



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS
EMPRESARIALES Y PEDAGÓGICAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TESIS

RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
QUICACHA – AREQUIPA, 2021

PRESENTADA POR

BACH. YULHISSA INGRIDHS MUÑOZ ARROYO
BACH. KARLA PAOLA MARITA POCCO CARDENAS

ASESOR

Dr. JULIO CESAR LUJAN MINAYA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
COMERCIAL

MOQUEGUA - PERÚ

2022

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
ÍNDICE DE CONTENIDO	V
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT.....	IX
INTRODUCCIÓN	X
CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.	12
1.2. Definición del problema.....	15
1.2.1. Problema General.....	15
1.2.2. Problemas específicos:.....	15
1.3. Objetivos de la investigación	16
1.3.1. Objetivo General	16
1.3.2. Objetivos específicos:	16
1.4. Justificación y limitaciones de la investigación	16
1.5. Variables	18
1.6. Hipótesis de la investigación.....	19
1.6.1. Hipótesis general:.....	19
1.6.2. Hipótesis específica:	19
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes de la investigación.	20
2.2. Bases teóricas.....	23
2.3. Marco conceptual.....	33
CAPÍTULO III : MÉTODO.....	35
3.1. Tipo de investigación.....	35
3.2. Diseño de investigación.	35
3.3. Población y muestra.	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	37
CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	38
4.1. Presentación de resultados por variable.	38

4.2.	Contrastación de hipótesis.	44
4.3.	Discusión de resultados.....	50
CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		53
5.1.	Conclusiones. -.....	53
5.2.	Recomendaciones	54
BIBLIOGRAFÍA.		55
ANEXO		58

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

TABLA 1: NIVELES DE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL	38
TABLA 2: NIVELES DE LA DIMENSIÓN VALORES PRINCIPALES.	39
TABLA 3: NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO.	40
TABLA 4: NIVELES DE LA DIMENSIÓN APOYO A LA COMUNIDAD.	41
TABLA 5: NIVELES DE LA DIMENSIÓN PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	42
TABLA 6: NIVELES DE LA DIMENSIÓN MARKETING RESPONSABLE.....	43
TABLA 7: PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	44
TABLA 8: PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA DIMENSIÓN DE VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS.....	45
TABLA 9: PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO.	46
TABLA 10: PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA DIMENSIÓN APOYO A LA COMUNIDAD.	47
TABLA 11: PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA DIMENSIÓN PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	48
TABLA 12: PRUEBA DE HIPÓTESIS DE LA DIMENSIÓN MARKETING RESPONSABLE.....	49
FIGURA 1. NIVELES DE LA VARIABLE RESPONSABILIDAD SOCIAL	38
FIGURA 2. NIVELES DE LA DIMENSIÓN VALORES PRINCIPALES.	39
FIGURA 3. NIVELES DE LA DIMENSIÓN CONDICIONES DE AMBIENTE DE TRABAJO.	40
FIGURA 4. NIVELES DE LA DIMENSIÓN APOYO A LA COMUNIDAD.	41
FIGURA 5. NIVELES DE LA DIMENSIÓN PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE.....	42
FIGURA 6. NIVELES DE LA DIMENSIÓN MARKETING RESPONSABLE.....	43

RESUMEN

El propósito fundamental del presente estudio es realizar un análisis acerca de la práctica de responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021. Para ello el tipo descriptivo fue tomado en cuenta como base. Los trabajadores de la entidad fueron los que colaboraron con la encuesta la cual constaba de 17 interrogantes. En este caso la muestra en total la conformaron 21 individuos.

Con referencia a las dimensiones pertenecientes a la variable fueron cinco: marketing responsable, protección al medio ambiente, apoyo a la comunidad, condiciones del ambiente de trabajo, valores y principios éticos.

Teniendo en cuenta los resultados que se hallaron, para terminar, se concluye que en la Municipalidad Distrital de Quicacha – Arequipa, existen buenas prácticas de responsabilidad social.

Palabras claves: responsabilidad social, medio ambiente, valores, apoyo, comunidad.

ABSTRACT

The fundamental purpose of this study is to carry out an analysis about the practice of social responsibility in the District Municipality of Quicacha - Arequipa, 2021. For this, the descriptive type was taken into account as a basis. The workers of the entity were the ones who collaborated with the survey which consisted of 17 questions. In this case, the total sample was made up of 21 individuals.

With reference to the dimensions belonging to the variable, there were five: responsible marketing, environmental protection, community support, work environment conditions, values and ethical principles.

Taking into account the results that were found, to finish, it is concluded that in the District Municipality of Quicacha - Arequipa, there are good practices of social responsibility.

Keywords: social responsibility, environment, values, support, community.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la responsabilidad social es sin duda una manera de producir, una forma de guardar una relación con el medio ambiente, con la comunidad y dentro de la entidad con todo su personal. Ello les otorga a las organizaciones cualidades de competitividad, en especial cualidades humanas lo cual posibilita, en el momento de ejecutar sus actividades ser mas competitivas y tener un valor mayor.

Por ese motivo en una población que esta preocupada cada vez mas por su progreso y bienestar, ocasiona que las organizaciones pretendan acercarse más a la población a través de la responsabilidad social empresarial, lo cual no se practica ahora nomas sino desde hace mucho tiempo solo por pocas organizaciones, entonces este tema no es tan nuevo como parece. Lo innovador que hoy en día se tiene es que la población requiere por parte de las entidades un compromiso mayor con referencia a la problemática que la comunidad afronta, de esa manera deja de ser un asunto que pasa desapercibido.

Hoy en día con un mundo más globalizado casi todas las organizaciones están más empoderadas, por lo cual son de mucha influencia en diversos países con economías grandes, de esa manera es racional que la población les exija ser transparentes y responsables. De esa manera es que en una población que se preocupa por la mejora de su calidad de vida, el implicar a la RSE en todas las organizaciones tiene un valor nuevo, puesto que generan ganancias y empleos por también bienestar en favor de la población.

Este tema es usado esencialmente en Europa y USA adoptando distintas perspectivas en los dos continentes. En el caso de Latinoamérica es insertada en gestión de empresas de diferentes campos tanto de servicios como producción.

En el Perú pese a lo mencionado ello no se encuentra muy bien implementado pues en la mayoría de casos solo la aplican las organizaciones grandes, entonces es difícil tener organizaciones sostenibles y que cooperen en el desarrollo de sus grupos de interés optimizando la mejora de su calidad de vida.

Para Gil (2019) indica que nuestro país es algo pobre con respecto a organizaciones que implementen y gestionen la Responsabilidad Social dentro de sus actividades. De acuerdo con una investigación realizada por la Esan la cual se aplicó a las organizaciones, allí se demostró que el 100% de estas tienen conocimiento sobre la Responsabilidad Social, por otra parte, el 15% confirman que es necesario para su beneficio ponerla en marcha y un 5% la viene aplicando.

Por consiguiente, la organización en su mayoría, tanto públicas como privadas no pueden hacer de lado y no introducir en sus actividades a la RSE centrada en la mejora de la calidad de vida de la población y con la finalidad de originar beneficios grandes para la sociedad, lo cual se interpreta en un desarrollo mayor para ambos.

Acorde con el Diario El Peruano (2017) centrándonos esencialmente en el ámbito público, debería promoverse la puesta en marcha de planes organizacionales de responsabilidad social para todas sus instituciones, con la finalidad de aumentar y generar el valor ambiental, social y económico, puesto que es una pieza fundamental para que la sociedad consiga su desarrollo socioeconómico.

A partir de ello, en el Distrito de Quicacha en el sector público la Responsabilidad social se observa que es practicada de forma aislada sin producir beneficios grandes para la sociedad. Centrándonos en la Municipalidad Distrital de Quicacha como institución del Estado que brinda sus servicios a la comunidad desde hace muchos años, y que pese a poseer un presupuesto asignado al desarrollo social para utilizarlo en programas en bienestar del pueblo, no cuenta con un plan específico cuyo propósito sea la realización de actividades en beneficio de su población y así fomentar el progreso comunitario.

Es así que en seguida se desarrolla el presente estudio mediante cinco capítulos.

CAPÍTULO I : EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la Realidad Problemática.

Romo (2016), menciona que la manera más actualizada de llevar a cabo los negocios, se enfoca en que la empresa sea sostenible económicamente, social y ecológica, todo para el bienestar de la sociedad, a ello se le conoce como la Responsabilidad Social Empresarial, (p.1). Además, la RSE brinda para las empresas una imagen más responsable ante la sociedad, favorece en el incremento de las utilidades, y eleva el número de ventas de cada producto que la empresa produce, lo que con el paso del tiempo va generando en la empresa una estabilidad dentro del mercado.

El Responsabilidad Social Empresarial se creó con la finalidad de que las empresas tengan un manejo más consiente y consideración como ejecutan sus actividades para su propio beneficio sin que estas actividades llegasen a dañar o perjudicar el medio ambiente, además de preocuparse por la sociedad civil y la económica que sustenta la calidad de vida de la población.

