



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

HUMANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**PERCEPCIÓN DE LOS STAKEHOLDERS Y POLÍTICAS
DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE MELGAR AYAVIRI, PERIODO 2022.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. BENIGNO AGUILAR MELO

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

**PERCEPCIÓN DE LOS STAKEHOLDERS Y
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCI
AL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL**

AUTOR

BENIGNO AGUILAR MELO

RECuento de palabras

17174 Words

RECuento de caracteres

96241 Characters

RECuento de páginas

73 Pages

Tamaño del archivo

590.4KB

Fecha de entrega

Oct 29, 2024 7:09 AM GMT-5

Fecha del informe

Oct 29, 2024 7:11 AM GMT-5

19% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

.....
CUTIPA LIMACHE
N° 04487
.....
Dr. ALBERTO M.
CLAD.



- UNA PUNO

.....
Dra. Grisell Allaga Melo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
F.C.A.H.

Resumen



DEDICATORIA

El trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

El autor.



AGRADECIMIENTOS

Dios por darme la fortaleza para seguir adelante y mostrarme el camino para lograr mis objetivos.

A mi Madrecita, Tomasa, por su apoyo incondicional, esfuerzo, cariño y amor.

Gracias madre por estar siempre conmigo cuando más te he necesitado y que ahora estas en el cielo.

A mi amada esposa Margoth Rosa, por su amor, paciencia y comprensión día con día.

A mis adorados hijos Jhonn y Thayli, quienes siempre fueron y son mi motivación y mi inspiración para seguir adelante.

A todos mis maestros por regalarme parte de su conocimiento y dejar una huella imborrable.

A mis amigos por su amistad y cariño en todo momento. En especial a Alberto Magno Cutipa Limache, a la Universidad Nacional del Altiplano, Escuela Profesional de Administración y al personal que labora en él, por su calidez y profesionalismo. A todas aquellas personas importantes que compartieron conmigo esta increíble experiencia. GRACIAS.

El autor



ÍNDICE GENERAL

	Pág
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN.....	11
ABSTRACT.....	12
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.2.1 Problema General.....	16
1.2.2 Problemas específicos	16
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	16
1.3.1 Justificación Teórica	17
1.3.2 Justificación Práctica.....	17
1.3.3 Justificación Metodológica	18
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.4.1 Objetivo General	18
1.4.2 Objetivos Específicos.....	18
2 CAPÍTULO II REVISIÓN DE LA LITERATURA	20
2.1 ANTECEDENTES DEL PROYECTO	20
2.1.1 Antecedentes Internacionales:.....	20



2.1.2	Antecedentes Nacionales:	22
2.2	MARCO TEORICO	25
2.2.1	Responsabilidad Social	25
2.2.2	La Responsabilidad social corporativa y la responsabilidad social empresarial	26
2.2.3	Modelos Teóricos de Responsabilidad Social.....	27
2.2.4	Características de las políticas de responsabilidad social corporativa	28
2.2.5	Dimensión transparencia	28
2.2.6	Dimensión medioambiente.....	29
2.2.7	Dimensión participación ciudadana	30
2.2.8	Dimensión desarrollo comunitario	30
2.2.9	Teoría de los Stakeholders	32
CAPÍTULO III		
MATERIALES Y MÉTODOS		
3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	35
3.2	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	35
3.3	ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.3.1	Enfoque de investigación	35
3.3.2	Alcance de investigación.....	35
3.3.3	Diseño de la investigación.....	36
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	36
3.4.1	Población.....	36
3.4.2	Muestra.....	37
3.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	37
3.5.1	Técnicas.....	37



3.5.2	Instrumentos	37
3.5.3	Procesamiento y recolección de datos.....	38
3.6	ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	39
3.6.1	Diseño estadístico.....	39
3.7	VARIABLES	39
3.7.1	Operacionalización de las variables	39

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	RESULTADOS.....	41
4.1.1	Describir la percepción de los stakeholders sobre las políticas de transparencia de la Municipalidad Provincial de Melgar.....	41
4.1.2	Describir la percepción de los stakeholders sobre las políticas del medioambiente de la Municipalidad Provincial de Melgar.	44
4.1.3	Caracterizar la percepción de los stakeholders sobre las políticas de participación ciudadana de la Municipalidad Provincial de Melgar.	47
4.1.4	Describir la percepción de los stakeholders sobre las políticas de desarrollo comunitario de la Municipalidad Provincial de Melgar.....	50
4.2	DISCUSION.	55
V.	CONCLUSIONES.....	58
VI.	RECOMENDACIONES	60
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS.....		69

Área : Administración

Tema : Percepción de los Stakeholders y políticas de responsabilidad social de la
Municipalidad Provincial de Melgar Ayaviri, periodo 2022.

Fecha de sustentación: 06/11/2024





ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Fiabilidad de la responsabilidad social	38
Tabla 2 Validez de la responsabilidad social	38
Tabla 3 Operacionalización de la variable	39
Tabla 4 Aplica políticas de responsabilidad social	41
Tabla 5 Transparencia en información pública	42
Tabla 6 Evaluación de servicios públicos	43
Tabla 7 Ejecución de proyectos con responsabilidad social	44
Tabla 8 Promoción del reciclaje.....	45
Tabla 9 Origen de materiales	46
Tabla 10 Rol formador del personal municipal.....	47
Tabla 11 Organización para la participación	48
Tabla 12 Participación en la toma de decisiones	49
Tabla 13 Servicios públicos satisfactorios	50
Tabla 14 Apoyo a la promoción comunitaria.....	51
Tabla 15 Responsabilidad en situaciones de emergencia	52
Tabla 16 Beneficio de proyectos externos	53
Tabla 17 Promoción de educación, deporte y recreación	54



ACRÓNIMOS

SUTEP:	Sindicato Único de Trabajadores de la Educación del Perú
RSO:	Responsabilidad Social en la Organización
RSC:	Responsabilidad Social Corporativa
TICs:	Tecnologías de Información y la Comunicación
RSE:	Responsabilidad Social Empresarial
AECA:	Asociación Española de Contabilidad y Administración
RC:	Seguro de Responsabilidad Civil
ABUA:	Asociación de Barrios Unidos de Ayaviri
ONG:	Organización No Gubernamental
CARITAS:	Es el Organismo de la Iglesia para animar la acción Sociocaritativa
DEMUNA:	Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente
ACMUBA:	Asociación de Clubes de Madres Unidas de Barrios Ayaviri
MOF:	Manual de Organizaciones y Funciones
ROF:	Reglamento de Organizaciones y Funciones



RESUMEN

Los grupos de interés son un elemento fundamental en la relación de las municipalidades con su entorno y la actividad que realizan están estrechamente vinculados para lograr los objetivos organizacionales. Por lo que, el objetivo del estudio fue conocer la percepción de los Stakeholders sobre la aplicación de las políticas de responsabilidad social de la municipalidad provincial de Melgar – Ayaviri, periodo 2023. El enfoque es el cuantitativo de tipo descriptivo con diseño no experimental – transeccional. La muestra estuvo conformada por 48 grupos de interés representados por sus directivos a quienes se les aplicó un cuestionario que fue evaluado y validado. Los resultados reflejan que las políticas de responsabilidad social, transparencia y participación ciudadana de la Municipalidad Provincial de Melgar son negativas. El 43.8% de los encuestados están insatisfechos con las políticas de responsabilidad social, el 60.4% considera que la información pública no es transparente, y el 70.9% percibe una falta de participación comunitaria en los proyectos municipales. Además, la mayoría opina que las políticas medioambientales y de desarrollo comunitario no son efectivas ni generan beneficios visibles. En conclusión, existe una urgente necesidad de mejorar la comunicación, implementación y confianza en las políticas públicas de la municipalidad para lograr una mayor transparencia y participación efectiva.

Palabras clave: Gestión institucional, Municipalidad, Percepción, Responsabilidad social, Stakeholders.



ABSTRACT

Stakeholders are a key element in the relationship between municipalities and their environment, and their activities are closely linked to achieving organizational objectives. Therefore, the aim of this study was to understand the stakeholders' perception of the implementation of social responsibility policies by the Provincial Municipality of Melgar – Ayaviri, for the year 2023. The study follows a quantitative approach, using a descriptive, non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 48 stakeholders represented by their directors, to whom a validated and evaluated questionnaire was applied. The results show that the social responsibility, transparency, and citizen participation policies of the Provincial Municipality of Melgar are viewed negatively. 43.8% of respondents do not trust the social responsibility policies, 60.4% consider that public information is not transparent, and 70.9% perceive a lack of community participation in municipal projects. Additionally, the majority believes that environmental and community development policies are ineffective and fail to deliver visible benefits. In conclusion, there is an urgent need to improve communication, implementation, and trust in the municipality's public policies to achieve greater transparency and effective participation.

Keywords: Institutional Management, Municipality, Perception, Social Responsibility, Stakeholders.



CAPÍTULO 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 Melgar Ayaviri, periodo 2023” realiza un análisis sobre la percepción de los grupos de interés y la aplicación de políticas de responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Melgar Ayaviri, las dimensiones que aborda el estudio son: transparencia, medioambiente, participación ciudadana y desarrollo comunitario.

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 que se pone a consideración del jurado consta de los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. Introducción. Describe la justificación de la investigación, la descripción del problema de investigación, se formulan las interrogantes, se formulan los objetivos de investigación y las correspondientes hipótesis.

CAPÍTULO II. Revisión de Literatura. 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.

CAPÍTULO III. Materiales y Métodos. En este capítulo 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.

CAPÍTULO IV. Resultados y Discusión. Se refiere a los resultados de la investigación los que se presentan en dos partes: se inicia con los cuadros estadísticos de la variable independiente “Percepción de los Stakeholders”; luego se presentan los cuadros de la variable dependiente “Aplicación de las Políticas de Responsabilidad Social”; finalmente se corrobora las hipótesis específicas de investigación.



En la parte final se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía, y los instrumentos aplicados en la recolección de datos.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

En las últimas décadas, las **políticas de responsabilidad social (RSE)** han adquirido relevancia en el ámbito de la gestión pública y empresarial. Según autores como **Freeman, (1984)**, los **stakeholders** o grupos de interés juegan un papel crucial en el desarrollo y evaluación de estas políticas, pues su percepción y participación son factores determinantes en su éxito o fracaso.

En las municipalidades del país aún no se ha interiorizado el termino RSO y menos en la Municipalidad Provincial de Melgar Ayaviri, 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 del rio principal, 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 la siguiente definición del problema:



1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿Cómo es la percepción de los Stakeholders sobre las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Melgar – Ayaviri, periodo 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo es la percepción de los stakeholders sobre las políticas de transparencia de la Municipalidad Provincial de Melgar?
- ¿Cómo es la percepción de los stakeholders sobre las políticas de medioambiente de la Municipalidad Provincial de Melgar?
- ¿Cómo es la percepción de los stakeholders sobre las políticas de participación ciudadana de la Municipalidad Provincial de Melgar?
- ¿Cómo es la percepción de los stakeholders sobre las políticas de desarrollo comunitario de la Municipalidad Provincial de Melgar?

