces____ Nunca____

F) Políticas públicas

12. ¿Su comunidad es beneficiada con proyectos realizados por otras instituciones, ajenas a la municipalidad de Puno?
Siempre____ Algunas veces____ Nunca____

13. ¿El Alcalde municipal les da la oportunidad, como miembros de una comunidad, a dar sugerencias para la implementación de nuevos proyectos en ámbitos educativos, de salud, infraestructura, sociales y culturales?
Siempre____ Algunas veces____ Nunca____

14. ¿La municipalidad promueve la educación, deporte y recreación en su comunidad?
Siempre____ Algunas veces____ Nunca____