Según DESUR (2014, p.6) la cooperación surge y se convierte en algo relevante para quienes estén siendo involucrados ya sea de manera directa o de manera indirecta, estos involucrados son quienes tienen la obligación el deber de velar por el bienestar de ellos mismos, por eso es que la cooperación resulto se en los años 60 una decisión que cambiaría la vida de las personas de ahí hasta la actualidad se lucha en unión con la sociedad misma, para crear un mejor futuro, mediante ambientes limpios no

contaminados, sanos, una económica que permita a los habitantes del lugar tener una calidad de vida apropiada.

Desde el punto de vista jerárquico se considera importante considerar primero a quienes permitan que sea posible que las empresas ejecuten sus funciones u obligación con el fin de satisfacer a la sociedad, de ahí siguen los proveedores, la sociedad en general, esa sería la jerarquía de relevancia que se da en las empresas con finalidad de tener y realizar un trabajo eficiente, sin hacer mal uso de los materiales, o personas involucrados , preocupándose siempre en que la jerarquía sea cumplida sin pasar por alto algún miembro de ella.

La Comisión Europea (2002), citado por Navarro Espigares y Hernández Torres (s.f) p. 18, refiere en su comunicado 347, la destinación de las disposiciones en la integración de las diversas instituciones del estado es creadas con finalidad de introducir los principios de responsabilidad, para dar una mejor calidad de vida a la población.

Todos los órganos del estado se unen cuando de responsabilidad se trata más si esta se dirige esta responsabilidad al medioambiente, por la cual se convoca a todas las entidades del estado para que dentro del plan de actividades que están tengan se incluyan los estratégicos, sumidos en un enfoque social. En el año 2003 en el país de España se realizó un informe en el que se constató, las políticas del estado en referencia a la Fundación Ecológica y Desarrollo.

Tanto en lo nacional como en lo internacional se dan las reuniones para llevar a cabo las respectivas coordinaciones, diálogos, que se realizaran con finalidad de que la Responsabilidad Social se convierte en una regla una tendencia para todos los países, y que estos les impongan a las empresas la obligación y lo pongan como objetivo el cuidado del medioambiente, sea cual sea las actividades que vayan a realizar de esa manera se logre en conjunto salvar el medioambiente.

De acuerdo con el informe de la Subcomisión parlamentaria sobre Responsabilidad Social Empresarial citado por la Diputación de Granada

(s.f.) (2006, p. 1), gracias a las funciones de las entidades del estado se logrará realizar todas las actividades pertenecientes a fortalecer la responsabilidad social, además de que estas instituciones tienen entre sus obligaciones servir como regulador, colaborador y promotor.

Las entidades del estado son quienes directamente velan por la seguridad y la calidad de vida de su población, estas entidades son quienes permiten el desarrollo de la economía de la población, mediante puesto de trabajo que se les otorga a diversas personas, en diversos periodos, además de brindarles facilidades para que la población consiga ingresos que les permitan mejorar sus ingresos monetarios.

En el Perú la responsabilidad está orientada en hacer surgir por parte del estado crear, fortalecer programas y capacitaciones para la población, con la finalidad de darles la oportunidad de que cada peruano sea lo suficientemente capaz de tener las mismas circunstancias para lograr su estabilidad financiera, cada proyecto cada planeamiento, capacitación para cada región del país son dirigidos y coordinados por MEF, además es ella quien da las recompensas a las municipalidades que llevan a cabo de manera eficiente el desarrollo de los programas y las actividades.

En la Región de Arequipa las entidades del estado, manifiestan sus orientaciones al crecimiento sustentable de la vida de la población, estas se dan por medio de las costumbres sus tradiciones, la cultura que manejan desde sus raíces, todo para que la población sienta la confianza, calidez, y tengan una vida cómoda.

Todas las actividades se realizan siempre teniendo presente la armonía con el medio ambiente, los involucrados sean las empresas privadas, instituciones del estado, la misma población, todos buscarán la manera de que cada acción realizada sea consciente, y responsable.

La Municipalidad Distrital de Quicacha, es una Institución Pública, con Personería Jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines.

Quienes forman parte del municipio son personas con responsabilidades, y cargos muy importantes estas personas son denominadas según sus cargos como: obreros funcionarios, servidores públicos. Todas las responsabilidades de estos personajes son en una sola dirección el de satisfacer a la población, contribuyendo a mejorar el lugar en donde habitan, proveyendo alimentación y demás cosas.

La deficiencia que se genera en los procesos de ordenes no permiten que las actividades se lleven con normalidad, sean los casos en la limpieza pública, en donde aunque exista un responsable de ello, no se ve que cumpla con sus funciones, porque se ve que no se le da la relevancia que debería de darse a esas actividades, ya sea que uno de las áreas o involucrados falle al cumplir con sus funciones todas las actividades terminan siendo un fracaso, aunque a veces el alcalde del municipio, tenga reuniones con el personal para darle a conocer cómo es que se tendría que realizar las metas para el bienestar de la población, los del consejos son los que terminan fallando y gracias a ellos no se cumplen con los objetivos que se estipulan en las políticas normas de las entidades del estado peruano.

1.2. Definición del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Existe la práctica de responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021?

1.2.2. Problemas específicos:

¿Existe la práctica de valores y principios éticos en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021?

¿Existe la práctica de condiciones de ambiente de trabajo en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021?

¿Existe la práctica de apoyo a la comunidad en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021?

¿Existe la práctica de protección del medio ambiente en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021?

¿Existe la práctica de marketing responsable en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Analizar la práctica de responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos:

Analizar la práctica de valores y principios éticos en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Analizar la práctica de condiciones de ambiente de trabajo en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Analizar la práctica de apoyo a la comunidad en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Analizar la práctica de protección del medio ambiente en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Analizar la práctica de marketing responsable en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

1.4. Justificación y limitaciones de la investigación

El propósito esencial que en este estudio se busca es hacer un análisis de la responsabilidad social que se practica en la Municipalidad de Quicacha - Arequipa, 2021. Se justifica siguiendo los criterios de Hernández Fernández y Baptista” (2014, p.40).

Conveniencia

El trabajo de investigación es relevante porque se quiere dar a conocer, que mediante la responsabilidad social se pueden obtener muchos beneficios, no solo para la población sino también para quienes hacen que sea posible cumplir con las funciones u obligaciones que tienen cada institución u órgano del estado. Considerando la economía, la sociedad y el cuidado del medio ambiente.

Relevancia Social

Las carencias que se dan a conocer en el distrito de Quicacha, son motivo por el que se realiza este trabajo de investigación, entre las deficiencias que se presentan en el municipio encontramos a condiciones en el trabajo inapropiadas, carencias en la protección del medioambiente, además de la falta de valores y ética.

Implicancias prácticas

El trabajo de investigación se realizó con finalidad de analizar la práctica de la Responsabilidad Social en la Municipalidad Distrital de Quicacha, para obtener datos relevantes y veraces con respecto al uso de herramientas, actividades y acciones que desarrolla la entidad pública, considerando la importancia de la integración de actividades dirigidas al establecimiento de medidas con respecto al medio ambiente, beneficios a la sociedad y el crecimiento económico.

1.5. Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ITEMS
Responsabilidad social	DERES (s.f.): Menciona que se le atribuye el pensamiento de ser como la visión de las diversas gestiones empresariales, las cuales son enfocadas a integrar los valores, la ética, todo lo que sea parte de la formación de la sociedad y la misma a que estas se relación de manera armónica y exista un equilibrio, con el medio ambiente.	Se medirá esta variable por medio de un cuestionario que constituye 10 interrogantes, tomando en cuenta cuatro dimensiones las cuales de mencionan a continuación: marketing responsable, protección del medio ambiente, apoyo a la comunidad, condiciones de ambiente de trabajo, valores y principios éticos.	1. Valores y principios éticos	1.1. Difusión de la visión, misión y el código de ética	Encuestas: Cuestionario	1
				1.2. Ambiente laboral integrador		2
				1.3. Evaluaciones del desempeño		3
			2. Condiciones de ambiente de trabajo	2.1. Comunicación y participación		4,5
				2.2. Capacitaciones		6
				2.3. Balance trabajo - familia		7
			3. Apoyo a la comunidad	3.1. Inserción local		8
				3.2. Involucramiento con la comunidad		9
				3.3. Integración de personas con discapacidad		10
			4. Protección del medio ambiente	4.1. Difusión de políticas ambientales		11,12
				4.2. Reciclaje y reutilización		13
				4.3. Auditorias verdes		14
			5. Marketing responsable	5.1. Difusiones precisas y confiables		15
				5.2. Privacidad de los usuarios		16
				5.3. Publicidad tóxica		17

1.6. Hipótesis de la investigación.

1.6.1. Hipótesis general:

Existe buenas prácticas de responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

1.6.2. Hipótesis específica:

1. Existe buenas prácticas de valores y principios éticos en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.
2. Existe buenas prácticas de condiciones de ambiente de trabajo en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.
3. Existe buenas prácticas de apoyo a la comunidad en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.
4. Existe buenas prácticas de protección del medio ambiente en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.
5. Existe buenas prácticas de marketing responsable en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

En el ámbito internacional:

Alcaraz (2013) realizó un trabajo sobre el análisis de las prácticas de responsabilidad social en los gobiernos locales del granada, trabajo en el que considero como objetivo, ver el comportamiento del gobierno en referencia al conocimiento de la sustentabilidad, para lo que se tomó como muestra de estudio a 55 gobiernos, a través de cuestionarios que tuvieron como finalidad obtener información sobre la sustentabilidad, además de considerar para la obtención de información el cuestionario llevo a cabo un total de 73 preguntas, quienes le permitieron conseguir toda la información necesaria para el estudio y análisis.