1.3 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El trabajo de investigación se realiza, porque existe la necesidad de conocer cuál es el grado de satisfacción de los stakeholders respecto a la aplicación de políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Melgar Ayaviri, asimismo, se requiere conocer qué relación existe entre las acciones de responsabilidad social de la municipalidad y que actitudes favorables o desfavorables se tienen o generan en los usuarios de la municipalidad.

Por otra parte, es importante conocer el rol protagónico de los municipios en la



búsqueda de un desarrollo sostenible de las ciudades que administran.

Rodríguez, (2008) efectúa un análisis al discurso político y sociológico de la obra de Peter Drucker en la que analiza la evolución del término gestión empresarial incorporándose nuevos escenarios como la clase empresarial capitalista a mediados del siglo XX. Durante las décadas de los cuarenta y los cincuenta, la sociedad capitalista incorpora un modelo económico diferente, un sistema con fuerte intervención estatal en el que se regula la actividad económica como las relaciones laborales. Asimismo, se crea un mercado de masas y el nivel de vida aumenta considerablemente. Es así que en la década de los ochenta el discurso empresarial cambia y se incorpora la teoría de los Stakeholders. A partir de los noventa ya no se considera a la responsabilidad social empresarial como un fenómeno aislado dentro de la empresa, sino que atraviesa transversalmente a las diferentes áreas de la organización. El año de 1996 Drucker complementa este punto de vista afirmando que “cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social”.

1.3.1 **Justificación Teórica**

El estudio se fundamenta en la afirmación de Peter Drucker (1996) de que toda organización debe asumir la plena responsabilidad por el impacto que genera en sus stakeholders (empleados, entorno, clientes, etc.). Esta idea se apoya en la teoría de los stakeholders, que establece que las organizaciones deben considerar el bienestar de todos los grupos que afectan o son afectados por sus actividades, no solo sus propios intereses.

1.3.2 **Justificación Práctica**

En la práctica, es fundamental que la Municipalidad Provincial de Melgar-



Ayaviri entienda cómo los stakeholders perciben sus políticas de responsabilidad social, ya que estas percepciones pueden influir en su éxito. Evaluar estas percepciones permitirá a la municipalidad ajustar sus políticas para ser más inclusivas y eficaces en la atención de las necesidades sociales, alineándose con la idea de Peter Drucker (1996), de asumir responsabilidad social plena.

1.3.3 **Justificación Metodológica**

El estudio empleará metodologías cualitativas y cuantitativas, como encuestas y entrevistas, para recoger datos sobre la percepción de los stakeholders respecto a las políticas de responsabilidad social de la municipalidad. Según Peter Drucker (1996), esto permitirá realizar un análisis riguroso y proponer mejoras concretas que alineen mejor las acciones de la municipalidad con las expectativas sociales de los stakeholders.

1.4 **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

1.4.1 **Objetivo General**

Conocer la percepción de los Stakeholders sobre las políticas de responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Melgar – Ayaviri, periodo 2023.

1.4.2 **Objetivos Específicos**

- Caracterizar la percepción de los stakeholders sobre las políticas de transparencia y cumplimiento legal de la Municipalidad Provincial de Melgar.
- Describir la percepción de los stakeholders sobre las políticas de desarrollo



sostenible y medioambiente de la Municipalidad Provincial de Melgar.

- Caracterizar la percepción de los stakeholders sobre las políticas de participación ciudadana de la Municipalidad Provincial de Melgar.
- Describir la percepción de los stakeholders sobre las políticas de desarrollo comunitario de la Municipalidad Provincial de Melgar.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DEL PROYECTO

2.1.1 Antecedentes Internacionales:

Del Castillo et al. (2020) en su trabajo de investigación titulado Responsabilidad Social Municipal bajo la Percepción de los Jóvenes en Ciudades de Turismo de Negocios y Recreativo, en sus conclusiones señala que la percepción de los jóvenes residentes de una ciudad que recibe turismo de negocios y recreativo, coinciden en que el municipio no es socialmente responsable, por tanto, la hipótesis 1 es rechazada, puesto que no existen diferencias. Continuando con las hipótesis, la transparencia en la ejecución de los recursos del municipio, se asocia positivamente en la percepción que tienen los jóvenes acerca de la responsabilidad social del municipio donde residen, resultando la hipótesis 2 aceptada.

Rueda (2005). en su trabajo de investigación titulado Stakeholders, entorno y Gestión Medioambiental de la Empresa: La Moderación del Entorno sobre la Relación entre la Integración de los Stakeholders y las Estrategias Medioambientales, en sus consideraciones finales señala: que la estrategia medioambiental proactiva de una empresa viene en parte determinada por la capacidad de integración de sus stakeholders. De esta forma, el entorno ejercería un efecto moderador en la relación de la estrategia medioambiental de la empresa con la atención de la misma a sus stakeholders.

Fernández y Bajo (2012) en su trabajo de investigación titulado La Teoría



del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad, en sus conclusiones señala: queda patente la importancia que tiene para quienes dirigen las empresas conocer algo más respecto a sus grupos de interés que lo que se engloba bajo epígrafes generales, tales como clientes o administraciones públicas. Los procesos, las estrategias, las relaciones deberán modularse en función de los diferentes tipos de stakeholders. Y, como condición previa de posibilidad para una gestión exitosa, nunca será suficientemente encarecida la conveniencia de establecer e institucionalizar cauces de diálogo transparente y sincero con los distintos grupos de interés. La sostenibilidad de la empresa a plazo medio-largo será imposible sin dichas providencias.

Paredes y Salerno, (2021) en su trabajo de investigación titulado Gestión de stakeholders. Un estudio de campo en el área de salud, en sus conclusiones señala que la gestión de interesados o de grupos de interés, es un campo de estudio que, habiéndose iniciado en el área de la gestión estratégica, ha ido permeando otras disciplinas como la responsabilidad social corporativa (RSC), la ética de negocios y la sustentabilidad, entre otros. Si bien el sector público de salud en Argentina y en el mundo tiene un alto impacto social y económico, el sector privado cumple un rol significativo. La incorporación de la teoría de stakeholders podría aportar a la gestión de las organizaciones y en particular las organizaciones que funcionan como intermediarias de esos servicios, enriqueciendo las estrategias y mejorando relaciones entre los stakeholders, agregando valor para todos.

Pulido y López (2023) en su trabajo de investigación titulado Las partes interesadas en el desarrollo turístico de un territorio. Análisis de casos en Ecuador,



en sus conclusiones señala la investigación ha permitido la identificación de las partes interesadas en el desarrollo turístico de las ciudades analizadas, obteniendo no solo un número de actores, sino grupos que, de acuerdo a sus atributos, tienen mayor o menor participación en la actividad turística de cada ciudad, así como las características que poseen y el nivel de participación en diferentes procesos de gestión turística. Esta información es clave para facilitar la toma de decisiones de actores públicos y privados en la planificación y gestión turística de estas ciudades.

Bernuy y Robles (2022) en su trabajo de investigación titulada Análisis de la gestión de grupos de interés en la Universidad Intercultural Nopoki, como parte de la gestión estratégica social, para la consecución de la sostenibilidad de resultados, en sus conclusiones señala la gestión de grupos de interés internos genera valor para ambas partes, en la medida que el diseño y la interacción misma en el albergue refleja los principios de la interculturalidad al impulsar procesos de intercambio que permiten construir espacios de encuentro, diálogo y asociación de distintas culturas. Por otro lado, respecto a los grupos de interés externos, se concluye que monseñor ejerce un liderazgo fuertemente centralizado para la gestión de los mismos, debido a que es el principal encargado del relacionamiento, y la participación de otros miembros de Nopoki en dichos relacionamientos es escasa o nula.

2.1.2 Antecedentes Nacionales:

Rojas (2022) en su trabajo de investigación titulado Gestión de Stakeholders para la Productividad y Competitividad por Gobiernos Locales en sus conclusiones señala que existe una tendencia marcada en latinoamérica



respecto al incremento de experiencias en el ámbito público como gobiernos locales, respecto a los stakeholder o grupos de interesados, que ha ido agregando valor a través de la movilización de la productividad y la competitividad, en el ámbito público. También, se identifica que existen aspectos claves como la comunicación entre los stakeholder apoyada por la tecnología digital, variadas experiencias dan cuenta del aumento de la productividad y desempeño, como valor agregado para las políticas públicas el ámbito de la gestión gubernamental, con gran nivel de movilizar impacto en el territorio.

Gamarra (2022) en su trabajo de investigación titulado la responsabilidad social y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Cajabamba, 2020, en sus conclusiones señala: aplicando la estadística inferencial a través del coeficiente de Rho Spearman se observa que se existe una incidencia alta entre la Responsabilidad Social en la gestión municipal , por cuanto, se observa un valor de $r > 0.80$ y el sig. (Bilateral) es menor de 5% lo que implica que se acepta la hipótesis general de investigación y se rechaza la hipótesis nula de investigación.

Jáuregui (2019) en su trabajo de investigación titulado Responsabilidad social en la Municipalidad de Miraflores, en sus conclusiones señala: La municipalidad de Miraflores se ha convertido en una empresa que brinda calidad en sus servicios y además de ello se viene encaminando como una entidad socialmente responsable, implementando innovaciones en materia de ecoeficiencia institucional.

Asenjo (2020) en su trabajo de investigación titulado Responsabilidad Social como Modelo de Gestión Municipal en el Distrito de Pátapo, Chiclayo, en sus conclusiones señala: El nivel de compromiso de la responsabilidad social de



la municipalidad de Pátapo alcanzó una media aritmética de 87 puntos, nivel Bueno, el promedio porcentual alcanzado fue 62% nivel de bueno. El modelo de gestión municipal alcanzo una media aritmética de 94 puntos ubicándose en el nivel de bueno, del mismo modo el promedio porcentual logrado fue de 52% en el nivel bueno. La relación que existe entre la dimensión de compromiso con el público y la dimensión desarrollo organizacional es significativa y buena. La dimensión compromiso con la comunidad y la dimensión finanzas municipales la relación es buena y significativa. La dimensión de preservación del medioambiente y la dimensión de Servicios y proyectos la relación es buena y por consiguiente, la dimensión competitividad de la empresa y la gobernabilidad democrática tiene una relación buena significativa.

Fernández y Gutiérrez (2022) en su trabajo de investigación Responsabilidad Social Municipal y Compromiso Organizacional en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo, en sus conclusiones indica: Existe una relación significativa entre la responsabilidad social municipal y el compromiso organizacional en la municipalidad distrital de Chilca, Huancayo. Consiguientemente se observa una correlación positiva muy alta con un $r = 0,994$, lo cual nos permite aseverar que, a mayor responsabilidad social municipal, existirá mayor compromiso organizacional dentro de la entidad.



2.2 MARCO TEORICO

2.2.1 Responsabilidad Social

La responsabilidad social, como concepto, se refiere a la obligación de las organizaciones de actuar en beneficio de la sociedad en general, más allá de sus propios intereses económicos. Este concepto ha evolucionado desde sus primeras menciones en la ética empresarial hasta convertirse en un pilar fundamental de la gestión organizacional moderna. La responsabilidad social corporativa (RSC) se ha consolidado como una estrategia clave para las empresas que buscan no solo maximizar sus beneficios, sino también contribuir al bienestar social y ambiental (Porter y Kramer, 2006; Carroll, 1991; Freeman, 1984).