La información que se obtuvo a través de las encuestas dio como resultado final que el 40% en una cantidad de 61 gobiernos son de difusión, por lo que se ve que en los gobiernos se tienen deficiencias con la información ambiental.

Gómez Agustín (2014), menciona, en su trabajo realizado que la RSE en Huehuetenango sea analizado en la empresa Edil para lo que considero a 233 personas quienes laboran dentro de la empresa, a través de encuestas, luego que consiguió la información del personal que labora en la empresa, llego como conclusión que en la empresa no hacen uso de manera adecuada ni apropiada los códigos de ética, no obstante, eso no significa que

los trabajadores son dejados en relación al tema de los valores, ellos llevan a efectuar sus propios principios, sus valores, en la empresa existe un área particularmente que se encarga de velar por la responsabilidad de la empresa con el medio ambiente.

Garrido *Notas* y Sanhueza Navarrete (2014), menciona en su trabajo que la RSE en los municipios de Bio Chile, se da un manejo eficiente y mejorado en la responsabilidad social, teniendo un resultado de 3.78 hasta 4.32 de promedio el cual afirma lo ya mencionado con anterioridad.

En el ámbito nacional

Pérez (2013), realizó su trabajo de investigación para poder tener el grado de magister, el trabajo fue realizado con el tema de las responsabilidades social y la influencia que puede provocar la Auditoría de gestión en aquellas empresas que pertenecen al sector minero, en el trabajo de investigación que se realizó ejecuto el estudio a 61 gerentes de las distintas empresas, que tienen sus actividades en el sector minero, con las encuestas realizadas a los gerentes estos, arrojaron como resultado que la auditoría de gestión tiene que ver con el cumplimiento de la responsabilidad social, ya que dicha gestión tiene un sistema el cual analiza a la empresa y verifica si efectivamente estas están cumpliendo con las normas, disposiciones que se les impone en el momento en el que inician con sus actividades, además de ser una herramienta muy útil para el cumplimiento de las empresas, les ayuda a llegar a sus metas, estas herramientas permiten que la responsabilidad social con el ambiente, la sociedad sean respetadas por las empresas, logrando de esa manera el bienestar común de todos los involucrados del mercado.

Núñez (2016) menciona en su informe realizado sobre responsabilidad social y el impacto ambiental en el lugar de Huancayo, en el informe se menciona una definición de los temas mencionados con anterioridad, son actividades que se realizan para solucionar cualquier problema o deficiencia que se presente en la sociedad, además son un puente

que permite a la sociedad tener un estilo de vida acomodada, estas actividades comprenden todas aquellas acciones que benefician a la sociedad.

El estado promueve la ley en donde claramente se da a conocer, que la función de cada y uno de los gobiernos, ya sean locales, regionales, provincial, es crear, fomentar el desarrollo económico en la sociedad, además que estos gobiernos, tienen que tener sus objetivos en una misma dirección para que el avance sea mejor y progrese.

En la región de Huancayo, Tambo y Chilca, exista una zona de residuos sólidos, por la que se debería de realizar un trabajo apropiado, con todo el material que se recopila, la responsabilidad de dicho trabajo es para la empresa DIESTRA en conjunto al municipio propio del lugar, sin embargo se ha visto claramente la deficiente labor que se desempeña con los residuos sólidos, tal es la magnitud de la deficiente labor que llegaron a punto de colapsar, el edén y Agua de las Vírgenes, viendo todo lo ocurrió la única solución que se ha encontrado es que se efectuó un trabajo multisectorial, empezando por el gobierno regional, procediendo con provincial y por ultimo a la distrital, todo en ese orden.

Lapa (2014), menciona, en su trabajo de investigación relacionada al tema de la responsabilidad social empresarial, es un tema que se ha venido abordando de manera más amplia el cual se enfoca en el progreso de una empresa sin ocasionar externalidades negativas, el otro del cual se trató en el trabajo es la colectividad laboral, todo el estudio es en Perú, lapa consiguió ver la relación y consecuencias que ocasionan estas dos. El trabajo lo realizo de manera descriptiva y analítica, para validar su información recurrió a las encuestas en las que considero a 150 personas de distintas empresas siendo estas un total de 25, todas ellas son empresas privadas, teniendo como resultado que aquellas empresas que cumplen con ser responsables socialmente, resultan ser más atractivos para la sociedad, que aquellas empresas que realizan sus actividades sin considerar la responsabilidad social, además las empresas que si las usan, obtienen

beneficios muchos más elevados que las demás empresas, solo con la acción de ser responsables socialmente logran introducirse en la mente de la sociedad, ganando su simpatía y convirtiéndose en una empresa con un nivel de posicionamiento alto en el mercado.

2.2. Bases teóricas

Responsabilidad social

La responsabilidad social es una decisión que una vez tomada la empresa quedara marcada por la sociedad , quiere decir que si la empresa cumple con la responsabilidad social, la sociedad se sentirá agradecida, vinculada con la empresa, y la consideraran como una empresa en la que si se debe de comprar, pero por el contrario si la empresa, toma la responsabilidad social y no la cumple, la sociedad le hará sentir su incomodidad, la que terminaría perjudicando se de manera muy negativa, además que una empresa cuando decide tomar la responsabilidad social esta deberá por obligación realizar modificaciones en sus procesos, planes de acción, etc., en pocas palabras es un giro de 180° para la empresa. (DESUR, 2014, pág. 10)

Es un acto voluntario por parte de las empresas, acto en las que se considera la preocupación de la sociedad, y el medioambiente, en cualquiera actividad o plan que tenga, realice la empresa, todas aquellas modificaciones que se realicen para dar efecto a la responsabilidad social repercutirá en el personal de las empresas y por supuesto en aquellas personas involucradas o que tengan alguna relación con las actividades que realiza la empresa.

Carroll (1983), menciona, con más precisión, las implicancias que tiene la responsabilidad social empresarial en una empresa, mencionan que la convierte económicamente más rentable, más ético, con más principios, más responsable, consciente, solidario, (p.154)

Araya (2003), menciona el planteamiento de que la RSE es fundadora de actitudes, comportamientos, acciones que van a formar parte de la integración de los elementos sociales, todas esas siendo las decisiones que toma una empresa y como consecuencia se encuentra ligada más a las percepciones u expectativas de la sociedad que de una legislación.

Capriotti & Schulz (2010), comenta, que tanto en las empresas privadas como en las públicas implementar estas acciones que permitan el cumplimiento de las responsabilidades sociales, es un gran reto que puede resultar ser complicado pero mas no imposible, es así que en el caso de las empresas del sector público, buscan con esta acción, llegar a un nivel más elevado y de acorde a la realidad en la que se encuentran, más cuando se trata de los procesos de fiscalización, además de mejorar, optimizar todos aquellos procesos o tramites que tienen relación con las actividades de compra de bienes y servicios.

Dimensión 1: Valores y principios éticos

DERES (s.f.) el trabajo que se efectúa dentro y fuera de las instalaciones de un centro laboral tiene que tener en ambos ámbitos el uso imprescindible, de los actos éticos, morales y de los principios de un ser humano, por eso es que los trabajadores de la institución, deben constantemente ser capacitados, evaluados, con la finalidad de hacer efecto al cumplimiento de los valores y la ética, además que el uso de estas incrementara en gran medida los beneficios de la institución. (pág. 33)

➤ **Difundir la Visión, Misión y código ética**

Planear y plantear cual será la misión y visión de las empresas o instituciones deberán siempre ir acorde a la realidad y ser visible para todos aquellos interesados en conocer cuál es la misión y visión de una empresa o institución en la zona geográfica.

Sin embargo, por otro lado, se tiene al código de ética que resulta ser una herramienta de uso necesario para las empresas o instituciones, gracias a esta herramienta las empresas logran canalizar mejor las decisiones que se llevarán a cabo, estas decisiones deberán ir sujetas a la realidad en la que se planteó la misión y la visión de la empresa o instituciones.

La realización y cumplimiento de estos tres elementos permitirán el avance y regulación de las empresas, no obstante, deben darse en periodos de tiempo que le permita a la empresa poder llegar a sus objetivos, de tal manera que todas las decisiones y acciones que se den en una empresa o institución, deberán ser para la satisfacción del personal, externo y conocimiento del personal interno.