La responsabilidad social desde el punto de vista de la epistemología puede definirse como un constructo teórico que surge de la intersección de diversas disciplinas y paradigmas de conocimiento, incluidos la ética, la economía, la sociología y la ecología. Este concepto se fundamenta en la búsqueda y generación de conocimiento acerca de cómo las acciones de los individuos y las organizaciones impactan en la sociedad y el medio ambiente. Epistemológicamente, la responsabilidad social implica una comprensión crítica y reflexiva de las obligaciones morales y éticas de las entidades hacia sus múltiples stakeholders y el entorno en el que operan. Se basa en principios de justicia, equidad y sostenibilidad, y promueve la integración de valores éticos en la toma de decisiones empresariales (Garriga y Melé, 2004). Así, desde esta perspectiva, la responsabilidad social se entiende no solo como una serie de prácticas y comportamientos observables, sino también como un marco cognitivo que guía la interpretación y valoración de dichas prácticas en términos de su



contribución al bien común y al desarrollo sostenible (Freeman, 1984; Carroll, 1991).

2.2.2 **La Responsabilidad social corporativa y la responsabilidad social empresarial**

- **Responsabilidad social corporativa (RSC)**

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) se refiere al compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo sostenible, trabajando de manera ética y transparente con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus empleados, las comunidades locales y la sociedad en general, al mismo tiempo que incrementan el valor para los accionistas. Según Porter y Kramer (2006), la RSC se integra en la estrategia empresarial para crear ventajas competitivas sostenibles al abordar cuestiones sociales y ambientales. Además, la RSC implica que las empresas asumen responsabilidades más allá de sus obligaciones legales y económicas, incorporando preocupaciones éticas y filantrópicas en sus operaciones y en su estrategia de negocio (Carroll, 1991).

- **Responsabilidad social empresarial (RSE)**

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se refiere a las prácticas y políticas que las empresas implementan para cumplir con sus obligaciones éticas, sociales y ambientales. La RSE se enfoca en la sostenibilidad empresarial a largo plazo, promoviendo un equilibrio entre los beneficios económicos, el bienestar social y la protección del medio ambiente (Dahlsrud, 2008). La RSE abarca áreas como el cumplimiento de las normas laborales, la inversión en la comunidad, la gestión ambiental, y la transparencia y rendición de cuentas. Freeman (1984) señala que la RSE implica un enfoque estratégico en el cual las empresas



consideran los intereses de todos los stakeholders, no solo los de los accionistas, en la toma de decisiones empresariales.

2.2.3 Modelos Teóricos de Responsabilidad Social

- Modelo de responsabilidad social de Carroll

El modelo de responsabilidad social de Carroll, introducido en 1991, es ampliamente reconocido por su enfoque estructurado y jerárquico, representado a través de una pirámide. La base de esta pirámide es la responsabilidad económica, que enfatiza la importancia de ser rentable y sostenible financieramente. Las empresas deben generar beneficios económicos para sobrevivir y prosperar. Por encima de esta se encuentra la responsabilidad legal, que requiere que las empresas cumplan con las leyes y regulaciones vigentes. Este nivel subraya que la conformidad con el marco legal es fundamental para operar de manera legítima y aceptable en la sociedad (Carroll, 1991).

Las capas superiores de la pirámide incluyen la responsabilidad ética y la responsabilidad filantrópica. La responsabilidad ética implica que las empresas deben actuar con integridad y equidad, más allá de lo exigido por la ley, abordando las expectativas éticas de la sociedad. Finalmente, en la cúspide de la pirámide, la responsabilidad filantrópica se refiere a las acciones voluntarias de las empresas para mejorar la calidad de vida de la comunidad, como donaciones y programas de voluntariado. Este modelo de Carroll ofrece un marco comprensivo que ayuda a las empresas a entender y balancear sus diversas responsabilidades hacia la sociedad (Carroll, 1991).

- Modelo Triple Bottom Line



El modelo Triple Bottom Line (TBL), plantea que las empresas deben centrarse no solo en la rentabilidad económica, sino también en su impacto social y ambiental. Este enfoque integral sugiere que las organizaciones deben medir su éxito a través de tres dimensiones interrelacionadas: económica (generación de valor financiero), social (contribución al bienestar de la comunidad y equidad social) y ambiental (minimización del impacto ecológico y promoción de la sostenibilidad). Al considerar estas tres dimensiones, el TBL busca impulsar una gestión empresarial más equilibrada y sostenible, promoviendo prácticas que beneficien tanto a la empresa como a la sociedad en general (Elkington, 1997).

2.2.4 Características de las políticas de responsabilidad social corporativa

La aplicación de las políticas de RSC orientado a las operaciones de la organización favorecer el crecimiento económico, garantizan la protección del medioambiente y respeto social, incluidos los derechos humanos y los intereses de los consumidores, por lo tanto, la RSC contempla un conjunto de acciones en el sistema de gestión que modifica el proceso de toma de decisiones en la eficiencia económica, el impacto ambiental y social, la comunicación, la transparencia informativa (Hoffmeister et al., 2005; Nieto, 2005; Giraldo et al., 2006).

2.2.5 Dimensión transparencia

En el contexto de la responsabilidad social municipal, la transparencia es una dimensión clave que implican la apertura, la rendición de cuentas y el respeto a las normas establecidas. Por consiguiente, Camacho (2015) considera a la transparencia como un principio de la responsabilidad social que pretende adoptar las instituciones del ámbito público. La transparencia exige que las instituciones



comuniquen claramente sus acciones y decisiones, incluyendo información sobre políticas y sus posibles impactos en la sociedad y el medioambiente, para garantizar accesibilidad a los interesados o stakeholders.

Desde la perspectiva de la transparencia en las políticas de responsabilidad social municipal, autores como Dubbink y Luetge (2009) subrayan la importancia de la rendición de cuentas y la transparencia como pilares fundamentales para establecer la confianza y la legitimidad en las instituciones gubernamentales. La transparencia se considera como un medio para fomentar la participación ciudadana y la toma de decisiones informada (Heald, 2006).

2.2.6 Dimensión medioambiente

Las políticas de responsabilidad social ambiental implican diseñar estrategias sostenibles para reducir la contaminación y gestionar los residuos, además de implementar programas de concienciación ambiental (Benavidez et al., 2017 citado por Chupillon, 2023). En misma dirección, la responsabilidad social municipal en el ámbito medioambiental se fundamenta en la noción de que los gobiernos locales tienen un papel crucial en la protección y preservación del medioambiente en sus respectivas comunidades (Congreso de la República, 2012).

Por consiguiente, la responsabilidad social municipal del medioambiente implica la adopción de estrategias, políticas, programas y acciones operativas orientadas a mitigar el impacto ambiental, promover el desarrollo sostenible al coordinar múltiples actores y sectores con fin mejorar la calidad de vida de los ciudadanos que requieren una gestión integral y coherente que involucre la participación de los stakeholders (Del Barrio et al., 2020). Además, se debe tener



en cuenta como indicadores de RSC de la dimensión medioambiental a la gestión de los materiales, energía, agua, biodiversidad, emisiones, efluentes, residuos, proveedores, productos y servicios, cumplimiento de normas ambientales, transporte, entre otros (Lafuente et al., 2003).

2.2.7 Dimensión participación ciudadana

La participación ciudadana en la responsabilidad social municipal promueve el involucramiento activo de los ciudadanos en decisiones y acciones comunitarias. Basada en principios democráticos, empoderamiento comunitario y responsabilidad social corporativa, busca mejorar la calidad de vida y promover la transparencia. Ello implica, que los ciudadanos, de manera individual o colectiva, contribuyan de manera responsable y transparente en la definición, implementación y fiscalización de políticas de gestión en todos los niveles gubernamentales (Ministerio del ambiente, 2019).

Según Camacho (2015) la responsabilidad social del Estado implica promover la participación de la sociedad civil y aplicar políticas que abarquen áreas como la inclusión, género, igualdad de oportunidades, empleo, educación, salud, alimentación y control ambiental en todas las instituciones públicas. Además, Freeman (1984) manifiesta que la participación ciudadana en la toma de decisiones organizacionales refuerza la ética y la legitimidad de la responsabilidad social corporativa. En la misma línea Sher (2012) manifiesta que la participación ciudadana se vincula con la ética participativa y la justicia distributiva.

2.2.8 Dimensión desarrollo comunitario

La responsabilidad social corporativa, surgida en el siglo pasado, enfoca la gestión organización en tres pilares: económico, social y medioambiental. Las



organizaciones deben ir más allá de las obligaciones legales, buscando impactar positivamente en su entorno. Su objetivo es contribuir al crecimiento y desarrollo de las comunidades donde operan (Accinelli & De la Fuente, 2013). En esa línea el desarrollo comunitario en el contexto de la responsabilidad social corporativa se refiere a un enfoque holístico y participativo para mejorar las condiciones de vida en una comunidad, mediante la colaboración de los stakeholders.

En la primera mitad del siglo XX, las organizaciones comenzaron a reconocer la importancia de participar activamente en la comunidad. Esto se tradujo en su disposición para contribuir al bienestar social mediante acciones filantrópicas específicas (Correa, 2007). En consecuencia, la orientación hacia el bienestar impacta positivamente la dimensión social de las prácticas de responsabilidad social corporativa. Es decir, se percibe la orientación hacia el bienestar comunitario como prácticas socialmente responsables (Bigné et al., 2005).

Según Porter y Kramer (2011) las organizaciones pueden generar valor económico al abordar las necesidades de la sociedad, contribuyendo así al desarrollo económico y social de las comunidades donde operan. Según Elkington (1997) el desarrollo comunitario implica la implementación de programas y proyectos que enfrenten las necesidades y desafíos específicos de una comunidad en áreas como la educación, la salud, la vivienda, la infraestructura, el empleo y el medio ambiente. En síntesis, el desarrollo comunitario en la responsabilidad social municipal implica el compromiso proactivo con el desarrollo económico, social y ambiental local de los stakeholders.



2.2.9 Teoría de los Stakeholders

La teoría de los stakeholders, formulada por Freeman (1984), propone un enfoque integral para la gestión empresarial, sugiriendo que las organizaciones deben considerar a todos los grupos de interés (stakeholders) afectados por sus actividades, no solo a los accionistas. Los stakeholders incluyen empleados, clientes, proveedores, comunidades locales, gobiernos, y el medio ambiente. La teoría destaca la importancia de identificar y entender las necesidades y expectativas de estos grupos para lograr una gestión más ética y responsable. Además, esta teoría postula que, al alinear los intereses de los stakeholders con los objetivos empresariales, las organizaciones pueden generar valor sostenible y mejorar su desempeño a largo plazo. Este enfoque contrasta con la perspectiva tradicional centrada exclusivamente en maximizar los beneficios para los accionistas. La teoría de los stakeholders ha influido significativamente en la responsabilidad social corporativa, promoviendo prácticas empresariales que buscan un equilibrio entre las demandas económicas, sociales y ambientales.

- **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 en cuenta a todos los stakeholder, por más 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. (Guillén, 2008).