➤ **Generar ambiente laboral integrador**

Las decisiones que sean tomadas o modificadas dentro de una empresa deberán ser comunicadas a todo el personal que esté vinculado con las obligaciones de la empresa, todo ello con la única finalidad de tener una sola dirección para llegar a los objetivos y que no existan discrepancias en los procesos por falta de conocimiento y comunicación entre las diferentes áreas que conforman el centro de mando de la empresa.

El trabajo en equipo es base fundamental en una empresa, para que esta realice sus actividades en cumplimiento a sus metas u objetivos, en el momento en el que se empieza con la acción de trabajar en equipo, cada meta, cada objetivo, todo se encamina en una sola dirección, además de crearse un ambiente óptimo para el desenvolvimiento de las actividades, funciones del personal, y entre ellos también. (DERES, pág. 42)

➤ **Realizar evaluaciones de desempeño de la empresa**

Cada persona que forma parte de la empresa y que sus funciones estén relacionadas al cumplimiento de las metas u objetivos ya sean estos en un plazo corto o largo, tendrán el derecho a juzgar, analizar y evaluar el funcionamiento de la empresa, en base a los documentos. La importancia de contar con un plan estratégico le permite a la empresa, y a todo el personal, medir periódicamente los avances, buenos o malos que la empresa está teniendo en el periodo estipulado, además que gracias este plan, cuando sea necesario la empresa puede realizar modificaciones para cambiar el rumbo de la empresa si esta no está yendo bien.

La opinión de todos los involucrados con la empresa importa mucho cuando de calidad se trata, además del manejo, cada opinión que se brinde a la empresa, llega hacer beneficioso mostrándole diversos entornos, situaciones, soluciones, perspectivas al centro de control y orden de la empresa.

Dimensión 2: Condiciones de ambiente de trabajo

Las estipulaciones de las normas, políticas, reglas que se generan en una empresa con el objetivo que en esta no se efectuó un conflicto de interés, entre todos los participantes de la empresa, se le designa realizar dichas limitaciones en la empresa al área de RRHH, es en donde el personal obtiene la respuesta de las recompensas, beneficios, etc., que obtendrán por el cumplimiento de sus responsabilidades.

El trabajador para una empresa resulta ser la pieza que da sentido a todas las actividades de la empresa, sin esta pieza la empresa no es capaz de proceder al cumplimiento de sus obligaciones con el mercado, por es necesario que a los trabajadores se les brinde un trato con el ellos se sientan cómodos, libres para realizar sus funciones, y en el que además sean respetados.

➤ **Facilitar la comunicación y participación**

La libre expresión es un derecho constitucional de las personas, que forman parte de su desarrollo, si una empresa llega a realizar una limitación a su personal no solo estaría incumpliendo una norma del estado, sino que también se estaría perjudicando, porque el desarrollo de su personal se verá afectado, lo mejor que la empresa puede hacer es crear y fomentar la libertad de expresión dentro y fuera de sus instalaciones. (DERES, pág. 19)

En el párrafo anterior se mencionó sobre la libertad de expresión, pero no solo basta con que el personal exprese lo que piensa si no también que necesita y debe ser escuchado por sus superiores y por sus mismos compañeros, todo para que exista un ambiente armonioso y comunicativo en la empresa, además de que estas acciones permitirán a la empresa llegar a conocer, sus errores, fallas y defectos que se presenten en los procesos de la empresa.

➤ **Capacitación y desarrollo personal**

DERES (s.f.), una empresa necesita a diversos personales para que laboren en sus instalaciones, pero no a cualquiera, este tipo de personal deberá ser reclutado, evaluado y seleccionado, además de ser capacitados si demuestran ser lo que la empresa necesita, también si lo demuestran serán retribuidos de diferentes maneras.

Una vez pasado el proceso de selección, el personal contratado será capacitado, instruido en los que se les brindará el conocimiento que estos deben tener de la empresa y de cómo se dan los procesos, siempre en cuando estas acciones se han ejecutadas responsablemente el desempeño del personal se verá reflejado en el ingreso de las utilidades de la empresa.

➤ **Balance Trabajo – Familia**

DERES (s.f.), entre las políticas de una empresa debe estipularse las limitaciones de los horarios en que el personal realiza sus funciones, además de estipular o crear eventos en los que su personal tenga momentos gratos en familia, esas acciones serán retribuidas por el personal para la empresa, mediante mejores avances un eficiente trabajo, y un ambiente laboral bueno.

Tomándolo por el lado económico, reunir al personal de la empresa con su familia, esa acción es de ganar, ya que no solo animara los ánimos de su personal para trabajar en la empresa, sino que también estará haciendo publicidad, sin que los familiares se percaten de la situación. Es recomendable que las empresas realicen estas acciones, si lo es.

Dimensión 3: Apoyo a la comunidad

Se definen a las decisiones que toman las empresas en bienestar de la población de la zona geográfica en la que se sitúan sus operaciones, estas decisiones se ven reflejadas en acciones las cuales tienen actividades que realcen programas, sociales, de beneficencia, canalización de recursos, todos enfocados a un solo objetivo, beneficiar a la sociedad.

Mejorar la calidad y condiciones de vida de la población que rodea la empresa, permitirá que esta misma población ayude al crecimiento de la empresa, entonces estas acciones serán recíprocas, no obstante, en la mejora de vida de los habitantes se contempla también el cuidado del medio ambiente.

➤ **Inserción local**

DERES (s.f.) es la decisión que ejecuta la empresa para permitir el acceso de estudiantes de la sociedad a la empresa, accediendo a que estos estudiantes tengan la facilidad de obtener conocimientos y a su vez, darles una ayuda para que ellos puedan apoyar en un futuro

a la sociedad y retribuirle a la empresa lo que en el presente realicen.

➤ **Promover el voluntariado e involucramiento con la comunidad**

DERES (s.f.). todas las opiniones y sugerencias dadas en una empresa con finalidad de incrementar la ayuda de la sociedad, siempre será bien recibida por la empresa, puesto que la empresa tiene la responsabilidad, obligación, de crear, fomentar, programas de apoyo para la sociedad. En algunos casos el personal de la empresa se verá en la obligación de efectuar otras responsabilidades en beneficio de la sociedad.

Cada área de la empresa ha sido creada o instaurada con la finalidad que cada una de ellas cumplan con sus responsabilidades correspondientes, cada tiene destinadas sus funciones y sus metas, por lo cual la generación de ideas para ayudar a la sociedad también tiene un área dentro de la empresa en la que se especializan para la creación de programas de ayuda, entre otras a la sociedad.

➤ **Promover la integración de personas con discapacidad**

DERES (s.f.).no todas las personas tienen las mismas capacidades, no todas tienen las mismas oportunidades, pero con la creación de la nueva filosofía se trata de cambiar la idea que las personas con capacidades diferentes, son personas que no podrían desempeñar de manera adecuada sus funciones, siendo ese el motivo por el que se generó la diferencia de oportunidades en las personas. Con la nueva filosofía ya no sucederá cosas como esa, simplemente cualquier persona puede laborar en una empresa, quien sea puede desempeñar diversas actividades dentro de la empresa, no importa si estas personas tienen capacidades diferentes, todos son candidatos para cualquier puesto dependiendo de sus conocimientos o habilidades.

Ser partícipe de la nueva filosofía, en donde se genera la inclusión de las personas con capacidades diferente, se tomaría de distintas formas una de ellas es el beneficio que se tiene con ello delante de la sociedad, lo que hace a la empresa sea mucha más atractiva.

Dimensión 4: Protección del medio ambiente

Formar un compromiso inquebrantable con el medioambiente, es mejorar los procesos, modificar las acciones que generan déficit en la empresa, es no contaminar ni perjudicar a la sociedad lo más posible, ni aquello que rodea a la sociedad (naturaleza).

Todo lo relacionado al cuidado del medioambiente se tiene que realizar de manera responsable, por parte de la empresa en las actividades que esta realice.

➤ **Establecer una política para el cuidado del medio ambiente**

DERES (s.f.). con la incorporación de la tecnología al proceso de las empresas, es un tema muy delicado, además que los materiales a usen la protección del medio ambiente.

Existen un sinnúmero de actividades que se puede ejecutar en el momento de cumplir con la responsabilidad social, todo mediante el compromiso de todas las personas vinculadas con las actividades que realiza la empresa.

➤ **Promover el reciclaje y la re- utilización**

La reutilización de los productos o insumos es indispensable para no contaminar el medio ambiente esta práctica lo realizaran las personas que trabajen con empresas que, entre sus políticas, normas tengan la responsabilidad social. DERES (s.f.).

El conocimiento es fundamental en el momento en el que se realizaran las acciones de reciclaje, y cuidado del medio ambiente

de manera general, los trabajadores deben de tener mucho cuidado en la manera en la que desempeñan sus funciones, por ello es indispensable la participación del personal en las capacitaciones que brindara la empresa, otorgándoles de esa manera el conocimiento correspondiente a sus obligaciones.

Dimensión 5: Marketing responsable

En este caso indica DERES (s.f.). esta referido a brindar la información correspondiente sobre lo que las empresas ofrecen al mercado es una estrategia que les permitirá tener más clientes, posicionarse en el mercado, además de que sus productos o servicios serán muy solicitados, porque al brindar la información harán de conocimiento al mercado los beneficios y las características de lo que ofrecen, también marcaran la diferencia entre los demás productos o servicios que ofrece la competencia del mercado, todo ello dentro del marketing.

La empresa brinda información al mercado del cómo, porque y cuando se realizaran las acciones del proceso de producción, al realizar esta actividad se crea un vínculo entre la empresa y el mercado por que se le atribuiría a la empresa el pensamiento de ser una empresa transparente y confiable que no oculta nada y sobre todo que los insumos no dañan a la sociedad ni en medioambiente, mejorando de esa manera todas las relaciones que la empresa formo, formara.

➤ Afirmaciones específicas, precisas y confiables

DERES (s.f.)., nuevamente brindar la información correspondiente a la sociedad le resulta útil y rentable para la empresa, en este proceso de generación de información al mercado las empresas tienen la opción de demostrar que realmente sus acciones no dañan ni perjudican el medio ambiente mucho menos la salud de la población que adquiere el producto o servicio.

No solo basta con brindar la información, si no otro detalle importante es el cómo la empresa transmite la información al mercado, es por ello que la empresa deberá de analizar la situación del mercado y según sean los resultados, estos deberán ser aplicados, es decir la empresa obtendrá conocimiento de cuál será la mejor manera de hacer llegar la información al cliente. Se sabe que cada sector, mercado, lugar no tienen las mismas características ni ofrecen las mismas oportunidades a las empresas que en ellas están laborando, habrá en algunos lugares en donde el uso de la tecnología es mucho más usado que en otros.

➤ **Respetar la privacidad del consumidor**

DERES (s.f.). toda empresa obtiene información de los clientes, de diversas formas, estas empresas, no pueden ni deben compartir la información brindada por los clientes, cada información que contenga el perfil del cliente es privada. El acto de compartir por parte de la empresa lo convierte automáticamente en algo ilegal, que solo traerá malas consecuencias para los involucrados.

➤ **Evitar la publicidad tóxica**

DERES (s.f.). la empresa seleccionará el tipo de información que será transmitida a los clientes, esta información tendrá que ser elegida con estándares que aseguran el bienestar de los clientes, sin perjudicarlos.

La información no contendrá ni insinuará ningún acto de violencia, discriminación, rechazo, etc.

Beneficios de la Responsabilidad Social Empresarial

Según DESUR (2014), estos son los siguientes beneficios que se obtienen al realizar la responsabilidad social:

- **Externos:** implementa la seguridad de quienes invierten en la empresa, además de destacar las habilidades de quienes laboran en la empresa, convierte a la empresa en ser comprometida con sus responsabilidades, a su vez se genera la obtención de atraer nuevos clientes y forma en ellos la lealtad con la empresa.
- **Internos:** en la parte interna de la empresa se obtienen beneficios los cuales son optimización de los procesos, y la mejora de todas las acciones en cuestión del servicio y el trato a los clientes, fomenta la incorporación de los valores.

2.3. Marco conceptual

La responsabilidad social

Capriotti & Schulze (2010), es la acción voluntaria que ejerce una persona, grupo, entidad, para proteger, cuidar y ayudar al medioambiente, estos permiten un desarrollo de calidad para la sociedad.

La responsabilidad social empresarial

Gallo (2008) menciona, que son las acciones que tratan de minimizar las externalidades negativas provocadas por acciones de empresas, entidades, personas, etc., estas externalidades negativas eran muy frecuentes en el pasado, pero ahora con la nueva filosofía la sociedad, trata de que dichas externalidades no perjudiquen a quienes forman parte de la sociedad, manifestándose un equilibrio entre el crecimiento de la economía y el bienestar social.

Responsabilidad social en municipios

Pedrotti (2011), menciona que se trata de realizar acciones conjuntas para crear soluciones, a problemas que se originan en la sociedad por decisiones tomadas por una parte de la población. Estas soluciones que se pretenden generar deberán ser tomadas en cuenta según la realidad en el que se encuentra la sociedad.

Municipalidades

Pedrotti, (2011) son organismos creados por el estado, para dar y mejorar la calidad de vida de la población, estos organismos son un puente para la comunicación entre las necesidades de la población y las decisiones del estado, de manera autónoma. Las municipalidades son instancias no centralizadas, correspondientes al G.L.

Comunidad

En un lugar determinado un conjunto de personas con los mismos intereses, necesidades, carencias llegan a formar en un periodo de tiempo una comunidad, gracias a estas características similares entre ellos, además de que esta comunidad crea su propia identidad partiendo de cada uno de las personas que la integran.

Medio ambiente

Es el lugar en donde diversas especies habitan, crean su hogar, su espacio en el que se puedan desarrollar, este lugar es creado y naturalmente proporciona para las personas y por las personas, además de ser modificadas según la percepción, idealismo, necesidad de las personas que en el habitan.

CAPÍTULO III : MÉTODO

3.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación es el descriptivo porque describe la percepción de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Quicacha sobre la responsabilidad social.

Hernández Celis (2014), indica, en la acción de realizar un trabajo de investigación se creó diversos tipos en las que se acoplarían las investigaciones que presenten características propias de una investigación descriptiva, como es el caso de este trabajo, dentro de las características a considerar se encuentran las evaluaciones aspectos o dimensiones, todas ellas sometidas a un estudio riguroso que denota que este trabajo de investigación es descriptivo.

Hernández, Fernández, Baptista, (2014), comentan, la palabra descripción es un informe detallado de las personas, situación, momentos, o hasta de las evaluaciones.

3.2. Diseño de investigación.

La investigación es de tipo no experimental, transeccional descriptivo. No experimental porque no se manipulo las variables, los datos reunidos se obtuvieron del personal que labora en la Municipalidad distrital de Chilca; y transeccional porque la recolección de datos fue en un solo tiempo.

Hernández Celis (2014), comenta, un trabajo como este, que tiene diversas características encaja perfectamente en el tipo de investigación en el que no se realizan experimentos para demostrar algo.

3.3. Población y muestra.

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), es, un grupo de personas, que habitan en una misma zona geográfica, estas personas son a quienes se les considera para obtener información relevante y acerca de las variables, teniendo el concepto se empleó a 21 trabajadores, que laboran en el Municipio Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Muestra

Consiste en la decisión de elegir al grupo de estudio será en una parte o en toda la población, esta decisión afectará la respuesta del estudio, siendo el caso del proyecto la muestra después de definir la investigación estadística a realizar, se debe decidir entre investigar toda la población o sólo una parte de ella.

López P. & Fachelli S. (2015) Según el autor define que la cantidad de la muestra censal es igual a la población, de tal forma que esta clasificación se utiliza cuando la población es relativamente pequeña, es decir, la relación exhaustiva de cada unidad de la población. (pág. 10).

En este caso la muestra estuvo conformada por la misma cantidad considera en la población que son 21 trabajadores, que laboran en el Municipio Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica

Sánchez y Reyes (2009) menciona, los trabajos de investigación son actos que se realizan para proporcionar; soluciones, respuestas, etc., pero para que sea posible que esto ocurra las personas que realizan estas investigaciones

se ven en la necesidad de elegir como es que recopilaran información para el trabajo, en este trabajo la elección fue de efectuar encuestas, con ítems relacionados al tema de estudio.

Instrumento

Carrasco (2005), menciona que para los trabajos de investigación es imprescindible que las personas usen instrumentos que les permita recopilar la información son de los de muestra, ya este contenido de gustos, percepciones, etc.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Seguidamente de la recopilación de correspondientes datos por medio de la técnica e instrumento que se plantearon, se usó el SPSS un estadístico con la finalidad de realizar el respectivo procesamiento alcanzando resultados que se presentaron a través de tablas y gráficos de tal forma que se logre hacer la visualización y análisis del resultado por cada variable y sus concernientes dimensiones. Además, el estadístico mencionado anteriormente también fue utilizado con el propósito de adquirir la correlación de Rho de Spearman de este modo comprobar la hipótesis.

CAPÍTULO IV : PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados por variable.