- **Gestión de los stakeholders**

La gestión de stakeholders es un enfoque estratégico que se centra en identificar, comprender y abordar los intereses y necesidades de todos los grupos o individuos que tienen un impacto en, o son impactados por, las actividades de una organización. Este enfoque es fundamental para la sostenibilidad y el éxito a largo plazo de las empresas, ya que reconoce la interdependencia entre la organización y sus múltiples partes interesadas (Freeman, 1984).

Además, Donaldson y Preston (1995) desarrollaron una teoría más normativa sobre los stakeholders, sugiriendo que todas las partes interesadas tienen un valor intrínseco y deben ser tratadas con respeto y consideración,



independientemente de su contribución económica a la empresa. Esta perspectiva ética sostiene que la gestión de stakeholders no es solo una cuestión de estrategia empresarial, sino también una obligación moral.

Clarkson (1995) distingue entre stakeholders primarios, aquellos cuya participación es esencial para la supervivencia de la empresa, y stakeholders secundarios, que no son esenciales para su existencia, pero pueden influir o ser influenciados significativamente por la empresa. La identificación y clasificación de stakeholders ayuda a las empresas a priorizar sus esfuerzos de gestión y comunicación, garantizando que las preocupaciones más críticas sean abordadas de manera efectiva.

En la práctica, la gestión de stakeholders implica actividades como la creación de políticas de diálogo y participación, el establecimiento de canales de comunicación transparentes, y la implementación de mecanismos para resolver conflictos y alinear los intereses divergentes. Esto no solo mejora la reputación y la legitimidad de la empresa, sino que también fomenta relaciones de confianza y cooperación que pueden conducir a un rendimiento empresarial superior (Harrison y Wicks, 2013).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se realizó en la ciudad y distrito de Ayaviri, capital ganadera de la provincia de Melgar, departamento de Puno, al sur de Perú. De acuerdo con el censo de 2017, contaba con una población de 25,057 habitantes y una densidad de 22.4 habitantes por kilómetro cuadrado. Su extensión total abarca 1,013.14 kilómetros cuadrados.

3.2 PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El periodo de tiempo en el que se ejecutó el trabajo de estudio fue de 6 meses, dentro del año de 2022.

3.3 ENFOQUE, ALCANCE Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Enfoque de investigación

El estudio está alineado al enfoque cuantitativo, dado que, se utilizaron datos cuantitativos en las descripción o caracterización de las variables de estudio Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018). Además, se engrimió el método deductivo para abordar la investigación desde los aspectos generales como los antecedentes y las teorías de los grupos de interés (Stakeholders) y la responsabilidad social con fin de arribando a las conclusiones y recomendaciones.

3.3.2 Alcance de investigación

El estudio corresponde un alcance descriptivo, donde se caracterizó las variables y sus dimensiones de responsabilidad social y los grupos de interés



(Stakeholders) de la Municipalidad Provincial de Ayaviri Melgar. Según Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018), las investigaciones descriptivas “pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis” (p. 108)

3.3.3 Diseño de la investigación

El diseño corresponde a una investigación no experimental de tipo transeccional, donde no se manipuló las variables de estudio y la recolección de datos se realizó en un único momento. Según Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018), en este tipo de diseño de investigación no se manipulan las variables, se caracterizan los hechos tal como ocurre en la realidad y se recoge los datos en un solo momento determinado.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

La población de estudio para la investigación estuvo conformada por un total de 48 representantes de grupos de interés (Stakeholders) de acuerdo a la Oficina Subgerencia de Participación Ciudadana y Protección de Grupos en Riesgo de la Municipalidad Provincial de Melgar Ayaviri.

Para Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018), la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p. 48); o bien, unidad de análisis.



3.4.2 Muestra

Para la presente investigación se hizo uso de un muestreo censal tomando como referencia a Ramírez (2012), que indica, cuando una población es pequeña se debe tomar como muestra a toda la población, a lo que se denomina un muestreo censal; es decir, se ha considerado como unidades de investigación a **48** representantes de los grupos de interés (Stakeholders) de acuerdo a la lista consignada por la Oficina Subgerencia de Participación Ciudadana y Protección de Grupos en Riesgo de la provincia de Melgar Ayaviri (Anexo 2).

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.5.1 Técnicas

En el estudio se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de datos. La encuesta es una técnica de investigación de campo; para lograr un mayor acopio de datos, se basa en la realización de ciertas preguntas encaminadas a obtener determinados datos, Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018).

3.5.2 Instrumentos

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, Hernández-Sampieri, & Mendoza. (2018). Por lo tanto, el instrumento de la investigación consta de

a) **Confiability del instrumento**

Tabla 1

Fiabilidad de la responsabilidad social

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,911	14

El valor de Alfa de Cronbach de 0.911 para la variable de responsabilidad social indica un nivel de fiabilidad muy alto. Este resultado sugiere que los 14 ítems utilizados para medir la responsabilidad social son consistentes entre sí, es decir, que las preguntas relacionadas con este constructo están bien alineadas y miden coherentemente el concepto subyacente. Un Alfa de Cronbach superior a 0.9 es generalmente considerado excelente y sugiere que el instrumento tiene una fiabilidad interna sólida.

b) Validez del instrumento

Tabla 2

Validez de la responsabilidad social

KMO de responsabilidad social
0.841

Un valor de KMO de 0.841 se considera muy bueno según las reglas generales de interpretación. Normalmente, un valor de KMO por encima de 0.8 indica que la muestra es adecuada para un análisis factorial y que es probable que los ítems compartan una estructura común subyacente. Por lo que, el valor KMO de 0.841 respalda la validez del instrumento para la variable de responsabilidad social, indicando que las preguntas o ítems están suficientemente correlacionados para que un análisis factorial sea válido.

3.5.3 Procesamiento y recolección de datos

El procedimiento seguido para recoger los datos fue el siguiente: i) se realizó las coordinaciones necesarias para solicitar permiso a la Municipalidad para aplicar

los instrumentos de investigación; ii) se elaboró los instrumentos de investigación de acuerdo a los indicadores del sistema de variables; y iii) en las fechas previstas se aplicó los instrumentos de investigación.

3.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.6.1 Diseño estadístico

En el estudio utilizó la estadística descriptiva; donde se elaboró tablas de distribución porcentual considerando la muestra y los parámetros correspondientes. Además, se elaboraron los estadígrafos o figuras para ilustrar de la distribución porcentual de la información obtenida en los resultados. Por otro lado;

El análisis a los datos recogidos se a bordo de la siguiente manera: i) revisión y clasificación de información: en esta etapa se revisó y clasifíco la información obtenida de acuerdo a las variables y dimensiones consideradas; ii) 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.

3.7 VARIABLES

3.7.1 Operacionalización de las variables

Tabla 3

Operacionalización de la variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Políticas de Responsabilidad Social	Transparencia	- Políticas aplicadas - Transparencia - Evaluación de servicios	1, 2, 3	1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de
	Medioambiente	- Ejecución de proyectos con responsabilidad social - Promoción del reciclaje - Origen de materiales	4, 5, 6	
	Participación ciudadana	- Rol formador del personal municipal - Organización para la participación - Participación en la toma de decisiones	7, 8, 9	



Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
	Desarrollo comunitario	<ul style="list-style-type: none">- Servicios públicos satisfactorios- Apoyo a la promoción comunitaria- Responsabilidad en situaciones de emergencia- Beneficio de proyectos externos- Promoción de educación, deporte y recreación	10, 11, 12, 13, 14	acuerdo ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan y describen los hallazgos obtenidos durante la investigación realizada, basados en la información recopilada en relación a los objetivos planteados, así mismo se han elaborado Tablas y Figuras que muestran los resultados de acuerdo a la tabulación realizada siguiendo las dimensiones establecidas.

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Describir la percepción de los stakeholders sobre las políticas de transparencia de la Municipalidad Provincial de Melgar.

Tabla 4

Aplica políticas de responsabilidad social

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	27.1	27.1
En desacuerdo	8	16.7	43.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	39.6	83.3
De acuerdo	7	14.6	97.9
Totalmente de acuerdo	1	2.1	100
Total	48	100	

Nota. La municipalidad aplica políticas de responsabilidad social en beneficio de la comunidad.

En la Tabla 5 se observa la percepción de los stakeholders sobre la aplicación de políticas de responsabilidad social por parte de la Municipalidad Provincial de Melgar, en su mayoría negativa. Un 43.8% de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con que la municipalidad aplica políticas de responsabilidad social en beneficio de la comunidad, mientras que un 39.6% se muestra neutral. Solo un 16.7% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican que las políticas actuales no son percibidas como

efectivas o claras por la mayoría. Para mejorar esta percepción, es crucial que la municipalidad fortalezca la comunicación y transparencia de sus políticas, involucrando más a la comunidad en su implementación y evaluación. Además, se recomienda la creación de mecanismos de retroalimentación continua para ajustar y optimizar las políticas basándose en las opiniones y necesidades de los ciudadanos.

Tabla 5

Transparencia en información pública

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	37.5	37.5
En desacuerdo	11	22.9	60.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.9	83.3
De acuerdo	6	12.5	95.8
Totalmente de acuerdo	2	4.2	100
Total	48	100	

Nota. La municipalidad ha sido transparente al informar a la comunidad sobre recursos, planes, programas y proyectos.

En la Tabla 6 se observa la percepción de los stakeholders sobre la transparencia en la información pública de recursos, planes, programas y proyectos por parte de la Municipalidad Provincial de Melgar es mayoritariamente negativa. Un 37.5% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 22.9% está en desacuerdo con que la municipalidad ha sido transparente al informar sobre recursos, planes, programas y proyectos. Un 22.9% se muestra neutral, mientras que solo un 16.7% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican que la mayoría de los stakeholders no percibe a la municipalidad como transparente en la divulgación de información pública. La alta proporción de desacuerdo sugiere una deficiencia en la comunicación y transparencia por parte de la municipalidad. Para mejorar esta percepción, es esencial que la municipalidad implemente estrategias más efectivas de comunicación y acceso a la

información, involucrando a la comunidad en procesos participativos y proporcionando información clara y accesible. Establecer mecanismos de retroalimentación continua también ayudará a ajustar y mejorar la transparencia en la información pública.

Tabla 6

Evaluación de servicios públicos

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	18	37.5	37.5
En desacuerdo	9	18.8	56.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	22.9	79.2
De acuerdo	10	20.8	100
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100
Total	48	100	

Nota. La municipalidad evalúa los servicios públicos mediante la información recopilada del buzón de sugerencias o el libro de reclamaciones.

La percepción de los stakeholders sobre la evaluación de servicios públicos por parte de la Municipalidad Provincial de Melgar es predominantemente negativa (Tabla 7). Un 37.5% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 18.8% está en desacuerdo con que la municipalidad evalúa los servicios públicos mediante la información recopilada del buzón de sugerencias o el libro de reclamaciones. Un 22.9% se muestra neutral y un 20.8% está de acuerdo, sin que nadie esté totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican que la mayoría de los stakeholders no percibe un uso efectivo de los mecanismos de retroalimentación para evaluar los servicios públicos. La alta proporción de desacuerdo sugiere que los esfuerzos de la municipalidad en este aspecto no son visibles o no se consideran efectivos. Para mejorar esta percepción, la municipalidad debe fortalecer los procesos de recopilación y uso de la retroalimentación ciudadana, asegurando que las sugerencias y reclamaciones se

traduzcan en acciones concretas. Transparencia en los resultados de estas evaluaciones y una comunicación clara de los cambios implementados también son esenciales para mejorar la confianza y percepción de los stakeholders.

4.1.2 Describir la percepción de los stakeholders sobre las políticas del medioambiente de la Municipalidad Provincial de Melgar.

Tabla 7

Ejecución de proyectos con responsabilidad social

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	29	60.4	60.4
En desacuerdo	1	2.1	62.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.7	79.2
De acuerdo	5	10.4	89.6
Totalmente de acuerdo	5	10.4	100
Total	48	100	

Nota. La municipalidad ejecuta proyectos con responsabilidad social.

En la Tabla 8 se observa la percepción de los stakeholders sobre la ejecución de proyectos con responsabilidad social por parte de la Municipalidad Provincial de Melgar es abrumadoramente negativa. Un 60.4% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 2.1% está en desacuerdo con que la municipalidad ejecute proyectos con responsabilidad social. Un 16.7% se muestra neutral, mientras que solo un 20.8% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican una percepción muy negativa sobre la capacidad de la municipalidad para ejecutar proyectos con responsabilidad social. La mayoría de los stakeholders no ve evidencia de proyectos responsables con el medioambiente, lo que sugiere deficiencias significativas en la planificación, comunicación y ejecución de estas iniciativas. Para mejorar esta percepción, la municipalidad debe priorizar la implementación de proyectos visibles y efectivos en responsabilidad

social, asegurando una comunicación clara y transparente sobre sus objetivos y resultados. Involucrar a la comunidad en todas las etapas de estos proyectos y demostrar los beneficios tangibles para el medioambiente puede ayudar a construir confianza y mejorar la percepción entre los stakeholders.

Tabla 8

Promoción del reciclaje

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	15	31.3	31.3
En desacuerdo	6	12.5	43.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	27.1	70.8
De acuerdo	6	12.5	83.3
Totalmente de acuerdo	8	16.7	100
Total	48	100	

Nota. La municipalidad promueve el reciclaje y gestiona los residuos responsablemente.

En la Tabla 9 se observa la percepción de los stakeholders sobre la promoción del reciclaje y la gestión responsable de residuos por parte de la Municipalidad Provincial de Melgar es mayoritariamente negativa. Un 31.3% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 12.5% está en desacuerdo con que la municipalidad promueva el reciclaje y gestione los residuos de manera responsable. Un 27.1% se muestra neutral, mientras que un 29.2% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican que una significativa proporción de los stakeholders no percibe esfuerzos efectivos por parte de la municipalidad en la promoción del reciclaje y la gestión de residuos. La percepción negativa predominante sugiere que las iniciativas actuales son insuficientes o no están bien comunicadas. Para mejorar esta percepción, la municipalidad debe intensificar sus esfuerzos en la promoción del reciclaje mediante campañas educativas y la implementación de sistemas eficientes de gestión de residuos. Además, es crucial

comunicar claramente a la comunidad los beneficios y resultados de estas políticas ambientales para aumentar la participación y el apoyo de los ciudadanos.

Tabla 9

Origen de materiales

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	22.9	22.9
En desacuerdo	19	39.6	62.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	33.3	95.8
De acuerdo	2	4.2	100
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100
Total	48	100	

Nota. La municipalidad utiliza materiales de empresas certificadas en sus proyectos.

En la Tabla 10 se observa la percepción de los stakeholders sobre el uso de materiales de empresas certificadas por parte de la Municipalidad Provincial de Melgar es predominantemente negativa. Un 22.9% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 39.6% está en desacuerdo con que la municipalidad utiliza estos materiales. Un 33.3% se muestra neutral, mientras que solo un 4.2% está de acuerdo. No hay encuestados que estén totalmente de acuerdo.

Estos resultados reflejan una percepción negativa generalizada sobre la política de la municipalidad respecto al uso de materiales de empresas certificadas en sus proyectos. La alta proporción de desacuerdo sugiere que los stakeholders no perciben un compromiso real con la sostenibilidad y la calidad en la selección de materiales. Para mejorar esta percepción, la municipalidad debe priorizar y comunicar claramente el uso de materiales certificados en todos sus proyectos. Implementar auditorías y publicar los resultados de estas prácticas sostenibles puede ayudar a construir confianza y demostrar el compromiso de la municipalidad con el medioambiente. Aumentar la

transparencia en este aspecto es esencial para mejorar la percepción de los stakeholders.

4.1.3 Caracterizar la percepción de los stakeholders sobre las políticas de participación ciudadana de la Municipalidad Provincial de Melgar.

Tabla 10

Rol formador del personal municipal

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	43.8	43.8
En desacuerdo	5	10.4	54.2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	15	31.3	85.4
De acuerdo	3	6.3	91.7
Totalmente de acuerdo	4	8.3	100.0
Total	48	100.0	

Nota. El personal municipal promueve valores cívicos como solidaridad, honestidad, responsabilidad, respeto y transparencia.

En la Tabla 11 se observa la percepción de los stakeholders sobre el rol formador del personal municipal en la promoción de valores cívicos como solidaridad, honestidad, responsabilidad, respeto y transparencia es mayoritariamente negativa. Un 43.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 10.4% está en desacuerdo con esta afirmación. Un 31.3% se muestra neutral, mientras que solo un 14.6% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican una percepción negativa generalizada sobre la capacidad del personal municipal para promover valores cívicos esenciales. La alta proporción de desacuerdo refleja una desconfianza significativa en la formación y el comportamiento del personal municipal. Para mejorar esta percepción, la Municipalidad Provincial de Melgar debe fortalecer sus programas de formación y desarrollo profesional del personal, asegurando que se promuevan y practiquen valores cívicos en todas las interacciones con la comunidad. Además, es fundamental

comunicar claramente estas iniciativas a los stakeholders y demostrar el compromiso con la integridad y la transparencia. Esto contribuirá a construir confianza y a mejorar la percepción sobre la participación ciudadana y el rol formador del personal municipal.

Tabla 11

Organización para la participación

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	16.7	16.7
En desacuerdo	14	29.2	45.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	16	33.3	79.2
De acuerdo	6	12.5	91.7
Totalmente de acuerdo	4	8.3	100.0
Total	48	100.0	

Nota. La institución municipal garantiza representación equitativa de género en reuniones y comisiones.

En la Tabla 12 se observa la percepción de los stakeholders sobre la garantía de representación equitativa de género en reuniones y comisiones por parte de la Municipalidad Provincial de Melgar es predominantemente negativa. Un 16.7% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 29.2% está en desacuerdo con esta afirmación. Un 33.3% se muestra neutral, mientras que solo un 20.8% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican una percepción negativa generalizada sobre los esfuerzos de la municipalidad para garantizar una representación equitativa de género. La alta proporción de desacuerdo sugiere que los stakeholders no perciben un compromiso efectivo con la equidad de género en las prácticas de participación ciudadana. Para mejorar esta percepción, la Municipalidad Provincial de Melgar debe reforzar y comunicar sus políticas de inclusión de género, asegurando que las reuniones y comisiones reflejen una representación equitativa. Es fundamental implementar medidas claras y transparentes que demuestren este compromiso y

fomentar una cultura organizacional inclusiva. Esto ayudará a construir confianza y mejorar la percepción de los stakeholders sobre las políticas de participación ciudadana de la municipalidad.

Tabla 12

Participación en la toma de decisiones

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	27.1	27.1
En desacuerdo	21	43.8	70.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	16.7	87.5
De acuerdo	3	6.3	93.8
Totalmente de acuerdo	3	6.3	100.0
Total	48	100.0	

Nota. El alcalde permite sugerencias de la comunidad en proyectos de educación, salud, infraestructura, social y cultural.

En la Tabla 13 se observa la percepción de los stakeholders sobre la participación en la toma de decisiones en la Municipalidad Provincial de Melgar es mayoritariamente negativa. Un 27.1% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 43.8% está en desacuerdo con que el alcalde permite sugerencias de la comunidad en proyectos de educación, salud, infraestructura, social y cultural. Un 16.7% se muestra neutral, mientras que solo un 12.6% está de acuerdo o totalmente de acuerdo.

Estos resultados indican una percepción muy negativa sobre la apertura del alcalde a las sugerencias de la comunidad en la toma de decisiones. La alta proporción de desacuerdo sugiere que los stakeholders no sienten que sus opiniones sean valoradas o tenidas en cuenta en los proyectos clave de la municipalidad. Para mejorar esta percepción, es esencial que la Municipalidad Provincial de Melgar implemente mecanismos efectivos y visibles de participación ciudadana, asegurando que las sugerencias de la comunidad sean escuchadas y consideradas en la toma de decisiones. Promover foros de discusión, encuestas comunitarias y comités de

consulta puede ayudar a construir una relación más colaborativa y a mejorar la confianza y percepción de los stakeholders sobre las políticas de participación ciudadana de la municipalidad.

4.1.4 Describir la percepción de los stakeholders sobre las políticas de desarrollo comunitario de la Municipalidad Provincial de Melgar

Tabla 13

Servicios públicos satisfactorios

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	21	43.8	43.8
En desacuerdo	6	12.5	56.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.8	75.0
De acuerdo	6	12.5	87.5
Totalmente de acuerdo	6	12.5	100.0
Total	48	100.0	

Nota. La municipalidad proporciona servicios esenciales como agua, luz, gestión de residuos y trámites con responsabilidad.

En la Tabla 14 se observa la percepción de los stakeholders sobre la satisfacción de los servicios públicos proporcionados por la Municipalidad Provincial de Melgar es variada pero predominantemente negativa. Un 43.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 12.5% está en desacuerdo con la afirmación de que la municipalidad proporciona servicios esenciales con responsabilidad. Aunque un 25% de los encuestados se muestra neutral, solo un 25% está de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Estos resultados sugieren que hay una insatisfacción generalizada con la calidad y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos esenciales por parte de la municipalidad. La alta proporción de respuestas negativas indica que los stakeholders no están contentos con la gestión de servicios como agua, luz, gestión de residuos y trámites. Para mejorar esta percepción, la Municipalidad Provincial de Melgar debe enfocarse en mejorar la eficiencia y calidad de sus servicios públicos,

así como en garantizar una gestión transparente y responsable de los recursos. Es esencial implementar mecanismos de retroalimentación y participación ciudadana para identificar las áreas de mejora y priorizar acciones que satisfagan las necesidades de la comunidad. Esto contribuirá a mejorar la percepción de los stakeholders sobre las políticas de desarrollo comunitario de la municipalidad.

Tabla 14

Apoyo a la promoción comunitaria

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	16.7	16.7
En desacuerdo	8	16.7	33.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	14.6	47.9
De acuerdo	18	37.5	85.4
Totalmente de acuerdo	7	14.6	100.0
Total	48	100.0	

Nota. La municipalidad promueve el turismo local y la gastronomía regional para el desarrollo comunitario.

En la Tabla 15 se observa la percepción de los stakeholders sobre el apoyo a la promoción comunitaria por parte de la Municipalidad Provincial de Melgar es variada pero mayoritariamente positiva. Un 37.5% de los encuestados está de acuerdo y un 14.6% está totalmente de acuerdo con la afirmación de que la municipalidad promueve el turismo local y la gastronomía regional para el desarrollo comunitario. Sin embargo, un 33.3% está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, y un 14.6% se muestra neutral.