Tabla 1

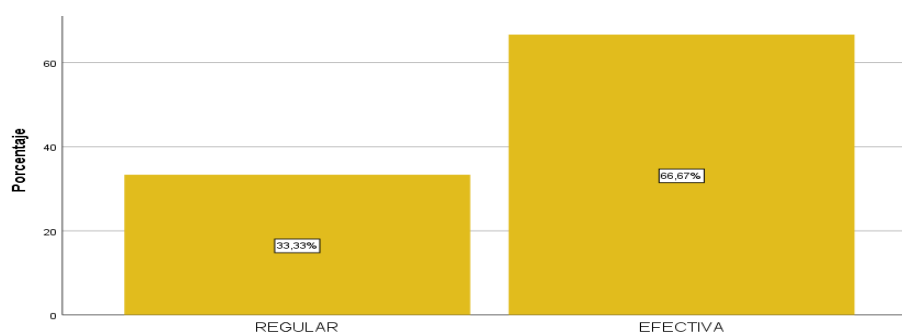
Niveles de la variable Responsabilidad social.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	7	33,3
BUENO	14	66,7
Total	21	100,0

Nota Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Figura 1

Niveles de la variable Responsabilidad social.



Interpretación

Conforme a la apreciación de los colaboradores de la municipalidad, con un 66% opina que la responsabilidad social mantiene un nivel bueno, por lo tanto, esta entidad tiene buenas prácticas con referencia a este aspecto para el beneficio de la sociedad.

Tabla 2

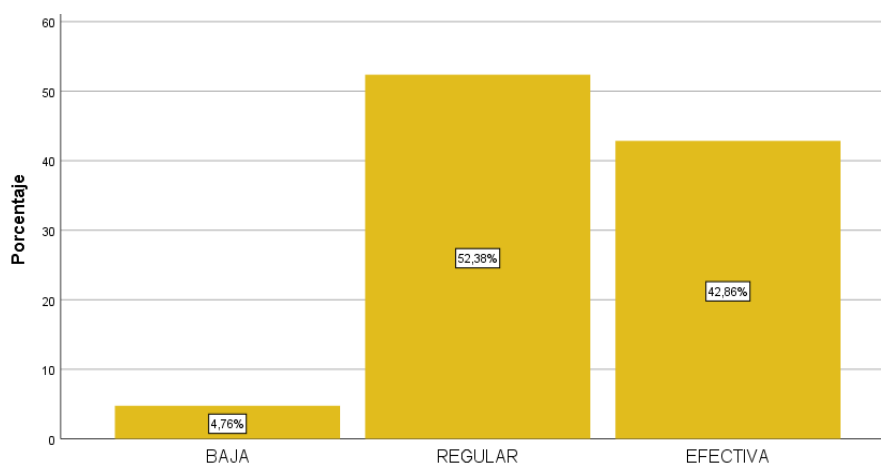
Niveles de la dimensión valores principales.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	1	4,8
REGULAR	11	52,4
EFFECTIVA	9	42,9
Total	21	100,0

Nota Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Figura 2.

Niveles de la dimensión valores principales.



Interpretación:

Conforme a la apreciación de los colaboradores de la municipalidad, con un 52% opina que los valores principales mantienen un nivel regular, por lo tanto, esta entidad tiene que seguir trabajando para mejorar las prácticas de esta dimensión, difundiendo el código de ética, misión, visión y generando un ambiente de trabajo integrador.

Tabla 3

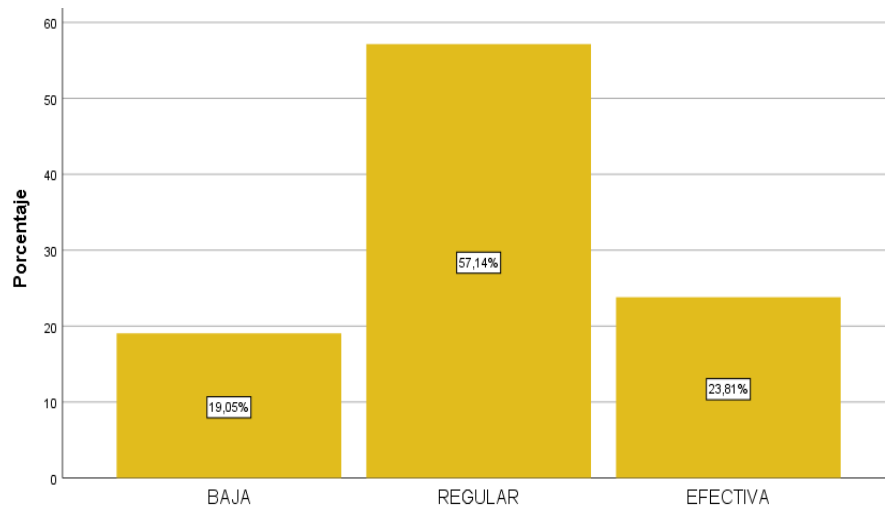
Niveles de la dimensión condiciones de ambiente de trabajo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	4	19,0
REGULAR	12	57,1
EFFECTIVA	5	23,8
Total	21	100,0

Nota: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Figura 3.

Niveles de la dimensión condiciones de ambiente de trabajo.



Interpretación:

Conforme a la apreciación de los colaboradores de la municipalidad, con un 57% opina que las condiciones de ambiente de trabajo mantienen un nivel regular, por lo tanto, esta entidad tiene que seguir trabajando para contar con mejores condiciones laborales, puesto que el trabajador resulta ser la pieza que da sentido a todas las actividades de la entidad, entonces es necesario que se les brinde un buen trato para que se sientan cómodos, libres para realizar sus funciones, y en el que además sean respetados.

Tabla 4

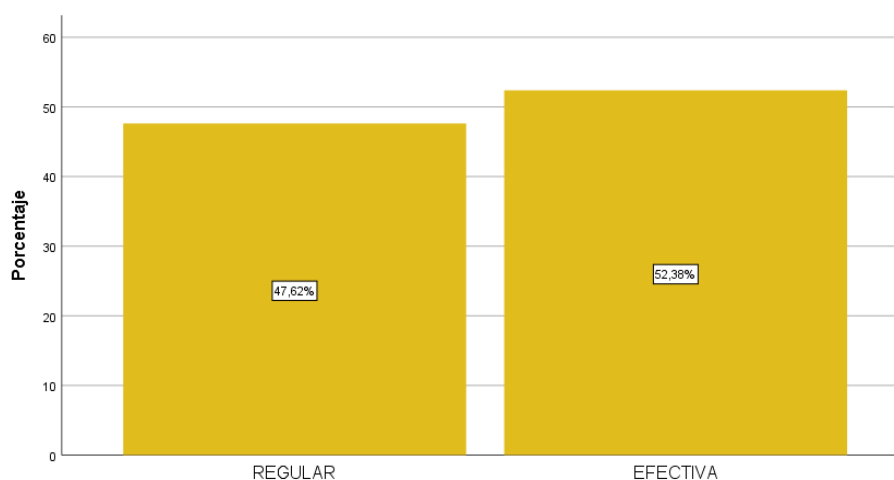
Niveles de la dimensión apoyo a la comunidad.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	10	47,6
EFICIENTE	11	52,4
Total	21	100,0

Nota: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Figura 4.

Niveles de la dimensión apoyo a la comunidad.



Interpretación:

Conforme a la apreciación de los colaboradores de la municipalidad, con un 52% opina que el apoyo a la comunidad mantiene un nivel eficiente, por lo tanto, esta entidad viene ejecutando actividades en bienestar de la población lo cual se ve reflejado en programas sociales, de beneficencia para mejorar la calidad y condiciones de vida de la comunidad.

Tabla 5

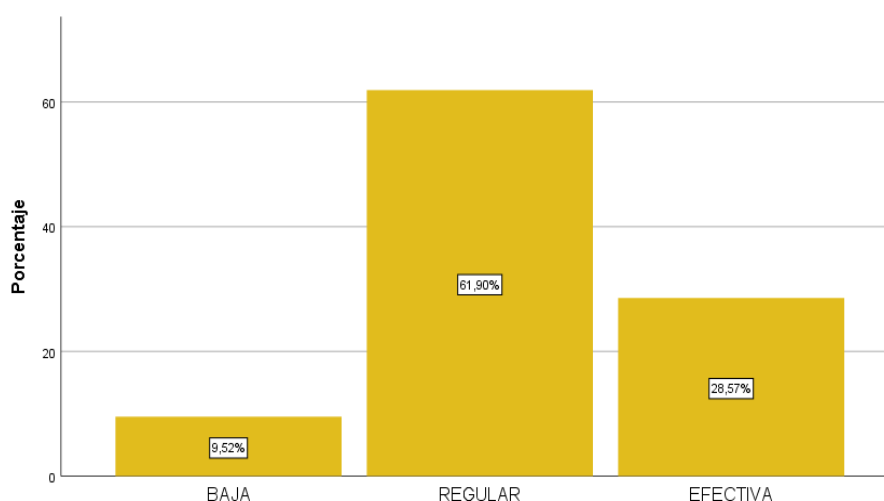
Niveles de la dimensión protección del medio ambiente.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	2	9,5
REGULAR	13	61,9
EFFECTIVA	6	28,6
Total	21	100,0

Nota: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Figura 5.

Niveles de la dimensión protección del medio ambiente.



Interpretación:

Conforme a la apreciación de los colaboradores de la municipalidad, con un 61% opina que la protección del medio ambiente mantiene un nivel regular, por lo tanto, esta entidad necesita fortalecer el compromiso con el medioambiente, de esta manera todo lo relacionado al cuidado del medioambiente se tiene que realizar de manera responsable.