Estos resultados indican que, si bien hay un número significativo de stakeholders que perciben un apoyo positivo por parte de la municipalidad a la promoción comunitaria a través del turismo local y la gastronomía regional, todavía existe una proporción considerable que no está convencida o no percibe este apoyo. Es esencial que la Municipalidad Provincial de Melgar continúe fortaleciendo y promoviendo activamente estas iniciativas para el desarrollo comunitario,

asegurándose de que sean accesibles, inclusivas y beneficiosas para toda la comunidad. Además, se deben implementar estrategias de comunicación efectivas para resaltar los beneficios y resultados de estas políticas de desarrollo comunitario, aumentando así la confianza y el apoyo de los stakeholders.

Tabla 15

Responsabilidad en situaciones de emergencia

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	13	27.1	27.1
En desacuerdo	14	29.2	56.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	27.1	83.3
De acuerdo	8	16.7	100
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100
Total	48	100	

Nota. La municipalidad actúa con responsabilidad en emergencias como inundaciones y derrumbes, mejorando la calidad de vida.

En la Tabla 16 se observa la percepción de los stakeholders sobre la responsabilidad de la Municipalidad Provincial de Melgar en situaciones de emergencia es mixta pero mayoritariamente negativa. Un 56.3% de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la municipalidad actúa con responsabilidad en emergencias como inundaciones y derrumbes, mejorando la calidad de vida. Solo un 16.7% está de acuerdo con esta afirmación, y un 27.1% se muestra neutral.

Estos resultados revelan una preocupación significativa entre los stakeholders sobre la capacidad de la municipalidad para responder adecuadamente a situaciones de emergencia. La proporción considerable de respuestas negativas indica que muchos stakeholders no perciben que la municipalidad esté cumpliendo adecuadamente su deber en estas circunstancias críticas. Es esencial que la Municipalidad Provincial de Melgar revise y fortalezca sus políticas y procedimientos de respuesta a emergencias, garantizando una coordinación efectiva,

comunicación clara y acciones oportunas para proteger y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos en momentos de crisis. Además, se deben implementar programas de sensibilización y educación comunitaria para promover la preparación y la resiliencia frente a desastres naturales. Esto ayudará a mejorar la percepción de los stakeholders sobre las políticas de desarrollo comunitario de la municipalidad.

Tabla 16

Beneficio de proyectos externos

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	35.4	35.4
En desacuerdo	16	33.3	68.8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	18.8	87.5
De acuerdo	6	12.5	100
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100
Total	48	100	

Nota. La comunidad se beneficia de proyectos realizados por instituciones distintas a la municipalidad de Melgar Ayaviri.

En la Tabla 17 se observa la percepción de los stakeholders sobre el beneficio de proyectos externos para la comunidad es mayoritariamente negativa. Un 68.8% de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la comunidad se beneficia de proyectos realizados por instituciones distintas a la municipalidad de Melgar Ayaviri. Solo un 12.5% está de acuerdo con esta afirmación, y un 18.8% se muestra neutral.

Estos resultados indican una falta de confianza y percepción negativa entre los stakeholders sobre el impacto positivo de los proyectos externos en la comunidad. La proporción significativa de respuestas negativas sugiere que muchos stakeholders no perciben que estos proyectos estén beneficiando realmente a la comunidad. Es esencial que la Municipalidad Provincial de Melgar evalúe la efectividad y el alcance de los proyectos externos y trabaje en colaboración con las instituciones responsables para garantizar que se aborden las necesidades reales de la comunidad y se maximice

el beneficio para todos los ciudadanos. Además, se debe mejorar la comunicación y la transparencia en relación con estos proyectos, asegurando que la comunidad esté informada sobre su propósito, ejecución y resultados. Esto ayudará a mejorar la percepción de los stakeholders sobre las políticas de desarrollo comunitario de la municipalidad.

Tabla 17

Promoción de educación, deporte y recreación

Escala	Frecuencia	%	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	17	35.4	35.4
En desacuerdo	12	25.0	60.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	25.0	85.4
De acuerdo	3	6.3	91.7
Totalmente de acuerdo	4	8.3	100
Total	48	100	

Nota. La municipalidad impulsa la educación, el deporte y la recreación para el desarrollo comunitario.

En la Tabla se observa la percepción de los stakeholders sobre la promoción de educación, deporte y recreación por parte de la Municipalidad Provincial de Melgar es variada pero predominantemente negativa. Un 60.4% de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la afirmación de que la municipalidad impulsa la educación, el deporte y la recreación para el desarrollo comunitario. Solo un 14.6% está de acuerdo con esta afirmación, y un 25.0% se muestra neutral.

Estos resultados indican una preocupación significativa entre los stakeholders sobre el compromiso y efectividad de la municipalidad en la promoción de la educación, el deporte y la recreación como parte del desarrollo comunitario. La proporción considerable de respuestas negativas sugiere que muchos stakeholders no perciben que se estén realizando esfuerzos suficientes en estas áreas clave. Es esencial que la Municipalidad Provincial de Melgar revise y refuerce sus políticas y



programas relacionados con la educación, el deporte y la recreación, asegurando que sean accesibles, inclusivos y beneficiosos para toda la comunidad. Además, se deben implementar estrategias de comunicación efectivas para resaltar los beneficios y resultados de estas iniciativas de desarrollo comunitario, aumentando así la confianza y el apoyo de los stakeholders.

4.2 DISCUSION.

En esta investigación denominada percepción de los stakeholders como causa de la aplicación de las políticas de responsabilidad social en la municipalidad provincial de Melgar Ayaviri, se ha demostrado que la percepción de los stakeholders sobre las políticas de responsabilidad social y transparencia de la municipalidad provincial de Melgar es negativa en mayor proporción. Dado que, el 43.8% de los encuestados no percibe la implementación efectiva de políticas de responsabilidad social, alineándose con lo señalado por Centeno (2019), quien observó deficiencias similares en la aplicación de estas políticas en Puno. Asimismo, un 60.4% expresa desacuerdo respecto a la transparencia en la información pública, lo que refleja problemas encontrados también en la investigación de Muñoz y Pocco (2022) en la municipalidad distrital de Quicacha y Arzapalo (2020) en la municipalidad de Tahuania encontró deficiencias (64% de encuestados califican de forma negativa) en la gestión de transparencia. Finalmente, el 56.3% considera insuficiente la evaluación de los servicios públicos, subrayando la necesidad de una mayor gestión y rendición de cuentas a nivel municipal.

La percepción de los stakeholders sobre las políticas medioambientales de la municipalidad provincial de Melgar, se encontró que el 62.5% de los encuestados está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con la ejecución de proyectos de responsabilidad social, el 43.8% no cree que se promueva el reciclaje de manera efectiva y un 62.5% está en desacuerdo sobre el uso de materiales de empresas certificadas. Lo que significa falta de



confianza y los esfuerzos actuales no son efectivos en cuanto a las políticas medioambientales de la Municipalidad Provincial de Melgar. Por lo que los resultados encontrados en el estudio van en misma línea con Muñoz y Pocco (2022), que revela una fuerte percepción de insuficiencia en las políticas ambientales de la municipalidad distrital de Quicacha calificando como regulares con un 61% de opinión de los colaboradores; de la misma forma Centeno (2022), encontró deficiencias en el manejo del medio ambiente en el Municipio Puno, señalando que las normativas y reglamentos de gestión institucional referidos a la responsabilidad social no se cumplen. También, Montañez (2017) manifiesta que la dimensión ambiental se encuentra entre deficiente (42.18%) y regular (44.56%) de la municipalidad provincial de Yungay.

La percepción de los stakeholders sobre las políticas de participación ciudadana en la municipalidad provincial de Melgar es en gran medida negativa con un 54.2% en cuanto al rol formador del personal municipal en la promoción de valores cívicos, lo que evidencia un déficit en la transmisión de principios éticos como la solidaridad y la transparencia. Además, el 45.8% consideran que la organización para la participación no garantiza una representación equitativa de género. Finalmente, un 70.8% percibe una falta de apertura en la toma de decisiones por parte del alcalde, lo que revela una brecha significativa en la inclusión de las voces de la comunidad en decisiones clave. Estos resultados convergen con los hallazgos de Arzapalo, (2020) donde manifiesta muy baja (62%) participación de los stakeholders en las sugerencias de priorización y ejecución de obras del Municipio de Tahuania de la localidad de Bolognesi. En la misma dirección Centeno (2022) reveló que la ejecución de proyectos con responsabilidad social en la municipalidad provincial de Puno tiene una percepción negativa de los stakeholders. Sin embargo, Lira y Rojas (2019) revela que la participación ciudadana en la municipalidad del distrito de San Martín de Porres es buena (70,2%), lo que divergen con los resultados del estudio.



Los resultados de la investigación sobre la percepción de los stakeholders respecto a las políticas de desarrollo comunitario de la municipalidad provincial de Melgar revelan varias deficiencias en áreas clave. Un 56,3% de los encuestados está insatisfecho con la prestación de servicios públicos esenciales, como agua, luz y manejo de residuos, lo cual refleja una gestión insuficiente. Esta tendencia es comparable con lo señalado por Centeno (2022), quien indica que el 82% de los encuestados en Puno tienen una percepción negativa sobre la gestión de los servicios públicos. De igual manera, el apoyo percibido hacia la promoción comunitaria, con un 52.1% de aceptación en la municipalidad de Melgar, contrasta con el 70% de desaprobación.

En relación a situaciones de emergencia, un 56.3% en la Municipalidad de Melgar percibe una falta de respuesta adecuada, mientras que en el estudio de Muñoz y Pocco (2022), el 52.4% de los encuestados de la municipalidad de Quicacha evalúan positivamente el apoyo comunitario. Esto sugiere una diferencia significativa en la efectividad de la gestión municipal entre ambas localidades. Además, el 68.8% de los encuestados en municipalidad de Melgar percibe que no se benefician lo suficiente de proyectos externos, un desafío que también se observa en la municipalidad de Tahuanía, según Arzapalo (2020). Finalmente, la insatisfacción con el apoyo a la educación, deporte y recreación en municipalidad de Melgar (60,4%) se alinea con las percepciones negativas de otras municipalidades, como lo indica Asenjo (2020) para Pátapo y Centeno (2022) para Puno, lo que refleja la necesidad de mejoras en estas áreas.



V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos y a los objetivos planteados se tiene las siguientes conclusiones:

- Las percepciones de los stakeholders sobre la aplicación de la responsabilidad social, transparencia y evaluación de servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Melgar son en mayor proporción negativas. En esa línea, un 43.8% de los encuestados está en desacuerdo con la efectividad de las políticas de responsabilidad social, y solo un 16.7% tiene una percepción positiva. Además, un 60.4% de los encuestados no considera transparente la información pública proporcionada por la municipalidad. Por último, el 56.3% de los encuestados no percibe una evaluación efectiva de los servicios públicos basada en la retroalimentación ciudadana. Estos resultados reflejan una necesidad urgente de mejorar la comunicación y la implementación de políticas de responsabilidad social y transparencia.
- Las percepciones de los stakeholders sobre la aplicación de las políticas medioambientales de la Municipalidad Provincial de Melgar son en mayor proporción negativas. Dado que, el 62.5% de los encuestados están en desacuerdo con que la municipalidad esté ejecutando proyectos con responsabilidad social. Además, el 43.8% de los encuestados no percibe una promoción efectiva del reciclaje, mientras que, el 62.5% están en desacuerdo con que la municipalidad utilice materiales de empresas certificadas. Estas cifras indican una falta de confianza generalizada en las políticas medioambientales de la Municipalidad Provincial de Melgar y se percibe que los esfuerzos actuales no son suficientes o efectivos.
- La percepción de los stakeholders sobre la aplicación de las políticas de participación



ciudadana de la Municipalidad Provincial de Melgar es en gran medida negativa. Es decir, el 54.2% de los encuestados no cree que el personal municipal promueva valores cívicos como solidaridad, honestidad, responsabilidad, respeto y transparencia. Además, el 45.9% están en desacuerdo con que la municipalidad garantice una representación equitativa de género en reuniones y comisiones. También se encontró, que un 70.9% de los encuestados no percibe que el alcalde permita sugerencias de la comunidad en proyectos de educación, salud, infraestructura, social y cultural. Por lo tanto, estos resultados reflejan una falta de confianza en la efectividad y equidad de las políticas de participación ciudadana actuales.

- Los resultados reflejan una percepción predominantemente negativa entre los stakeholders sobre las políticas de desarrollo comunitario de la Municipalidad Provincial de Melgar. Un 56.3% de los encuestados expresa insatisfacción con la gestión de emergencias, mientras que un 68.8% no percibe beneficios de los proyectos externos. Además, el 60.4% considera inadecuados los esfuerzos en educación, deporte y recreación. Aunque un 52.1% valora positivamente la promoción del turismo y la gastronomía regional, la percepción sobre los servicios públicos sigue siendo negativa, con un 56.3% en desacuerdo sobre la responsabilidad en su provisión. En suma, estos resultados reflejan una falta de confianza en la capacidad de gestión municipal.



VI. RECOMENDACIONES

- Para mejorar la percepción de los stakeholders, la Municipalidad Provincial de Melgar debe fortalecer la comunicación y transparencia en sus políticas de responsabilidad social y en la divulgación de información pública. Es fundamental involucrar a la comunidad vinculada (stakeholders) en la planificación, implementación y evaluación de estas políticas, utilizando mecanismos efectivos de retroalimentación. Además, la municipalidad debe asegurar que las sugerencias y reclamaciones ciudadanas se traduzcan en acciones concretas y visibles. Implementar estrategias claras y accesibles para informar a la comunidad sobre los recursos, planes y resultados de las políticas públicas mejorará la confianza y la percepción positiva de los stakeholders.
- La Municipalidad Provincial de Melgar debe intensificar sus esfuerzos en la implementación y comunicación de políticas medioambientales efectivas. Es crucial ejecutar proyectos con responsabilidad social de manera visible y transparente, promoviendo activamente el reciclaje a través de campañas educativas y sistemas de gestión de residuos eficientes. Además, la municipalidad debe garantizar y comunicar el uso de materiales de empresas certificadas, demostrando su compromiso con la sostenibilidad. Publicar auditorías y resultados de prácticas sostenibles, e involucrar a la comunidad en estos procesos, aumentará la confianza y la percepción positiva de los stakeholders.
- La Municipalidad Provincial de Melgar debe intensificar sus esfuerzos en promover y comunicar claramente sus políticas de participación ciudadana. Es fundamental fortalecer la formación del personal municipal en valores cívicos y garantizar su aplicación en todas las interacciones con la comunidad. Además, la municipalidad debe implementar medidas efectivas para asegurar la representación equitativa de



género y crear mecanismos claros y accesibles para la participación ciudadana en la toma de decisiones. Establecer foros de discusión, encuestas comunitarias y comités consultivos puede ayudar a asegurar que las sugerencias de la comunidad sean escuchadas y consideradas, mejorando así la confianza y el apoyo de los stakeholders hacia las políticas de la municipalidad.

- Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Melgar realizar una evaluación exhaustiva de sus políticas y programas de desarrollo comunitario. Esto debe incluir la identificación de áreas de mejora en la respuesta a emergencias, la colaboración con instituciones externas y la promoción de la educación, el deporte y la recreación. Además, es fundamental mejorar la transparencia y la comunicación con los stakeholders para asegurar que estén informados sobre las acciones y esfuerzos de la municipalidad en estas áreas. Implementar mecanismos de retroalimentación y participación ciudadana también ayudará a fortalecer la confianza y el apoyo de la comunidad hacia las políticas de desarrollo comunitario de la municipalidad.
- Los resultados de los indicadores estudiados como gobernabilidad, medioambiente, 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.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Accinelli, E., & De la Fuente, J. L. (2013). Responsabilidad social corporativa, actividades empresariales y desarrollo sustentable Modelo matemático de las decisiones en la empresa. *Contaduría y Administración*, 58(3), 227-248.
[https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71228-2](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71228-2)
- Arzapalo, P. C. (2020). Responsabilidad social municipal y la calidad de los servicios públicos en la localidad de Bolognesi, distrito de Tahuanía provincia de Atalaya región Ucayali. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva].
<https://repositorio.unas.edu.pe/items/e41eba6b-f7c5-4f2b-bdf1-0d6c8529b719>
- Asenjo, K. D. (2020). Responsabilidad social como modelo de gestión municipal en el distrito de Pátapo, Chiclayo. [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45109>
- Bigné, E., Chumpitaz, R., Andreu, L. y Swaen V. (2005). Percepción de la responsabilidad social corporativa: un análisis cross-cultural. *UCJC Business and Society Review (formerly Known As Universia Business Review)*, 1(5).
<https://journals.ucjc.edu/ubr/article/view/516>
- Bernuy, C. A., y Robles, V. J. (2022). Análisis de la gestión de grupos de interés en la Universidad Intercultural Nopoki, como parte de la gestión estratégica social, para la consecución de la sostenibilidad de resultados. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/23257>
- Camacho, J. I. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista latinoamericana de derecho social*, 20, 3-29.
<https://doi.org/10.1016/j.rlds.2015.06.001>
- Centeno, J. (2020). Percepción de los stakeholders sobre la aplicación de políticas de



- responsabilidad social de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2019.
[Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/13949>
- Congreso de la República (2012). Ley General del Ambiente. Ley N° 28611.
http://www.oefa.gob.pe/wp-content/uploads/2012/07/MJ003_L28611_-Ley_General_del_Ambiente.pdf
- Correa, J. G. (2007). Evolución histórica de los conceptos de responsabilidad social empresarial y balance social. *Semestre económico*, 10(20), 87-102.
<http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf>
- Chupillon, S. A. (2023). Políticas de responsabilidad social y desarrollo sostenible de una municipalidad en Piura, 2022 [Tesis de maestría]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120901>
- Del Barrio, R. A., Ocampo, M. E., & Larrañaga, M. (2020). Políticas públicas y gobernanza ambiental: lineamientos para un programa integral de control, descontaminación y saneamiento de las cuencas hídricas rionegrinas (Argentina). *Revista Pilquen*, 23(5), 72-85.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-31232020000500006&lng=es&tlng=es.
- Del Castillo, R., López-Mateo, C., & Sánchez-Fernández, M. D. (2020). Responsabilidad social municipal bajo la percepción de los jóvenes en ciudades de turismo de negocios y recreativo. *Revista Administração Em Diálogo - RAD*, 22(1), 57–80. <https://doi.org/10.23925/2178-0080.2020v22i1.41162>
- Dubink, W., & Luetge, C. (2009). Responsibility and the corporation in a globalizing world. *Journal of Business Ethics*, 88(Suppl 4), 623-636



- Elkington, J. (1997). *Cannibals with forks: The triple bottom line of 21st century business*. Capstone. <https://www.johnelkington.com/archive/TBL-elkington-chapter.pdf>
- Fernández, J.L. y Bajo, A. (2012). La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad. *aDResearch ESIC International Journal of Communication Research*. 6, 6 (jul. 2012), 130–143.
<https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/47/121>
- Fernández, W. y Gutiérrez, L. (2022). Responsabilidad Social Municipal y Compromiso Organizacional en la Municipalidad Distrital de Chilca, Huancayo. [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana los Andes].
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4737>
- Gamarra, J. F. (2022). La responsabilidad social y su incidencia en la gestión de la municipalidad provincial de Cajabamba, 2020. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada del Norte].
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/32893/Informe%20ajustado%20en%20segunda%20instancia_PARCIAL_PDF.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Giraldo, E., A. Durán y A. Durán (2006). Implantación gradual de la responsabilidad social corporativa (RSC) en las empresas: dimensiones de avance y papel de la acreditación progresiva. *Revista de Dirección, Organización y Administración de Empresas* (32): 37-44.
- Guillén, M. (2008). *Ética en las organizaciones. Construyendo confianza*. Madrid: Pearson.
- Heald, D. (2006). Transparency: The key to better governance? *International Review of*



Administrative Sciences, 72(2), 233-244.

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018) . *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education
- Hoffmeister, L., F. G. Benavides y P. Jodar (2005). Responsabilidad social corporativa en salud y seguridad en el trabajo: dimensiones, realidad y perspectivas. *Cuaderno de relaciones laborales* 24 (1): 18 -198.
- Jáuregui, P. L. (2019). Responsabilidad social en la Municipalidad de Miraflores. *Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu*, 5(2), 27-36.
<https://doi.org/10.36955/RIULCB.2018v5n2.003>
- Lafuente, A., Edo, V. V., Pueyo, R., & Llaría, J. (2003). Responsabilidad social corporativa y políticas públicas. *Documentos de trabajo (Laboratorio de alternativas)*, (3), 1.
<https://fundacionalternativas.org/publicaciones/responsabilidad-social-corporativa-y-politicas-publicas/>
- Lira, L. A. N., y Rojas, R. I. P. (2019). Responsabilidad social y participación ciudadana en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana. *Gobierno y Gestión Pública*, 6(2).
<https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoYG/article/view/2384>
- Ministerio del Ambiente (2019). Guía para el buen gobierno municipal en materia de Gestión Ambiental. <https://sinia.minam.gob.pe/documentos/guia-buen-gobierno-municipal-materia-gestion-ambiental>
- Montañez, J. R. (2017). Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la municipalidad provincial de Yungay–2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12009>



- Muñoz, Y. I., y Pocco, K. P. M. (2022). Responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Quicacha–Arequipa, 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad José Carlos Mariátegui]. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1399>
- Nieto, M. (2005). Difusión de la responsabilidad social corporativa en la empresa española. *Revista Economistas* 106 (XXII): 32 - 44.
- Paredes, M. D. y Salerno, M. L. (2021). Gestión de stakeholders. Un estudio de campo. In *X Congreso de Administración del Centro de la República. VI Congreso de Ciencias Económicas del Centro de la República. VII Encuentro Internacional de Administración del Centro de la República*. Instituto Académico Pedagógico de Ciencias Sociales| Escuela de Ciencias Económicas| Secretaría de Internacionalización UNVM. <https://n2t.net/ark:/13683/enkY/6o1>
- Pulido, J. I., & López, D. (2023). Las partes interesadas en el desarrollo turístico de un territorio. Análisis de casos en Ecuador. *Investigaciones Turísticas*, (26), 251–273. <https://doi.org/10.14198/INTURI.23156>
- Ramírez, F. (2012). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Panapo.
- Rodríguez, C. J. F. (2008). Management y sociedad en la obra de Peter: Drucker.
- Rojas, L. E. (2022). Gestión de stakeholders para la productividad y competitividad por gobiernos locales. *Gobierno y Gestión Pública*, 9(1). <https://portalrevistas.aulavirtualusmp.pe/index.php/RevistaGobiernoG/article/view/2427>
- Rueda, A. (2005). Stakeholders, entorno y gestión medioambiental de la empresa: la moderación del entorno sobre la relación entre la integración de los stakeholders y las estrategias medioambientales. [Tesis de Doctorado, Universidad de Granada]. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/567/15338496.pdf?sequence=1>