Tabla 6

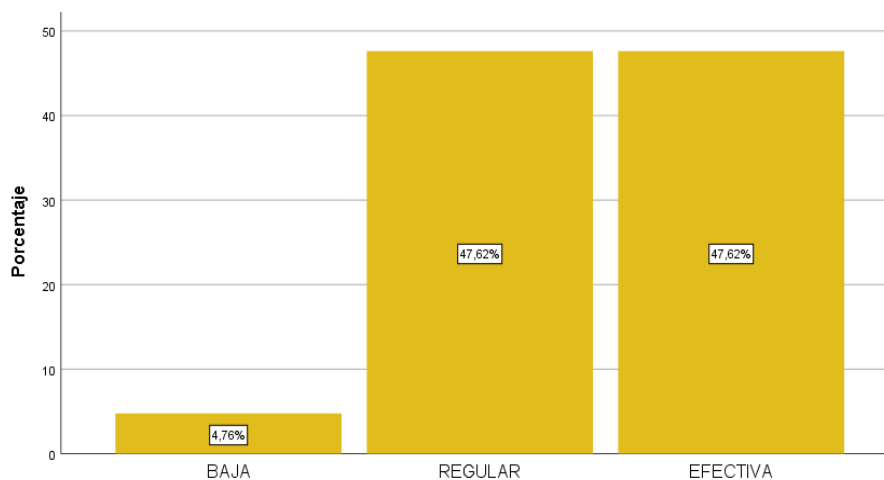
Niveles de la dimensión marketing responsable.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	1	4,8
REGULAR	10	47,6
EFFECTIVA	10	47,6
Total	21	100,0

Nota: Información obtenida de la encuesta aplicada a los trabajadores de la institución.

Figura 6.

Niveles de la dimensión marketing responsable.



Interpretación:

Conforme a la apreciación de los colaboradores de la municipalidad, con un 47% opina que el marketing responsable mantiene un nivel efectivo, por lo tanto, esta entidad realiza una difusión confiable y precisa acerca de los beneficios que ofrece a la comunidad, además respeta la confidencialidad de cada uno de sus usuarios y viene usando mensajes y contenidos aptos y sin violencia.

4.2. Contrastación de hipótesis.

Hipótesis general

H_i: Existe buenas prácticas de responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

H_o: No existe buenas prácticas de responsabilidad social en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Tabla 7

Prueba de hipótesis de la variable responsabilidad social.

	Valor de prueba = 14					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
Inferior					Superior	
RESPONSABILIDAD SOCIAL	21,066	20	,000	51,42857	46,3361	56,5210

Interpretación:

Por medio de la prueba se acepta la hipótesis alterna de acuerdo con el p-valor "sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 evidenciando que en dicha entidad del Estado existen buenas prácticas de responsabilidad social.

Hipótesis específica 01:

H_i: Existe buenas prácticas de valores y principios éticos en la
Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021

H₀: No existe buenas prácticas de valores y principios éticos en la
Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021

Tabla 8

Prueba de hipótesis de la dimensión de valores y principios éticos.

	Valor de prueba = 9					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Valores y principios éticos	5,434	20	,000	3,00000	1,8484	4,1516

Interpretación:

Por medio de la prueba se acepta la hipótesis alterna de acuerdo con el p-valor "sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 evidenciando que en dicha entidad del Estado existen buenas prácticas de valores y principios éticos.

Hipótesis específica 02:

H_i: Existe buenas prácticas de condiciones de ambiente de trabajo en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

H₀: No existe buenas prácticas de condiciones de ambiente de trabajo en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Tabla 9

Prueba de hipótesis de la dimensión condiciones de ambiente de trabajo.

	Valor de prueba = 12					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
condiciones de ambiente de trabajo	2,430	20	,025	2,19048	,3102	4,0707

Interpretación:

Por medio de la prueba se acepta la hipótesis alterna de acuerdo con el p-valor “sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 evidenciando que en dicha entidad del Estado existen buenas prácticas de las condiciones de ambiente de trabajo.

Hipótesis específica 03:

H_i: Existe buenas prácticas de apoyo a la comunidad en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

H₀: No existe buenas prácticas de apoyo a la comunidad en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Tabla 10

Prueba de hipótesis de la dimensión apoyo a la comunidad.

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Apoyo a la comunidad	3,620	20	,002	1,57143	,6659	2,4769

Interpretación:

Por medio de la prueba se acepta la hipótesis alterna de acuerdo con el p-valor “sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 evidenciando que en dicha entidad del Estado existen buenas prácticas de apoyo a la comunidad.

Hipótesis específica 04:

H_i: Existe buenas prácticas de protección del medio ambiente en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

H_o: No existe buenas prácticas de protección del medio ambiente en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Tabla 11

Prueba de hipótesis de la dimensión protección del medio ambiente.

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
protección del medio ambiente	9,125	20	,000	8,28571	6,3916	10,1798

Interpretación:

Por medio de la prueba se acepta la hipótesis alterna de acuerdo con el p-valor “sig (bilateral) = 0,00<0,05 evidenciando que en dicha entidad del Estado existen buenas prácticas de protección del medio ambiente.

Hipótesis específica 05:

H_i: Existe buenas prácticas de marketing responsable en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

H_o: No existe buenas prácticas de marketing responsable en la Municipalidad Distrital de Quicacha - Arequipa, 2021.

Tabla 12

Prueba de hipótesis de la dimensión marketing responsable.

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Marketing responsable	4,956	20	,000	2,38095	1,3787	3,3832

Interpretación:

Por medio de la prueba se acepta la hipótesis alterna de acuerdo con el p-valor “sig (bilateral) = 0,00 < 0,05 evidenciando que en dicha entidad del Estado existen buenas prácticas de marketing responsable.

4.3. Discusión de resultados

De acuerdo a la comisión Europea (2011) citado por Navarro Espigares y Hernández Torres, s.f., p.6, comentan que tomar la responsabilidad social empresarial es un acto voluntario por parte de las empresas, acto en las que se considera la preocupación de la sociedad, y el medioambiente, en cualquiera actividad o plan que tenga. Por su lado indica Capriotti & Schulz (2010), comenta, que tanto en las empresas privadas como en las públicas implementar estas acciones que permitan el cumplimiento de las responsabilidades sociales, es un gran reto que puede resultar ser complicado, pero mas no imposible, es así que, en el caso de las empresas del sector público, buscan con esta acción, llegar a un nivel más elevado y de acorde a la realidad en la que se encuentran

Por su parte el autor Garrido *Notas* y Sanhueza Navarrete (2014), menciona en su trabajo que la RSE en los municipios de Bio Chile, se da un manejo eficiente y mejorado en la responsabilidad social, teniendo un resultado de 3.78 hasta 4.32 de promedio el cual afirma lo ya mencionado con anterioridad. Además Lapa (2014), menciona, en su trabajo de investigación relacionada al tema todas ellas son empresas privadas, teniendo como resultado que aquellas empresas que cumplen con ser responsables socialmente, resultan ser más atractivos para la sociedad, que aquellas empresas que realizan sus actividades sin considerar la responsabilidad social, además las empresas que si las usan, obtienen beneficios muchos más elevados que las demás empresas, solo con la acción de ser responsables socialmente logran introducirse en la mente de la sociedad, ganando su simpatía y convirtiéndose en una empresa con un nivel de posicionamiento alto en el mercado.

Se encuentra coincidencias de estos autores mentados con nuestro estudio ya que, conforme a la apreciación de los colaboradores de la municipalidad, con un 66% opina que la responsabilidad social mantiene un nivel bueno, por lo tanto, esta entidad tiene buenas prácticas con referencia a este aspecto para el beneficio de la sociedad.

Menciona DERES (s.f.) acerca de los valores y principios éticos que el trabajo que se efectúa dentro y fuera de las instalaciones de un centro laboral tiene que tener en ambos ámbitos el uso imprescindible, de los actos éticos, morales y de los principios de un ser humano, por eso es que los trabajadores de la institución, deben constantemente ser capacitados, evaluados, con la finalidad de hacer efecto al cumplimiento de los valores y la ética. El antecedente Gómez Agustín (2014), llegó a concluir en su trabajo realizado que en la empresa no hace uso de manera adecuada ni apropiada los códigos de ética, no obstante, eso no significa que los trabajadores son dejados en relación al tema de los valores, ellos llevan a efectuar sus propios principios, sus valores. En el caso de esta dimensión el resultado hallado en nuestro trabajo es que, con un 52% los trabajadores indican que los valores principales mantienen un nivel regular, por lo tanto, esta entidad tiene que seguir trabajando para mejorar las prácticas de esta dimensión, difundiendo el código de ética, misión, visión y generando un ambiente de trabajo integrador.

Por su parte DERES (s.f.) indica sobre las condiciones del ambiente de trabajo que las estipulaciones de las normas, políticas, reglas con la finalidad de no tener conflictos en la entidad la encargada de dichas limitaciones es el área de RRHH, es en donde el personal obtiene la respuesta de las recompensas, beneficios, etc., que obtendrán por el cumplimiento de sus responsabilidades. Pues el trabajador tiene un papel esencial dentro de toda organización sea privada o pública. En este sentido se halló en nuestro trabajo que conforme a la apreciación de los colaboradores de la municipalidad, con un 57% opina que las condiciones de ambiente de trabajo mantienen un nivel regular, por lo tanto, esta entidad tiene que seguir trabajando para contar con mejores condiciones laborales, puesto que el trabajador resulta ser la pieza que da sentido a todas las actividades de la entidad, entonces es necesario que se les brinde un buen trato para que se sientan cómodos, libres para realizar sus funciones, y en el que además sean respetados.

Para DERES (s.f.). el apoyo a la comunidad tiene que ver mucho con las decisiones que toman las empresas en bienestar de la población de la zona geográfica en la que se sitúan sus operaciones, estas decisiones se ven reflejadas en acciones las cuales tienen actividades que realcen programas, sociales, canalización de recursos, todos enfocados a un solo objetivo, beneficiar a la sociedad. En este caso se hallan coincidencias con nuestros resultados pues, con un 52% los trabajadores indican que el apoyo a la comunidad mantiene un nivel eficiente, por lo tanto, esta entidad viene ejecutando actividades en bienestar de la población lo cual se ve reflejado en programas sociales, de beneficencia para mejorar la calidad y condiciones de vida de la comunidad.

Respecto a la dimensión protección del medio ambiente conforme a DERES (s.f.). se trata de formar un compromiso inquebrantable con el medioambiente, es mejorar los procesos, modificar las acciones que generan déficit en la empresa, es no contaminar ni perjudicar a la sociedad lo más posible, ni aquello que rodea a la sociedad (naturaleza). Lo cual coincide con el resultado hallado que con un 61% los trabajadores indican que la protección del medio ambiente en la municipalidad mantiene un nivel regular, por lo tanto, esta entidad necesita fortalecer el compromiso con el medioambiente, de esta manera todo lo relacionado al cuidado del medioambiente se tiene que realizar de manera responsable.

Finalmente, DERES (s.f.) menciona que el marketing responsable consiste en brindar información idónea y responsable a la población sobre sus actividades que viene realizando la entidad. Concerniente a ello el resultado hallado guarda similitud ya que con un 47% opina que el marketing responsable mantiene un nivel efectivo, por lo tanto, esta entidad realiza una difusión confiable y precisa acerca de los beneficios que ofrece a la comunidad, además respecta la confidencialidad de cada uno de sus usuarios y viene usando mensajes y contenidos aptos y sin violencia.

CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones. -

PRIMERO: Con referencia a la variable de estudio se corroboró que en dicha entidad del Estado existen buenas prácticas de responsabilidad social, tomando en cuenta un p-valor “sig (bilateral) = 0,00<0,05.

SEGUNDO: Se verificó que, en dicha entidad del Estado, las prácticas de valores y principios éticos son buenas, tomando en cuenta un p-valor “sig (bilateral) = 0,00<0,05.

TERCERO: Se verificó que, en dicha entidad del Estado, las prácticas de las condiciones de ambiente de trabajo son buenas, tomando en cuenta un p-valor “sig (bilateral) = 0,00<0,05.

CUARTO: Se verificó que, en dicha entidad del Estado, las prácticas de apoyo a la comunidad son buenas, tomando en cuenta un p-valor “sig (bilateral) = 0,00<0,05.

QUINTA: Se verificó que, en dicha entidad del Estado, las prácticas de protección del medio ambiente son buenas, tomando en cuenta un p-valor “sig (bilateral) = 0,00<0,05.

SEXTA: Se verificó que, en dicha entidad del Estado, las prácticas de marketing responsable son buenas, tomando en cuenta un p-valor “sig (bilateral) = 0,00<0,05.

5.2. Recomendaciones

Al alcalde de la Municipalidad se le sugiere desarrollar e incentivar las buenas prácticas tomando en cuenta los factores económico, ambiental y social, de esa manera se convierta en un ejemplo para otras instituciones. Empleando herramientas y métodos de RS de forma externa e interna.

A los directivos de la Municipalidad se les recomienda que en las instalaciones de la entidad se use la comunicación visual a fin de dar a conocer la visión y misión, asimismo colocar afiches donde se señalen los valores éticos. Por otra parte, a los colaboradores se los debe integrar en los procedimiento y decisiones administrativas.

Se sugiere a los directivos mejorar la relación con los colaboradores, además ofrecerles una condición de trabajo mejor, a fin de que el personal se sienta identificado con la entidad, así se pueda involucrar y comprometer con las actividades relacionadas con la responsabilidad social.

A los directivos se les sugiere mostrar importancia e interés por las necesidades que tiene la población mediante la responsabilidad social, tomando en cuenta las alianzas estratégicas con organizaciones del sector, de esa manera priorizar la integración y apoyo a los pobladores discapacitados.

Se sugiere, fomentar las actividades en favor del medio ambiente, como capacitaciones sobre los huertos ecológicos, reciclaje o circulación de bicicletas para evitar la contaminación, de esa manera integrar a la población y los trabajadores. Por medio de ello la municipalidad buscara mejores soluciones orientadas a la al buen uso y protección de los recursos naturales.

A la entidad se le recomienda diseñar estrategias que posibiliten dar solución a las inconformidades e inconvenientes que se tiene con los usuarios, asimismo usar una difusión mayor de marketing por medio de los medios que existen en el distrito como la televisión o radio.

BIBLIOGRAFÍA.

- Alcaraz, F. J. (2013). Análisis de las Prácticas de Responsabilidad Social en Gobiernos Locales: Estudio Empírico. Tesis de doctorado. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad de Granada. Granada. España.
- Araya, M. (2003). Negociaciones de inversión y responsabilidad social corporativa: explorando un vínculo en las Américas. *Revista Ambiente y desarrollo de CIPMA*, 19(3/4), 74-81.
- Capriotti, P., & Schulze, F. (2010). *Responsabilidad Social Empresarial*. Barcelona España.
- Carrasco, S. (2005). "Metodología de la investigación científica". Lima: San Marcos.
- Carroll, A. B. (1983). Corporate social responsibility: Will industry respond to cutbacks in social program funding? *Vital Speeches of the Day*
- Desarrollo de la Responsabilidad Social, DERES. (s.f.). Manual de Primeros pasos de Responsabilidad Social Empresarial. Uruguay. Recuperado de <http://G:/DERES%20Manual-Primeros-Pasos.pdf>
- El Peruano (2017). Impulsarán la responsabilidad social en las empresas públicas.
- Gallo, G. (2008). *La responsabilidad empresarial y responsable*. Córdoba: Universidad Politécnica de Catalunya.
- Garrido, F., Sanhueza, N., (2014). *Responsabilidad Social en los Municipios de la Provincia de Ñuble*. Tesis para optar el Título de Ingeniería Comercial. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad del Bío - Bío. Chile.
- Gil, M. (2019). Solo el 5% de las empresas peruanas aplican gestiones de Responsabilidad Social. *Diario Gestión*.
- Gómez, H. D. (2014). *Responsabilidad Social Empresarial en la Municipalidad de Huehuetenango*. Tesis para optar Título de Licenciada en Administración de empresas. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango. Guatemala.

- Hernández Celis, D. (2014). Participación vecinal y responsabilidad social de las municipalidades del Perú. Lima.
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta edición
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ª Ed.). México: Mcgraw-hill/interamericana editores, s.a. de C.V.
- Lapa, L. (2014). La responsabilidad social empresarial frente a la colectividad laboral en el Perú. Tesis para optar el Grado de Doctor en Contabilidad y Finanzas. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Perú.
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona.
- Nuñez Solis, A. (2016). Responsabilidad Social Municipal y el Impacto Ambiental en la Provincia de Huancayo. Tesis para optar el Grado Académico de Doctor en Administración. Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Administración. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Perú.
- Pedrotti, G. (2011). Gestión del espacio habitacional en la periferia: conjuntos urbanos, el caso de Zinacantepec, Estado de México. Carta Económica Regional, (2), 25-55.
- Pérez, C. (2013), “La auditoría de gestión y su influencia en la responsabilidad social de las medianas y grandes empresas mineras en el Perú”. Tesis para optar el Grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Auditoría y Control de Gestión Empresarial. Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras. Universidad de San Martín de Porres. Lima. Perú.
- Proyecto DESUR. (2014). Guía de Responsabilidad Social Empresarial: “Buenas Prácticas y Recomendaciones para Pymes”.

Romo, J., (2016). Responsabilidad Social Empresarial y su Evolución en México Medio Ambiente y Sociedad. Universidad Autónoma Nuevo León.

Sánchez Carlessi, H., & Reyes Meza, C. (2009). Metodología y diseños en investigación científica. Lima: Edit. Visión Universitaria.