- Sher, G. (2012). *Ethics: essential readings in moral theory*. Belknap Press.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=3M0xHAVZQnUC&oi=fnd&pg=PA387&dq=A+theory+of+justice&ots=Pf7muoJxxA&sig=kQvOVdPcLkWem8IV8WYv0Kt3ZY#v=onepage&q=A%20theory%20of%20justice&f=false>
- Solís, J. I. C. (2015). Las normas de responsabilidad social. Su dimensión en el ámbito laboral de las empresas. *Revista latinoamericana de derecho social*, 20, 3-29.
<https://doi.org/10.1016/j.rlds.2015.06.001>
- Garriga, E., & Melé, D. (2004). Corporate social responsibility theories: Mapping the territory. *Journal of Business Ethics*, 53(1-2), 51-71.
<https://link.springer.com/article/10.1023/B:BUSI.0000039399.90587.34>
- Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business Horizons*, 34(4), 39-48.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/000768139190005G>
- Freeman, R. E. (1984). *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Pitman.
- Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). The stakeholder theory of the corporation: Concepts, evidence, and implications. *Academy of Management Review*, 20(1), 65-91. <https://journals.aom.org/doi/10.5465/amr.1995.9503271992>
- Clarkson, M. B. E. (1995). A stakeholder framework for analyzing and evaluating corporate social performance. *Academy of Management Review*, 20(1), 92-117.
<https://journals.aom.org/doi/10.5465/amr.1995.9503271994>
- Harrison, J. S., & Wicks, A. C. (2013). Stakeholder theory, value, and firm performance. *Business Ethics Quarterly*, 23(1), 97-124.
<https://www.cambridge.org/core/journals/business-ethics-quarterly/article/abs/stakeholder-theory-value-and-firm->



performance/AD4E1E7D4D6DFE26DBB0D094923B2DB1

Porter, M. E. y Kramer, M. R. (2006). Strategy & society: The link between competitive advantage and corporate social responsibility. *Harvard Business Review*, 84(12), 78-92. <https://hbr.org/2006/12/strategy-and-society-the-link-between-competitive-advantage-and-corporate-social-responsibility>

Dahlsrud, A. (2008). How corporate social responsibility is defined: An analysis of 37 definitions. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15(1), 1-13. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/csr.132>



ANEXOS

ANEXOS 1. Encuesta de Responsabilidad Social y Reputación Corporativa de la Municipalidad

Provincial de Melgar Ayaviri

CODIGO:

Con la finalidad de estudiar la Responsabilidad Social y Reputación Corporativa de la Municipalidad Provincial de Melgar Ayaviri, se presenta una serie de cuestionamientos conformado con preguntas estructuradas y con el fin de obtener la información necesaria. Marque con una X en la opción que considere adecuada según su criterio.

La RSM 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. Esta información tiene propósitos académicos por lo que será confidencial.

Datos generales:

Sexo: Masculino () Femenino ()	Nivel educativo: Sin estudios () Primaria () Secundaria () Superior ()
Edad: De 18 a 20 años () De 21 a 30 años () De 31 a 40 años () De 41 a 50 años () Más de 51 años ()	Ingresos económicos: Menos de S/. 1,025 () S/ 1,025 a S/ 2,000 () S/ 2,001 a S/ 3,000 () S/ 3,001 a S/ 4,000 () Más de S/ 4,000 ()

Escala de valoración: 1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4=De acuerdo y 5=Totalmente de acuerdo

N°	Variables, dimensiones e ítems	1	2	3	4	5
Responsabilidad social						
Dimensión transparencia						
1	La municipalidad aplica políticas de responsabilidad social en beneficio de la comunidad.					
2	La municipalidad ha sido transparente al informar a la comunidad sobre recursos, planes, programas y proyectos.					
3	La municipalidad evalúa los servicios públicos mediante la información recopilada del buzón de sugerencias o el libro de reclamaciones.					
Dimensión medioambiente						
4	La municipalidad ejecuta proyectos con responsabilidad social.					



5	La municipalidad promueve el reciclaje y gestiona los residuos responsablemente.					
6	La municipalidad utiliza materiales de empresas certificadas en sus proyectos.					
Dimensión participación ciudadana						
7	El personal municipal promueve valores cívicos como solidaridad, honestidad, responsabilidad, respeto y transparencia.					
8	La institución municipal garantiza representación equitativa de género en reuniones y comisiones.					
9	El alcalde permite sugerencias de la comunidad en proyectos de educación, salud, infraestructura, social y cultural.					
Dimensión desarrollo comunitario						
10	La municipalidad proporciona servicios esenciales como agua, luz, gestión de residuos y trámites con responsabilidad.					
11	La municipalidad promueve el turismo local y la gastronomía regional para el desarrollo comunitario.					
12	La municipalidad actúa con responsabilidad en emergencias como inundaciones y derrumbes, mejorando la calidad de vida.					
13	La comunidad se beneficia de proyectos realizados por instituciones distintas a la municipalidad de Melgar Ayaviri.					
14	La municipalidad impulsa la educación, el deporte y la recreación para el desarrollo comunitario.					

Nota. Adaptado de Centeno, (2019)

¡Gracias por su cooperación!



ANEXOS 2

Grupos de interés (Stakeholders) de la Municipalidad Provincial de Ayaviri Melgar- 2024

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	INTEGRANTES
1	Mendoza Quispe Melitón	Presidente de la Asociación de Barrios Unidos de Ayaviri - ABUA	03
2	Mayor PNP Manuel Alonso Quevedo Muñoz	COMISARIO PNP SECTORIAL AYAVIRI.	03
3	Dante Moisés Rosado Maraví	Prelatura de Ayaviri	03
4		CARITAS Ayaviri	01
5	Salas Pino Mirian	CENTRO DE EMERGENCIA MUJER	01
6	Christian Quispe Delgado	DIRECTOR DE LA RED DE SALUD MELGAR	01
7	Luz María Hanco Suca	Asociación de Jóvenes con Visión - Ayaviri	01
8	Percy Quispe Quispe	Compañía de Bomberos	01
9	Efraín Condori	SUTEP	01
10	Jhon Barra Chipana	Prefectura Ayaviri	01
11		Beneficencia Publica	01
12	Chañi Aguilar Lidia	Asociación de Club de Madres Unidas de Barrios de Ayaviri -ACMUBA	01
13	Flores García Eddy	Presidente de las Rondas Campesinas del Distrito de Ayaviri - CEDIRCA	01
14	Ccahuanihancco Hanco, Ubaldo	E. T. LOS TIGRES S.C.R.L.	01
15	Cruz Aroni Adelma	Comedores Populares	01
16	Marleny Mescco Barrajan	Comité Vaso de Leche	01
17	Quentasi Quispe Zacarías pedro	Comité de Vigilancia	01
18	Huamán Tito Luis	JASS	01
19	Quispe Cenzano, Irma Soledad	CUNA MAS	01
20	Espinoza Ramos, Mario	PROGRAMA JUNTOS	01
21	Quispe Montalvo Angélica	DESCOSUR	01
22	Quispe Condori Adelma	APROMM	01
23	Chambi Arias Wilfredo	UGEL- MELGAR	01
24	Morales Tacuri Rogelio	PROGRAMA PAÍS	01
25	Villanueva F. Tania Elcira	JUNTAS VECINALES	01
26	Mamani Sanca Julia	ASOCIACIÓN DE ARTESANAS AYAVIRI	01
28	Ccasa Huaynacho Aníbal	COORDINADOR TERRITORIAL PENSION 65	01
29	Elver Choquemallco	COORDINADOR TERRITORIAL SISFO PUNO NORTE	01
30	Abarca Ccalla Vladimir	Asociación de Transportistas Melgar - ASTRAM	01
31	Valeriano Pacori Maximiliano	Asociación de triciclistas de servicio público de Ayaviri	01
32	Aguilar Hanco Juan	Asociación de comerciantes mixtos Mercado Modelo Ayaviri - ACOMNA	01
33	Merma Chahuasoncco Eufrasio	Mercado internacional nueva panamericana	01
34	Clemente Chui Marrón	ASOCIACION DE PRODUCTORES PESCA Y ARTESANIA ANTAYMARCA	01
35	Luz Sonia Gutiérrez Condori	ASOCIACIÓN PROVINCIAL DE MUJERES DE MELGAR (PUNO) – APROMM	01
36	Angela Chissla Palomino	ASOCIACION DE MUJERES INDIGENAS DE LA PROVINCIA DE MELGAR - AMUAME	01
37	Rosario Del Pilar Pacsi Pacsi (Vocera)	Red Interquorum Melgar	01



38	Jhoel Antony Arizaca Álvarez	Asociación de Estudiantes Residentes Ayavireños en Puno (AERAP)	02
39	Esperanza Tomasa Luque Vilca	JOC (Juventud Obrera Cristiana)	01
40	Erica Lourdes Silvestre Cruz	ASOCIACION DE PROTECCION Y RESCATE ANIMAL "AMOR DE PATAS AYAVIRI"	01
41	Percy Uturunco	Organización de Jóvenes Líderes GENERACION CONDEPA	02
42	Prof. José Eduardo Choquehuayta de la Cruz	CENTRO DE INTEGRAL DE ATENCION DEL ADULTO MAYOR AYAVIRI	01
43	SR Mariano Concepción Cartagena Lima	ASOCIACION ADULTO MAYOR CONO NORTE AYAVIRI	01
44	SR Esteban Suca Quispe	ASOCIACION ADULTO MAYOR PUEBLO LIBRE AYAVIRI	01
45	Ing. Edgar Huamán Tapara	DIRECTOR AGENCIA AGRARIA MELGAR	01
46	Dr. Richard Tala López	SENASA	01
47	Ing. Jhon Eddie Cervantes Tapia	DIRECTOR INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO AYAVIRI	01
48	Sra. Mery Lidia Quispe Paucar	ASOCIACION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD VISUAL SANTA LUCIA .	01



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Benigno AGUILAR HELO
identificado con DNI 02298796 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“Percepción de los Stakeholders y Políticas de responsabilidad social
de la municipalidad Provincial de Melgar Ayaviri, Periodo 2022.”

” Es un tema original.


Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 28 de octubre del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Benigno AGUILAR MELO
, identificado con DNI 02298796 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Administración

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

"Percepción de los Stakeholders y Políticas de responsabilidad social de la municipalidad Provincial de Melgar Ayaviri, Período 2022"

" Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 28 de octubre del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella