



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS – IQUITOS 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: MILAGROS ROSARIO SOLOGUREN ANCHANTE
ALI BILL SILVA GAVIRIA**

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**LA RESPONSABILIDAD SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS – IQUITOS 2022**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**PRESENTADO POR: MILAGROS ROSARIO SOLOGUREN ANCHANTE
ALI BILL SILVA GAVIRIA**

ASESOR: ECON. CARLOS HERNÁN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.

IQUITOS, PERÚ

2024



UNAP

Escuela de Postgrado
"Oficina de Asuntos
Académicos"



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
N°020-2024-OAA-EPG-UNAP

En Iquitos en la Escuela de Postgrado (EPG) de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana (UNAP) a los siete días del mes de febrero de 2024 a las 11:00 a.m. se dió inicio a la sustentación del Trabajo de Investigación denominada "LA RESPONSABILIDAD SOCIAL E IMAGEN INSTITUCIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MAYNAS – IQUITOS 2022", aprobado con Resolución Directoral N°0224-2024-EPG-UNAP, presentado por los egresados MILAGROS ROSARIO SOLOGUREN ANCHANTE y ALI BILL SILVA GAVIRIA, para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública, que otorga la UNAP de acuerdo a la Ley Universitaria 30220 y el Estatuto de la UNAP.

El jurado calificador designado mediante Resolución Directoral N°1553-2023-EPG-UNAP, esta conformado por los profesionales siguientes:

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.	(Presidente)
Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.	(Miembro)
Econ. Víctor Linares Pezo, Mgr.	(Miembro)

Después de haber escuchado la sustentación y luego de formuladas las preguntas, éstas fueron respondidas: SASTIFACTORIAMENTE

Finalizado la evaluación; se invitó al público presente y a los sustentantes abandonar el recinto; y, luego de una amplia deliberación por parte del jurado, se llegó al resultado siguiente:

La sustentación pública y del trabajo de investigación ha sido: APROBADO con calificación BUENA.

A continuación, el Presidente del Jurado da por concluida la sustentación, siendo las 12:30 del siete de febrero de 2024; con lo cual, se le declara a los sustentantes APTO, para recibir Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Econ. Jorge Luis Arrué Flores, Dr.
Presidente

Econ. Américo Navor Gómez Barrera, Mgr.
Miembro

Econ. Víctor Linares Pezo, Mgr.
Miembro

Econ. Carlos Hernán Zumaeta Vásquez, Dr.
Asesor



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN APROBADO EN SUSTENTACIÓN PÚBLICA EL 07 DE FEBRERO DE 2024, EN EL AUDITORIO DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA, EN LA CIUDAD DE IQUITOS - PERÚ



.....
ECON. JORGE LUIS ARRUÉ FLORES, DR.
PRESIDENTE



.....
ECON. AMÉRICO NAVOR GÓMEZ BARRERA, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. VÍCTOR LINARES PEZO, MGR.
MIEMBRO



.....
ECON. CARLOS HERNAN ZUMAETA VÁSQUEZ, DR.
ASESOR

NOMBRE DEL TRABAJO

EPG_MAESTRÍA_TRAB DE INV_SOLOGUREN ANCHANTE_SILVA GAVIRIA.pdf

AUTOR

SOLOGUREN ANCHANTE / SILVA GAVIRIA

RECuento DE PALABRAS

10333 Words

RECuento DE CARACTERES

56382 Characters

RECuento DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.0MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 27, 2023 9:54 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 27, 2023 9:55 AM GMT-5

● 26% de similitud general

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

- 23% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

A Dios por regalarme lo más preciado,
mi familia, gracias a ellos he tenido la
fortaleza para seguir superándome.

Alí Bill

A nuestros seres queridos,
a nuestros padres, por su amor
Incondicional, apoyo y sacrificio
a lo largo de nuestras vidas.

Milagros Rosario

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestra profunda gratitud a todas las personas e instituciones que hicieron posible la realización de este trabajo de investigación y enriquecieron nuestro aprendizaje; a nuestro asesor, el Dr. Carlos Zumaeta Vásquez, por su guía y ayuda invaluable durante todo el proceso de investigación. Su experiencia, conocimientos y consejos han sido fundamentales para la culminación exitosa de esta investigación y por eso siempre estaremos agradecidos. A todos los pobladores que participaron con sus valiosas opiniones que nos permitieron obtener información relevante para nuestro estudio. A pesar de los desafíos que enfrentamos en la obtención de información, logramos llevar a cabo un estudio significativo que contribuye al entendimiento de la responsabilidad social y la imagen institucional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
Carátula	i
Contracarátula	ii
Acta de sustentación	iii
Jurado	iv
Resultado del informe de similitud	v
Dedicatoria	vi
Agradecimiento	vii
Índice de contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes	5
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	11
CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS	14
2.1 Variables y su operacionalización	14
2.2 Formulación de la hipótesis	15
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de la investigación	17
3.2. Población y muestra	18
3.3. Técnicas e instrumentos	19
3.4. Procedimientos de recolección de datos	20
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos	20
3.6. Aspectos éticos	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	36
CAPÍTULO VI: PROPUESTA	39
CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES	41
CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES	42

ANEXOS

1. Matriz de consistencia
2. Matriz de operacionalización de variables
3. Instrumentos de recolección de datos
4. Estadística complementaria
5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N°1 Responsabilidad social municipal	23
Tabla N°2 Potencial	24
Tabla N°3 Desarrollo	24
Tabla N°4 Transparencia	25
Tabla N°5 Medio ambiente	26
Tabla N°6 Imagen institucional	27
Tabla N°7 Imagen funcional	28
Tabla N°8 Imagen percibida	30
Tabla N°9 Imagen intencional	31
Tabla N°10 Prueba de normalidad	32
Tabla N°11 Relación entre la responsabilidad social e imagen institucional	32
Tabla 12 El potencial y su relación con la imagen institucional	33
Tabla 13 El desarrollo y su relación con la imagen institucional	34
Tabla 14 La transparencia y su relación con la imagen institucional	34
Tabla 15 El medio ambiente y su relación con la imagen institucional	35

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N°1 Responsabilidad social municipal	23
Gráfico N°2 Potencial	24
Gráfico N°3 Desarrollo	25
Gráfico N°4 Transparencia	26
Gráfico N°5 Medio ambiente	27
Gráfico N°6 Imagen institucional	28
Gráfico N°7 Imagen funcional	29
Gráfico N°8 Imagen percibida	30
Gráfico N°9 Imagen intencional	31

RESUMEN

El propósito general del estudio fue determinar la relación entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022, la investigación fue tipo aplicada, el diseño correspondió al no experimental, de nivel descriptivo correlacional. Se tomó una muestra de 384 pobladores, quienes fueron los principales informantes, se utilizó una encuesta y cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos. Entre los resultados se identificó que, la variable responsabilidad social el 27% de los encuestados lo califica como regular, pues señalan que nunca han recibido información concerniente a los ingresos y gastos municipales, mientras que la planificación de inversiones para mitigar el impacto medioambiental por parte del gobierno municipal también se lleva a cabo en forma intermitente. Respecto a la variable imagen institucional es percibida como regular por el 27%, ya a veces se promueve la participación ciudadana mediante eventos, se fomenta la sostenibilidad ambiental y se llevan a cabo prácticas saludables. Finalmente se determinó que existe una relación significativa entre la responsabilidad social e imagen institucional, ello se corroboró con un índice de correlación de 0,810 siendo significativa al 0,000. Asimismo, las dimensiones de responsabilidad social como potencial ($r = 0,592$; sig. 0,000), el desarrollo ($r = 0,614$; sig. 0,000), la transparencia ($r = 0,629$; sig. 0,000) y el medio ambiente ($r = 0,655$; sig. de 0,000) guardan una relación significativa con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

Palabras clave: Responsabilidad social, Imagen institucional, Medio ambiente.

ABSTRACT

The general purpose of the study was to determine the relationship between social responsibility and institutional image of the Provincial Municipality of Maynas – Iquitos 2022, the research was applied type, the design corresponded to the non-experimental, correlational descriptive level. A sample of 384 villagers, who were the main informants, was taken, a survey and questionnaire were used as a technique and instrument for data collection. Among the results, it was identified that the variable social responsibility 27% of respondents qualify it as regular, since they indicate that they have never received information concerning municipal revenues and expenditures, while the planning of investments to mitigate the environmental impact by the municipal government is also carried out intermittently. Regarding the institutional image variable, it is perceived as regular by 27%, and sometimes citizen participation is promoted through events, environmental sustainability is encouraged and healthy practices are carried out. Finally, it was determined that there is a significant relationship between social responsibility and institutional image, this was corroborated with a correlation index of 0.810 being significant at 0.000. Likewise, the dimensions of social responsibility as potential ($r = 0.592$; sig. 0.000), development ($r = 0.614$; sig. 0.000), transparency ($r = 0.629$; sig. 0.000) and environment ($r = 0.655$; sig. 0.000) have a significant relationship with the institutional image of the Provincial Municipality of Maynas – Iquitos 2022.

Keywords: Social responsibility, Institutional image, Environment.

INTRODUCCIÓN

En el sector gubernamental, la responsabilidad social se resuelve como la capacidad de respuesta que tiene la institución hacia su grupo de interés, mediante el diseño y ejecución de políticas públicas. Sin embargo, las instituciones públicas han tenido problemas en cuanto al desarrollo de actividades de responsabilidad social, sobre todo en los gobiernos locales de Latinoamérica, pues los resultados institucionales no demuestran transparencia, ya que la población no puede acceder a la información de la gestión pública (Del Castillo et al. 2020).

Al respecto, la gestión pública de Colombia, no ha alcanzado la imagen institucional que esperaba, tampoco se visibiliza el nivel de responsabilidad social, debido a los problemas de corrupción, a la sociedad de mandato, y la débil honestidad en la gestión de recursos públicos, que se han hecho presentes y que no han permitido alcanzar el potencial adecuado. Si bien las municipalidades no se basan en objetivos económicos, pero se desarrollan en los contextos económicos, social y ambiental, lo que les permite crear una ventaja competitiva, y así ser valorados, mejorando la reputación en la sociedad. Por tanto, es importante que las instituciones públicas sobre todo las municipalidades se concentren en potenciar la responsabilidad social, pues ello le permitirá alcanzar una imagen institucional adecuada (Robles y Botia, 2020).

En la última década, en el Perú, han surgido instituciones públicas y privadas que se suman a la práctica de la responsabilidad social, ello en marco del cumplimiento de principios de agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible, es así que hasta el 2015 el Perú cuenta con 184 proyectos de responsabilidad social en las que más de 49 empresas participan entre instituciones públicas y privadas, quienes elaboran reportes y comunican su desempeño, dando a conocer la magnitud del trabajo y de lo que esperan alcanzar. En esa misma línea, se encuentra la Municipalidad de Miraflores, que ha priorizado la responsabilidad social externa, desarrollando proyectos

a favor de la sociedad. No obstante, ha dejado de lado la responsabilidad interna, pues no cuenta con una estructura ni con una visión que fomente las buenas prácticas, limitándose a potenciar la relación ente los colaboradores (Jáuregui, 2018).

Un caso notable sobre la carencia de responsabilidad social, es la que evidencia la Municipalidad en el distrito de Pátapo, Chiclayo, donde se observa un débil fomento del ahorro de energía y uso racional de papel, poco énfasis en la conservación de áreas verdes y la carente iniciativa para el permanente mantenimiento, deficiencias en la atención al usuario y otras acciones que dificultan la ejecución de obras (Asenjo y Guevara, 2020).

En relación a la problemática expuesta, en el contexto local, se ha identificado que la Municipalidad provincial de Maynas, padece de una escasa responsabilidad social y débil imagen institucional, pues existe un clima poco favorable en cuanto al incentivo de mejores inversiones en la entidad municipal, lo que fomenta una imagen poco armoniosa, con una baja capacidad institucional en la ejecución de tareas que fomenten el desarrollo local. Ello refleja una imagen poco atractiva, ya que esporádicamente se interesa por el desarrollo de actividades socioculturales, tampoco por la formación profesional, no trasmite transparencia en la gestión, difícilmente da a conocer el informe presupuestal en el momento oportuno, tiene limitados proyectos que apoyen al medioambiente y a la producción ecológica. Todas estas deficiencias no le han permitido entablar una correcta relación con la comunidad, ni con los trabajadores, quienes demuestran un bajo nivel de motivación, a su vez la problemática es reconocida por los usuarios, quienes descalifican la fiabilidad y la rapidez en la que se desarrolla la atención, sumada a la débil capacidad de respuesta que les dan a sus necesidades.

Dado lo anterior a la problemática expuesta, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022? Se desarrollaron los problemas específicos siguientes: 1. ¿De qué manera el potencial se relaciona con la imagen institucional de la Municipalidad

Provincial de Maynas – Iquitos 2022?; 2. ¿De qué manera el desarrollo se relaciona con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022?; 3. ¿De qué manera la transparencia se relaciona con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022?; 4. ¿De qué manera el medio ambiente se relaciona con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022?

En última instancia, como enfoque práctico se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. De esta premisa se desprendieron los objetivos específicos que siguen: 1. Conocer el potencial y su relación con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. 2. Conocer el desarrollo y su relación con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. 3. Conocer la transparencia y su relación con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. 4. Conocer el medio ambiente y su relación con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

La investigación fue importante, porque abordó un tema crucial en el contexto gubernamental y social. Esta consideró variables vinculadas a los servicios y proyectos implementados en beneficio de la comunidad, lo que influía directamente en la imagen institucional. Este estudio benefició a la población, ya que, al potenciar y fortalecer las actividades de bienestar social, recibieron una atención de mayor calidad y sus necesidades se satisficieron en una mayor medida. Internamente, los trabajadores, pilares esenciales de la institución, se beneficiaron. A través de las actividades de responsabilidad social, se sintieron valorados, lo que generó un sentimiento de gratitud, reflejándose en su atención y capacidad de respuesta. Además, desde una perspectiva teórica, la investigación sirvió como un valioso recurso para futuros estudios de características similares.

Se consideró viable la investigación ya que se contó con los recursos adecuados para su desarrollo. En el ámbito económico, el tesista dispuso de los medios financieros necesarios para cubrir los costos en las distintas fases del estudio. Además, la viabilidad estuvo respaldada por el apoyo de las autoridades municipales, quienes facilitaron el progreso de la investigación. Las normas y políticas del gobierno local no supusieron obstáculos para la realización del estudio en dicha entidad pública, siempre que la información no se destinara a propósitos ajenos al ámbito académico.

Las limitaciones primordiales encontradas durante el desarrollo de la investigación radicaron en la escasez de información local vinculada a las variables de estudio. Esta carencia se agravó debido a la inexperiencia y falta de conocimiento por parte de los investigadores en cuanto a la metodología, incluyendo el tipo de estudio y la definición de la muestra. Con el propósito de abordar esta situación, se emprendieron acciones para obtener perspectivas de expertos en el campo y se llevó a cabo una búsqueda más exhaustiva sobre el tema.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes

En el 2022, se desarrolló una investigación de tipo aplicada, nivel correlación, con diseño no experimental, conformado por una población de 53 personas. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la responsabilidad social y la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de Guzmango, y concluyó que la responsabilidad social de la Municipalidad es ejecutada de forma regular (41.5%) el 30.2% lo califica como deficiente, y solo el 28.3% lo califica como eficiente, por otra parte, la gestión municipal es calificada como regular (39.6%). Por tanto, la correlación entre responsabilidad social y la gestión municipal es significativa corroborada por un coeficiente de 0.854 y una significancia de 0.000, deduciendo que la responsabilidad social impacta en la mejora de la gestión de la institución mediante actividades (Muñoz, 2022).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional y diseño no experimental, que incluyó como población de estudio a 250 comerciantes. La investigación tuvo como objetivo interpretar el nivel evaluación de la imagen institucional de la municipalidad de Lurigancho en comerciantes del mercado “Corazón de Jesús” sobre la COVID-19. Chosica, el autor concluyó que el 33.3% de los comerciantes se manifiestan que la municipalidad de Lurigancho carece de responsabilidad social, lo cual queda demostrado por los comerciantes que indican estar en total desacuerdo, y el 27.2% se muestra en desacuerdo, y solo el 15% está de acuerdo. Asimismo, la imagen institucional es crítica, ya que el 52.4% lo califica como muy baja, la confiabilidad de Alfa de Cronbach fue de 0.88 (Rodríguez, 2021).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional, con diseño no experimental, constituida por una población

de estudio de especialistas en derecho. La investigación tuvo como objetivo determinar por qué los proyectos de responsabilidad social producen efectos positivos en el desarrollo de la gestión económica social de los Gobiernos Locales de Arequipa, llegando a la conclusión que la responsabilidad social fomenta el desarrollo de la gestión y a su vez permite que los gobiernos locales de Arequipa cuenten con la aprobación y mejoren la imagen institucional como la confianza y la calidad de proyecto que se presente a la población. Por tanto, la responsabilidad social se viene ejecutando de manera regular, mientras que la imagen institucional es buena (Veliz, 2021).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo básica, nivel correlacional, y de diseño no experimental, cuya población estuvo conformado por 80 servidores públicos. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la responsabilidad social con el desarrollo sostenible en la municipalidad Distrital de Huancán, Junín, y concluyó que el 36.3% menciona que a veces la municipalidad realiza actividades orientadas a la responsabilidad social, el 22.5% indica casi nunca, evidenciando que existe deficiencias en la labor social como parte de la ejecución de la municipalidad (Pahuacho, 2021).

En el 2021, se desarrolló una investigación de tipo transversal, nivel correlaciona, con diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 2,085 viviendas, tomando como muestra a 336 viviendas. La investigación tuvo como objetivo identificar las estrategias de comunicación que debe utilizar la Gerencia de imagen institucional de la Municipalidad Distrital de Miraflores, y concluyó que los pobladores del Distrito indican que en un 78.3% conoce la imagen institucional en la municipalidad, por ello manifiestan que debe mejorar la comunicación entre la institución y los pobladores, informando las actividades que acontece en el distrito (Huillca, 2021).

En el 2020, se desarrolló una investigación de tipo básica, nivel descriptivo - correlacional, con diseño no experimental, donde formaron

parte de la población de estudio 113 colaboradores. La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre la responsabilidad social y la calidad institucional en colaboradores de la municipalidad distrital de Morales, concluyendo que el 50.4% considera que el nivel de responsabilidad social por parte de la municipalidad es regular, y el 26.5% en un nivel bajo, estos resultados debido a que la municipalidad no difunde con claridad los valores que mandan el accionar de sus colaboradores, no difunden buenas políticas de seguridad, etc. Por su parte, la calidad de imagen institucional es calificado medio por el 62.8%, el 20.4% como alto, y el 16.8% como nivel bajo, esto se debe a que la municipalidad no cumple con lo prometido en un tiempo determinado, demostrando que no hay un interés serio por solucionar los problemas de la sociedad. Asimismo, se determinó que existe una relación significativa entre la responsabilidad social y calidad de imagen institucional, contrastado por coeficiente de correlación de Spearman con un valor de 0.582 y una significancia de $p=0.000$ (Romero, 2020).

En el 2019, se desarrolló una investigación de tipo básica, nivel correlaciona, y diseño no experimental, cuya población fue 131 ciudadanos. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la responsabilidad social y la participación ciudadana en el distrito de San Martín de Porres, y concluyó que el 92.4% considera como buena a la responsabilidad social, el 16.0% indica que es regular, y el 1.5% muestra un nivel bajo (Núñez, 2019).

1.2. Bases teóricas

1.2.1. Responsabilidad social

Según Artigas (2012) en su teoría de responsabilidad social municipal citado por Asenjo y Guevara (2020) indican que asume las actividades deliberadas por la entidad y ajustadas a la visión de reclamo produzcan un impacto sustancial, real para los colaboradores (obreros o empleados), quienes son considerados como pieza fundamental del entorno interno, así como los ciudadanos y las comunidades que lo

abarcan, en cuanto a los trabajadores induce que las actividades del municipio se planifican para cuantificar su equilibrio permanente en términos de capacitación, trabajo, y descanso, contratación no arbitraria, remuneración equivalente y perspectivas de carrera.

Mézquita et al. (2020) mencionan que la responsabilidad social es satisfacer a la población con los servicios que requieren, por lo que ellos deben considerar estrategias de calidad para que los servicios lleguen en óptimas condiciones a la población que lo necesita. Además, las Municipalidades como órganos del gobierno local, tienen establecido funciones de la organización y la administración de los servicios públicos que brindan a la población de su responsabilidad como también la ejecución de obras de infraestructuras local (Romo et al., 2020).

Además, Sánchez-Fernández et al. (2019) mencionan los tipos de responsabilidad social municipal, entre las que se destacan: i) Responsabilidad social individual. Nuestras manifestaciones individuales, que cumplimos como padres y madres e hijos, miembros de una comunidad de vecinos, integrantes de un grupo de trabajo, usuarios de determinados servicios o como consumidores. ii) Responsabilidad social empresarial. Las actividades productivas y comerciales de las empresas afectan más a los ciudadanos y al clima que las actividades individuales, además es una perspectiva que es progresivamente considerada por sus clientes y usuarios, conscientes de que la productividad la disminución de costos y la obtención de beneficios no pueden legitimar en lo más mínimo el doble trato. iii) Responsabilidad social pública o gubernamental. La responsabilidad social es algo que ofrecemos, en todo caso dicha responsabilidad es la de los establecimientos y organismos responsables de la planificación y ejecución de las instituciones públicas. Las actividades de estos órganos que son determinadas en base a leyes, decretos tienen una gran repercusión.

De acuerdo a lo mencionado por Bernal et al. (2022) los elementos claves para una responsabilidad social: 1) Ético. Es uno de los elementos más importante de la responsabilidad social, las acciones éticas definen los valores fundamentales de una entidad pública. 2) Legal. Es fundamental que las entidades públicas sigan la letra de la ley, así como conocer las leyes locales, federales e internacionales, las instituciones también deben comprender las reglas de los organismos reguladores de sus industrias. 3) Económico. Parte de ser socialmente responsable es seguir siendo rentable, debido a que las municipalidades aportan ante la sociedad para el beneficio de una población para una mejor calidad de vida. 4) Filantrópico. Uno de los aspectos más conocidos de la responsabilidad social es la filantropía. Las empresas toman acciones que mejoran la sociedad que las rodea, como la donación de dinero o productos y el tiempo de voluntariado.

Asimismo, Romo et al (2020) explican que la responsabilidad social municipal está comprendida por las acciones desarrolladas por las organizaciones públicas orientadas al desarrollo sostenible de los actores principales de la sociedad. Por lo tanto, se toma en cuenta 4 dimensiones para la medición de la variables, centradas en identificar el potencial de la entidad a través de la imagen a tratica y el desarrollo de actividades culturales; además, el desarrollo de la comunicación de actividades y la formación profesional de los trabajadores; en cuanto a la transparencia, se analiza el desarrollo informado de la gestión y la ejecución presupuestal; por último, es importante contribuir al medio ambiente, a través de la producción de energía renovable, la inversión medio ambiental y la producción ecológica.

1.2.2. Imagen institucional

Según Alhadid y Ahmmad (2016) imagen institucional citado por Santos et al. (2020) han evidenciado que en cualquier actividad que se realice, la correspondencia será siempre fundamental, en ese aspecto, en el ámbito institucional se tienen que tener suma responsabilidad en los mensajes que se emiten en el público exterior e interior, esto para

conseguir un ideal ante la sociedad y el logro radica solo en ello, la comunicación, debido a que deben crear contenidos efectivos, atractivos y directos enfocados al público objetivo, buscando siempre el mismo objetivo, el de contribuir en la excelente imagen de la institución.

Además, es el órgano de apoyo que elabora y e interviene el sistema de comunicaciones de la municipalidad, al establecer y mantener informado a la población en general de la gestión municipal (Vílchez y Sánchez, 2021). Para que una imagen institucional sea positiva implica poner énfasis en las relaciones públicas, así como la inversión en publicidad, aplicación de estrategias (León, 2020).

De acuerdo a Caroline *et al.* (2020) señalan las funciones que cumple la imagen institucional: i) Programar, dirigir, ejecutar, dirigir y controlar los ejercicios de publicidad, datos y manifestaciones de convención dentro y fuera del lugar de trabajo del alcalde, Junta Directiva y Regidores. ii) Promover y dispersar las actividades de mejoramiento de la municipalidad. iii) Asistir al alcalde en su política de relaciones públicas, tanto interior como exterior. iv) Respaldar y orientar la difusión a través de los medios de comunicación, radio y TV, así como a través de anuncios, visuales y sonoros y otros medios impresos, sobre las actividades creadas por las unidades orgánicas para ayudar al territorio local y las actividades administrativas, compromisos y beneficios tributarios otorgadas por la municipalidad. v) Formular estrategias para potencializar la publicidad de la imagen municipal y mejorar el posicionamiento de la municipalidad en entorno de los servicios municipales.

Ante lo expuesto por, Peña (2020) menciona los factores que influyen en la imagen institucional, y son: La historia y reputación de la marca. La calidad de los productos y servicios que ofrece. El nivel de satisfacción de las personas. La innovación. El eslogan de su campaña publicitaria. La comunicación y retroalimentación.

También para una buena imagen institucional, como objetivo principal tienen diversas ventajas claras: a) Aumento del valor percibido, ya que no sólo vemos algo físico, vemos algo mucho más allá. b) Identificación con la entidad institución y los servicios: no sólo asociamos capacidades a las instituciones, todo lo que hagan llevará su sello positivo. c) Establece un vínculo emocional: en algunos casos, los usuarios no piensan cambiar nunca de marca para ciertas necesidades por alto grado de confianza (Zavaleta, 2021).

Las instituciones públicas de hoy en día, utilizan su imagen corporativa o institucional para comunicar a sus audiencias quiénes son, qué hacen y qué las diferencian de otras empresas. En otras palabras, es un conjunto de percepciones de un individuo tiene sobre la institución. Ante ellos, la imagen institucional será evaluada a través de tres elementos creados por Gómez (2006) citado por Márquez et al. (2017): a) imagen funcional, consiste en la realización de distintas funciones y actividades a favor de su audiencia, lo cual debe contribuir en la mejora de la calidad de vida y satisfacer las necesidades de los usuarios. b) Imagen percibida, esta se refiere a la parte interna de la institución, si su talento humano muestra un compromiso, se identifica con el ente, recibe capacitación para brindar una atención adecuada. c) Imagen intencional, hace referencia a la calidad de los servicios que brinda la entidad, como la eficiencia, capacidad de respuesta a las reclamaciones e incidencias, elementos tangibles y uniforme institucional.

1.3. Definición de términos básicos

Contratación no arbitraria. Las empresas que utilizan criterios subjetivos en su proceso de contratación no van a conseguir a las mejores personas (Asenjo y Guevara, 2020).

Disminución de costos. Es un método de valoración de activos en el que el activo se valora al costo histórico o al valor justo de mercado, el que sea menor (Bernal y Alpuche De la Cruz, 2022).

Ejecución de obras. Es la construcción, adquisición y suministro de materiales para la construcción, prueba y finalización de las obras y la corrección de defectos en las obras (Caroline *et al.*, 2020).

Estrategias de calidad. Proporciona recursos en las áreas de mejora de la calidad, para una mejor gestión del cambio, mejora del rendimiento, análisis de procesos y medición para promover equipos de calidad y roles de liderazgo (Del Castillo *et al.*, 2020).

Filantropico. Es la actitud de ayudar al prójimo, a los demás, el voluntariado social, puede ser mediante donaciones de comida, ropas, dinero entre otros, a fin de solucionar problemas de las personas que lo necesitan (Huillca, 2021).

Gestión económica. La consecución de los objetivos presupuestarios con unos costes mínimos de forma que al finalizar la actividad los ingresos superen a los costes (Jáuregui, 2018).

Gobierno local. Es responsable de una variedad de servicios vitales para las personas y las empresas en áreas definidas (León, 2020).

Imagen institucional. Es el conjunto de elementos que identifica la marca de una entidad, o empresa, generando la primera impresión al público como objetivo principal (Muñoz, 2022).

Imagen funcional. Es aquella que proporciona información de procesos funcionales, extrayendo contenidos digitales de varias técnicas de imagenológica (Márquez *et al.*, 2017).

Labor social. El trabajo social es una disciplina académica y una profesión basada en la práctica que se ocupa de satisfacer las necesidades básicas de las personas, las familias, los grupos, las

comunidades y la sociedad en su conjunto para mejorar su bienestar individual y colectivo (Mézquita et al., 2020).

Organismos responsables. Actores internos y externos que puedan ejercer influencia dentro del proceso de internacionalización (Núñez, 2019).

Responsabilidad social. Es una teoría ética en la que los individuos son responsables de cumplir con su deber cívico, y las acciones de un individuo deben beneficiar a toda la sociedad (Pahuacho, 2021).

Responsabilidad gubernamental. Es la capacidad de respuesta de una institución gubernamental frente a los efectos de sus acciones frente a los diversos grupos con los que se relaciona (Peña, 2020).

Remuneración. Es el pago por trabajo o servicios que se realiza a una persona, es decir la cantidad de dinero que se le paga por el trabajo que realizar (Robles y Botia, 2020).

Servicios públicos. Son los servicios que se encuentran priorizados ante una sociedad brindando los servicios básicos como agua, luz, alcantarillados (Veliz, 2021).

CAPÍTULO II: VARIABLES E HIPÓTESIS

2.1 Variables y su operacionalización

Variables

Variable 1: Responsabilidad social

Variables 2: Imagen institucional

Definición conceptual:

Responsabilidad social. Acciones desarrolladas por las organizaciones públicas orientadas al desarrollo sostenibles de los actores principales de la sociedad (Romo et al., 2020).

Imagen institucional. La imagen institucional se define como el total de acciones de carácter comunicativo que se realiza en una entidad pública, para tener la opción de mostrar el carácter de la institución y transmitir una reputación positiva a la población (Márquez et al., 2017).

Definición operacional:

Responsabilidad social. La variable fue evaluada a través de 4 dimensiones, creándose de la misma un instrumento conformado por 9 ítems, propuestas por (Romo et al., 2020).

Imagen institucional. La variable fue evaluada bajo 13 indicadores, la cual están agrupadas en tres dimensiones: Imagen funcional, imagen percibida, imagen intencional, propuestas por (Márquez et al., 2017):

Dimensiones e indicadores

Variable 1. Responsabilidad social.

- Potencial
 - Imagen atractiva
 - Actividades socioculturales
- Desarrollo

Comunicación de programas sociales

Formación profesional

- **Transparencia**

Trasparencia de la gestión

Informe presupuestal

- **Medio ambiente**

Energía renovable

Inversión medioambiental

Producción ecológica

Variables 2. Imagen institucional

- **Imagen funcional**

Eventos hacia la sociedad

Programas sociales

Programas medioambientales

Medios de comunicación

Trabajos comunitarios saludables

Necesidades de la comunidad

- **Imagen percibida**

Compromiso

Identidad con la entidad

Capacitación

- **Imagen intencional**

Eficiencia

Capacidad de respuesta a las reclamaciones e incidencias

Elementos tangibles

Uniformes institucionales

2.2 Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe una relación significativa entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

Hipótesis específicas

Hi₁: El potencial se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

Hi₂: El desarrollo se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

Hi₃: La transparencia de personal se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

Hi₄: El medio ambiente se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

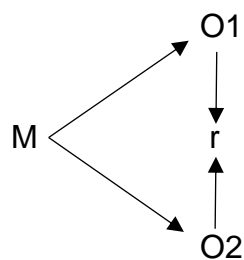
3.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación que se empleó fue la aplicada, ya que con ella se buscó adquirir y enfocarse en nuevos conocimientos teóricos relacionados con las variables de estudio: responsabilidad social e imagen institucional. Dicho enfoque estuvo vinculado tanto a procedimientos como a aspectos teóricos, los cuales se basaron en autores de vasta experiencia y conocimientos sobre las variables mencionadas. El objetivo principal fue encontrar una solución específica a un problema o abordar deficiencias presentes en la Municipalidad de Maynas (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018)

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación fue de carácter descriptivo-correlacional, ya que se buscó identificar y medir la relación entre ambas variables, con el propósito de profundizar en el análisis de su interacción.

De igual manera, el diseño de la investigación fue no experimental. Se llevó a cabo una descripción sin manipular intencionadamente las variables en estudio. Estos fenómenos se observaron tal como ocurrieron en su contexto natural para ser posteriormente analizados (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Esquema del diseño:



Dónde:

M: Muestra del estudio.

O₁: Responsabilidad social.

O₂: Imagen institucional.

r: Relación estadística entre las variables evaluadas.

3.2. Población y muestra

Población de estudio: En la investigación, la población estudiada consistió en los ciudadanos de la Provincia de Maynas – Iquitos, con un total de 480,000 personas. Todos ellos desempeñaron el papel de informantes clave para la evaluación de las variables. La obtención de los datos se llevó a cabo mediante información proporcionada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

Tamaño de la muestra de estudio: Dada la extensión de la población, que superó la cifra previamente estipulada, se empleó una fórmula para determinar una muestra adecuada.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(d) Margen de error: 0.05 = 5%

(p) Probabilidad = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(N) Población: 480.000

Fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{480.000 (1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(480.000 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{460992}{1200.96}$$
$$n = 384$$

Después de este proceso, la muestra quedó conformada por 384 pobladores de la Provincia de Maynas.

Tipo de muestreo: En esta investigación, se utilizó el muestreo probabilístico, una técnica donde el investigador, con criterios limitados,

elige al azar a los integrantes de la población, garantizando que todos tuvieran la misma oportunidad de ser parte de la muestra.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- Pobladores mayores de 18 años.
- Pobladores que desean formar parte del estudio.

Criterios de exclusión:

- Pobladores menores de edad.
- Aquellos pobladores que no desean colaborar con el estudio.

3.3. Técnicas e instrumentos

Tras la explicación detallada en el procedimiento, se definió la **técnica** a utilizar: la encuesta. Esta herramienta resultará fundamental para recopilar datos e información precisa relacionados con la responsabilidad social y la imagen institucional.

Asimismo, para llevar a cabo la recolección de datos, se optó por emplear un **instrumento** específico, en este caso, el cuestionario. Este cuestionario se diseñó en correspondencia con los indicadores, con el objetivo de obtener información precisa y válida sobre cada una de las variables. La variable de responsabilidad social constó de 9 ítems, mientras que la variable de imagen institucional comprendió 13 ítems. Las respuestas a estas preguntas se recopilaron mediante la escala de Likert, que ofreció cinco opciones de respuesta para cada ítem.

Después de haber establecido los instrumentos, se procedió a **validar** la información adquirida mediante el juicio de tres expertos, quienes fueron los encargados de analizar los ítems con las respectivas dimensiones e indicadores de cada variable para legalizar la aplicación de la muestra de estudio.

Posteriormente, se determinó la **confiabilidad** de los datos e información recolectada, los cuales fueron validados a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual estableció un margen de error de 0.7. para la variable Responsabilidad social municipal se obtuvo un valor de ,761 y para la variable imagen institucional un valor de ,831.

3.4. Procedimientos de recolección de datos

Al llevar a cabo el procedimiento de recolección de datos, se realizaron las siguientes acciones:

- Con el fin de recopilar información precisa, se diseñaron los instrumentos necesarios para la recopilación. Estos instrumentos consistieron en un cuestionario que abarcaba preguntas relacionadas con el tema de estudio.
- Para la implementación de los instrumentos, se llevó a cabo una conversación amena y breve con cada poblador de la Provincia de Maynas.
- En este contexto, se les explicó en qué consistía el estudio y la importancia del mismo, haciendo hincapié en su colaboración.
- Una vez establecido este entendimiento, se administró el cuestionario a cada residente de la Provincia en su propio hogar.
- La encuesta tenía una duración estimada de 20 a 25 minutos para cada individuo en su domicilio.
- Tras completar las entrevistas, se realizó una verificación minuciosa de los cuestionarios para asegurarse de que estuvieran debidamente contestados. En caso contrario, se procedió a su anulación.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de los datos

Durante el proceso de análisis de la información que se recopiló mediante los instrumentos aplicados a nuestra muestra, se emplearon diversos programas y técnicas estadísticas:

- Utilizando Excel, se llevaron a cabo las tabulaciones de los datos, presentándolos de manera más sintética y detallada en tablas y gráficos para facilitar su análisis e interpretación.
- En relación con la tabla general, se consideró la recodificación de las opciones de respuesta. Para la variable de responsabilidad social, la respuesta nunca fue recodificada como muy inadecuada, casi nunca como inadecuada, a veces como regular, casi siempre como adecuada y siempre como muy adecuada. En cuanto a la variable imagen institucional, nunca se recodificó como muy mala, casi nunca como mala, a veces como regular, casi siempre como buena y siempre como muy buena.
- Con el programa SPSS, determinamos la confiabilidad de los datos y realizamos pruebas como la de normalidad y la correlación de las variables, utilizando el Alfa de Cronbach con un valor de 0.7.
- Más adelante en el estudio, recurrimos al estadístico de Kolmogorov - Smirnov, dado que trabajamos con una población que excedía las 50 personas.
- Si el valor del margen de error resultaba ser mayor a 0.05, empleamos la prueba paramétrica con una distribución normal – Pearson. Sin embargo, al obtener un valor menor a 0.05, optamos por una prueba no paramétrica, en la cual la distribución no mostraba normalidad, usando el método de Rho Spearman.
- Finalmente, dividimos los resultados en dos categorías: descriptivos e inferenciales. En la sección descriptiva se incluyeron las tablas de variables y dimensiones. En cuanto a los resultados inferenciales, englobaron pruebas de normalidad y se centraron en los objetivos generales y específicos del estudio, realizando contrastaciones para identificar diferencias entre ellos.

3.6. Aspectos éticos

En el marco de esta investigación, la información recopilada se gestionó siguiendo los estatutos establecidos por la Universidad Nacional de la

Amazonia Peruana. Se respetaron rigurosamente las normas éticas, con el principal objetivo de salvaguardar los derechos de privacidad y las respuestas de los individuos a quienes se les aplicó el instrumento de recolección. Asimismo, se trató con integridad la información proporcionada por la institución. Los autores consultados para el marco teórico fueron adecuadamente citados según las Normas APA, 7^o edición, garantizando así la validez y confiabilidad del estudio.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

RESULTADOS DESCRIPTIVOS

Tabla 1

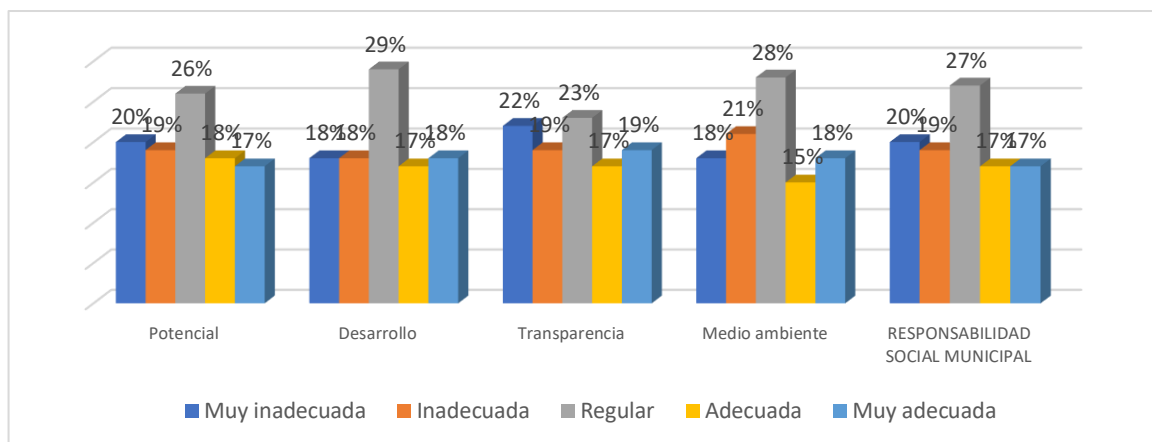
Responsabilidad social municipal

	Muy inadecuada		Inadecuada		Regular		Adecuada		Muy adecuada	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Potencial	76	20%	72	19%	100	26%	70	18%	66	17%
Desarrollo	71	18%	68	18%	113	29%	64	17%	68	18%
Transparencia	86	22%	73	19%	90	23%	65	17%	70	19%
Medio ambiente	69	18%	79	21%	107	28%	61	15%	68	18%
RESPONSABILIDAD SOCIAL MUNICIPAL	76	20%	73	19%	103	27%	65	17%	67	17%

Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Gráfico 1

Responsabilidad social municipal



Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

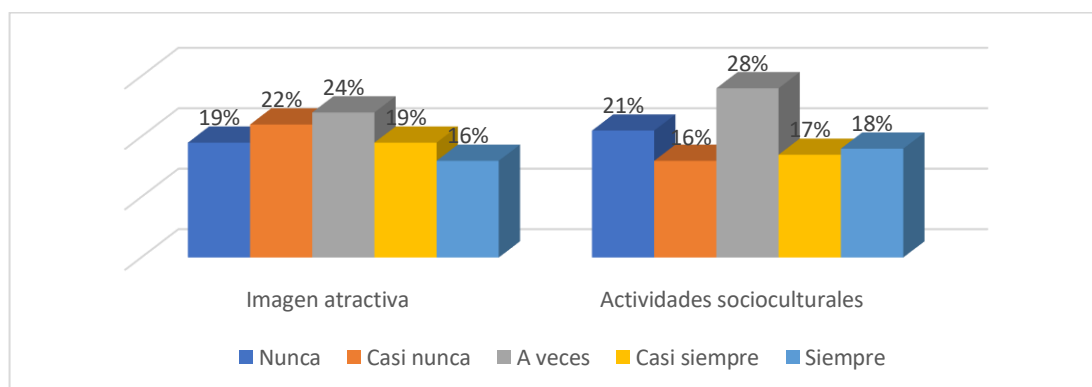
Dada la tabla y gráfico 1 se evidencian que, desde la percepción de los pobladores, el nivel de responsabilidad social que tiene la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos en el año 2022 es regular según el 27%, seguido el 20% calificaron como muy inadecuada y el 19% como inadecuada. Esto demuestra que, aunque se encuentra un punto positivo en los resultados, es necesario mejorar y emprender más acciones para elevar la calidad el nivel de responsabilidad social en la senda institución.

Tabla 2
Potencial

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Imagen atractiva	73	19%	83	22%	94	24%	72	19%	62	16%
Actividades socioculturales	78	21%	61	16%	107	28%	67	17%	71	18%

Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Gráfico 2
Potencial



Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

De referencia en la tabla y gráfico 2, el 24% de los pobladores encuestados opinan que a veces la imagen del municipio es atractiva, el 19% indicó que casi nunca la considera atractiva; por otro lado, el 28% de los encuestados manifestaron que a veces el municipio organiza fiestas, ferias y otros eventos, el 21% reportó que nunca hay tales eventos.

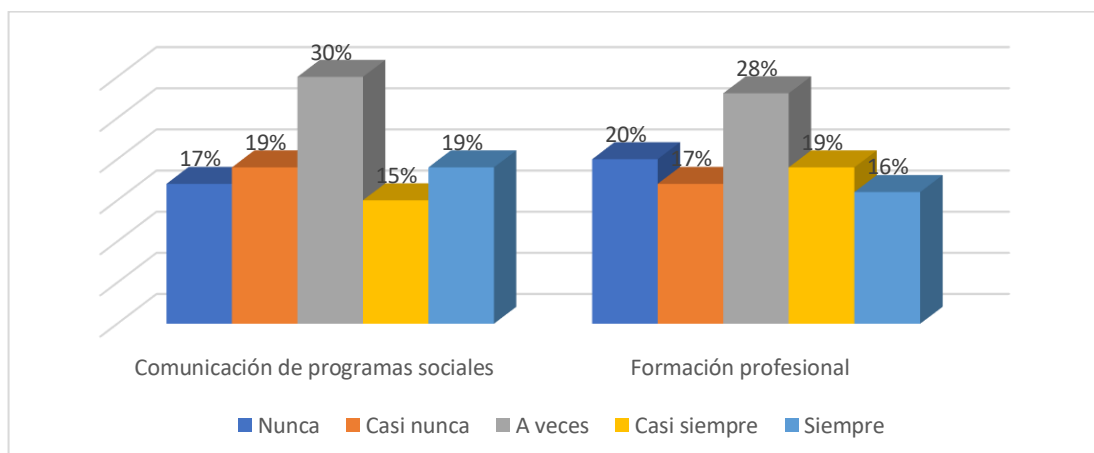
Tabla 3
Desarrollo

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Comunicación de programas sociales	66	17%	72	19%	116	30%	56	15%	74	19%
Formación profesional	76	20%	64	17%	109	28%	74	19%	61	16%

Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Gráfico 3

Desarrollo



Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Como se visualiza en la tabla y gráfico 3, desde la percepción de los pobladores el 30% consideraron que a veces el gobierno municipal es transparente, el 19% de los pobladores indicaron que casi nunca es transparente el gobierno municipal; asimismo, el 28% opina que el municipio a veces fomenta la formación y el desarrollo profesional de sus grupos de interés (vecinos, trabajadores, etc.), mientras el 20% nunca percibe que se fomenta.

Tabla 4

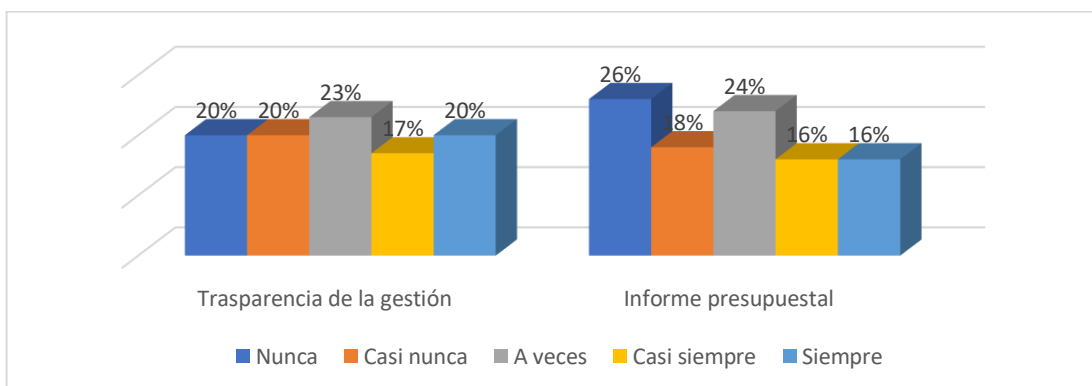
Transparencia

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Trasparencia de la gestión	77	20%	75	20%	88	23%	67	17%	77	20%
Informe presupuestal	95	26%	70	18%	93	24%	63	16%	63	16%

Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Gráfico 4

Transparencia



Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

En la tabla y gráfico 4, se logra evidenciar los siguientes datos porcentuales. El 23% de los encuestados señalaron que el gobierno municipal a veces es transparente en el manejo de los recursos, el 20% percibe que siempre es transparente; por otro lado, el 26% de los encuestados respondieron que nunca ha recibido información sobre los ingresos y gastos municipales, el 24% de ellos afirmó recibir a veces dicha información.

Tabla 5

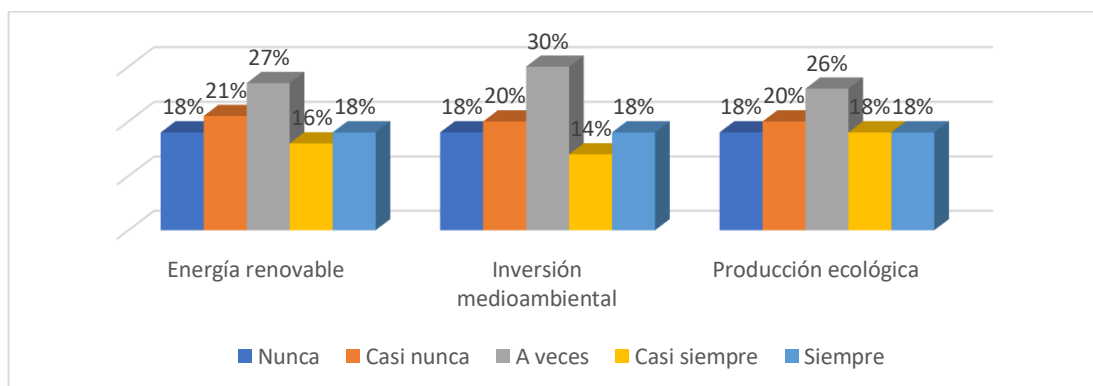
Medio ambiente

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Energía renovable	70	18%	80	21%	104	27%	61	16%	69	18%
Inversión medioambiental	68	18%	79	20%	116	30%	53	14%	68	18%
Producción ecológica	68	18%	79	20%	101	26%	68	18%	68	18%

Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Gráfico 5

Medio ambiente



Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

De la tabla y gráfico 5, se observa que el 27% de los participantes indican que a veces se recurre a fuentes de energía alternativa, como celdas solares, mientras que el 21% señala que casi nunca se usan; seguidamente se evidencia que el 30% de pobladores afirmaron que el gobierno municipal a veces planifica sus inversiones para reducir el impacto medioambiental, el 20% indico que casi nunca se planifica; por último, se observa que el 26% de los encuestados manifestaron que a veces se utilizan, compra o favorece la producción de artículos ecológicos en mi municipio, el 20% afirma que casi nunca se hace.

Tabla 6

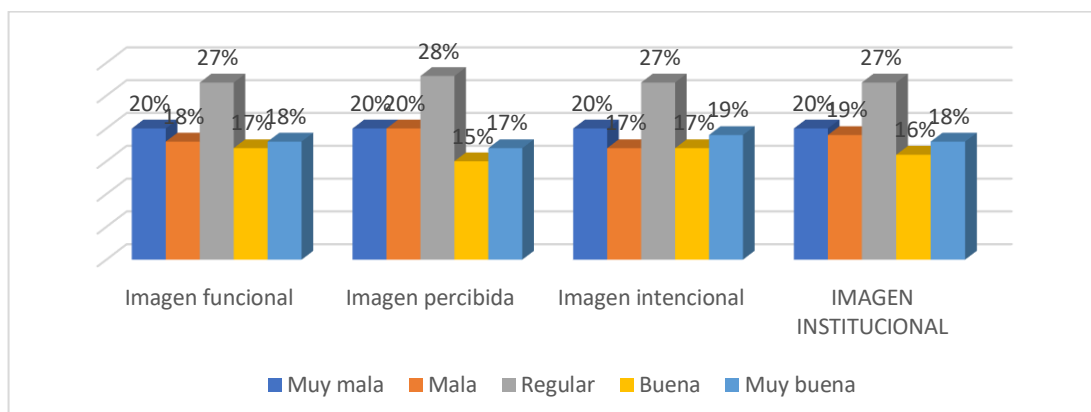
Imagen institucional

	Muy mala		Mala		Regular		Buena		Muy buena	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Imagen funcional	76	20%	71	18%	103	27%	66	17%	68	18%
Imagen percibida	75	20%	78	20%	108	28%	57	15%	66	17%
Imagen intencional	78	20%	67	17%	103	27%	66	17%	70	19%
IMAGEN INSTITUCIONAL	76	20%	72	19%	105	27%	63	16%	68	18%

Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Gráfico 6

Imagen institucional



Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

En la tabla y gráfico 6, de acuerdo a la encuesta aplicada desde la percepción de los pobladores, el nivel de imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos para el año 2022 es regular con un 27%, muy mala con un 20%, Mala con un 19% y Muy buena con un 18%. Esto muestra que, aunque la imagen institucional es mayormente buena, hay áreas que deben mejorarse para lograr una imagen institucional óptima.

Tabla 7

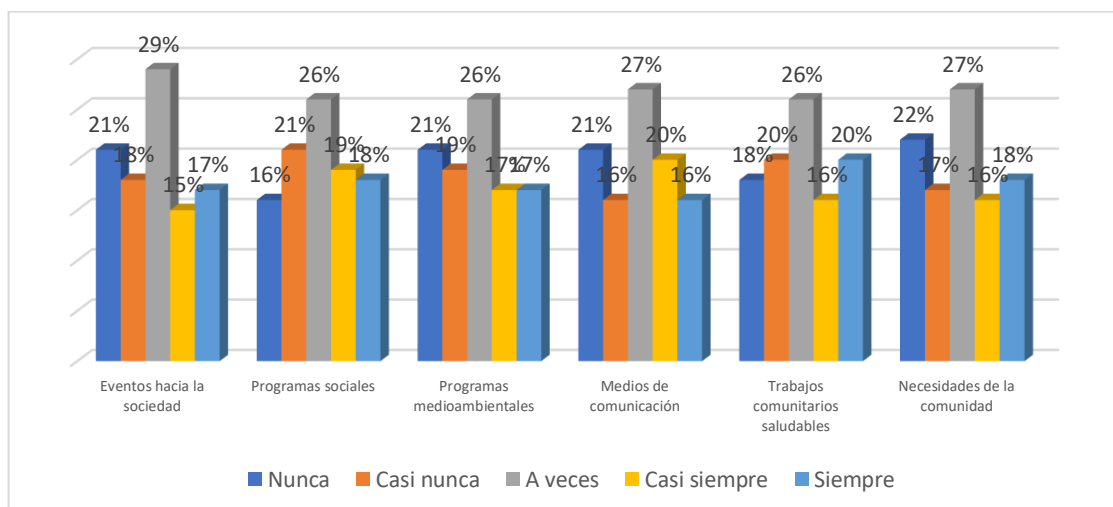
Imagen funcional

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eventos hacia la sociedad	80	21%	69	18%	113	29%	59	15%	63	17%
Programas sociales	61	16%	80	21%	100	26%	73	19%	70	18%
Programas medioambientales	80	21%	72	19%	100	26%	66	17%	66	17%
Medios de comunicación	79	21%	61	16%	104	27%	78	20%	62	16%
Trabajos comunitarios saludables	69	18%	77	20%	99	26%	62	16%	77	20%
Necesidades de la comunidad	84	22%	65	17%	103	27%	61	16%	71	18%

Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Gráfico 7

Imagen funcional



Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Los resultados obtenidos en la tabla y gráfico 7 nos muestran que, el 29% de los encuestados señalan que a veces el municipio propicia la participación ciudadana mediante eventos comunitarios, el 21% considera que nunca se propicia la participación ciudadana; asimismo, el 26% de los pobladores indican que a veces el municipio contribuye activa y voluntariamente en programas de ayuda social, mientras el 21% afirman casi nunca contribuye; por otro lado, el 26% de los encuestados perciben que a veces el municipio fomenta el cuidado del medio ambiente, pero un 21% opino que nunca se fomenta el cuidado del medio ambiente; seguidamente, el 27% señalan que la entidad a veces utiliza los medios de comunicación (Radio, Paneles, Tv, Facebook, etc.) de mayor sintonía para dar a conocer las obras y actividades que viene realizando, el 21% respondieron que nunca se hace uso de los medios de comunicación; además, el 26% consideran que la institución a veces ha realizado trabajos saludables, pero un 20% afirma que siempre se ha realizado; finalmente, el 27% respondieron que el municipio a veces esta atenta a las necesidades de la comunidad, mientras el 22% manifestó que nunca esta atenta.

Tabla 8

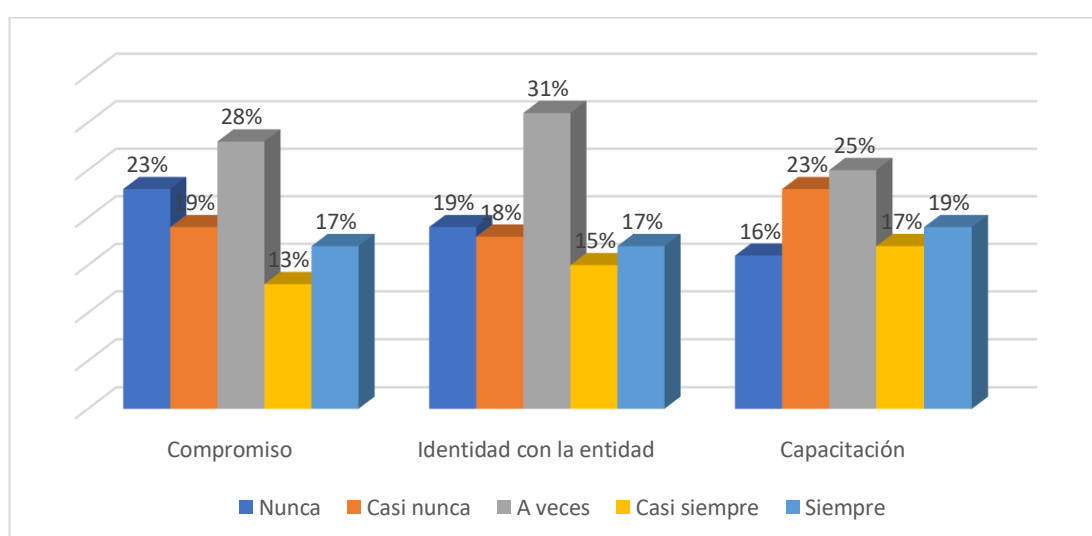
Imagen percibida

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Compromiso	90	23%	74	19%	108	28%	48	13%	64	17%
Identidad con la entidad	72	19%	69	18%	120	31%	57	15%	66	17%
Capacitación	63	16%	90	23%	97	25%	66	17%	68	19%

Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Gráfico 8

Imagen percibida



Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

En la tabla y gráfico 8, se determinó que el 28% de los encuestados afirman que los trabajadores del municipio a veces están comprometidos con su trabajo, el 23% indicó que nunca están comprometidos; por otro lado, el 31% señalan que a veces los trabajadores están identificados con la actual gestión, mientras el 19% respondieron que nunca están identificados; además, se evidencia el 25% de los encuestados indican que los trabajadores del municipio a veces se encuentran capacitados, el 23% señala casi nunca.

Tabla 9

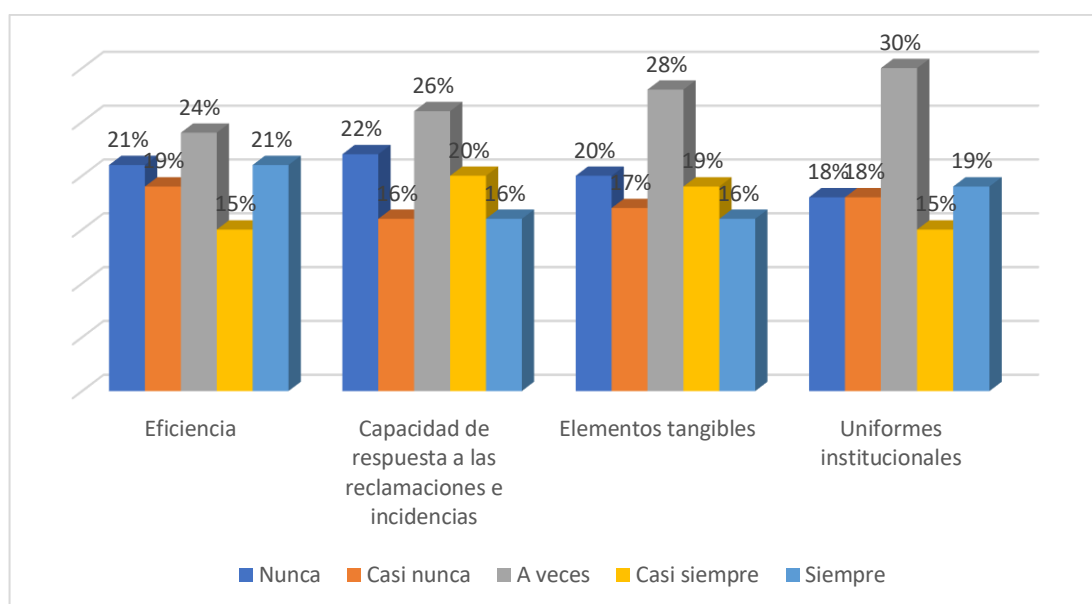
Imagen intencional

	N		Cn		Av		Cs		S	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Eficiencia	79	21%	72	19%	91	24%	57	15%	85	21%
Capacidad de respuesta a las reclamaciones e incidencias	85	22%	61	16%	98	26%	76	20%	64	16%
Elementos tangibles	77	20%	65	17%	108	28%	73	19%	61	16%
Uniformes institucionales	70	18%	71	18%	114	30%	58	15%	71	19%

Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Gráfico 9

Imagen intencional



Fuente: datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los pobladores

Se observa en la tabla y gráfico 9 que, el 24% afirman que a veces los trabajadores del municipio son eficientes al brindar el servicio, mientras el 21% indicó que nunca son eficientes. Por otro lado, el 26% señala que los trabajadores a veces están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario, el 22% respondió que nunca resuelven las inquietudes del usuario. Asimismo, el 28% de los pobladores perciben que a veces las instalaciones físicas tienen apariencia agradable, el 20% sostiene que nunca tiene apariencia agradable en las instalaciones. Finalmente, el 30% de los

pobladores respondieron que los trabajadores a veces cuentan con su respectivo uniforme, el 19% afirman que siempre cuentan con su uniforme.

RESULTADOS INFERENCIALES

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Responsabilidad social municipal	,101	384	,000
Potencial	,124	384	,000
Desarrollo	,124	384	,000
Transparencia	,112	384	,000
Medio ambiente	,127	384	,000
Imagen institucional	,079	384	,000

Fuente: datos procesados en programa SPSS v26.

La prueba de normalidad llevada a cabo mediante el estadístico Kolmogorov-Smirnov arrojó una significancia de 0,000 para los conjuntos de datos correspondientes a las variables y dimensiones mostradas en la tabla. Dado que este valor está por debajo del margen esperado de 0,05, se concluye que los datos no siguen una distribución normal. Dadas estas circunstancias, se decidió utilizar una prueba de correlación no paramétrica, como es el estadístico Rho de Spearman, para abordar los objetivos generales y específicos del estudio.

Tabla 11

Relación entre la responsabilidad social e imagen institucional

		Responsabilidad social municipal	Imagen institucional
Rho de Spearman	Responsabilidad social municipal		
		Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,810**
		N	,000
	Imagen institucional		
		Coefficiente de correlación	384
	Sig. (bilateral)	,810**	1,000
		,000	.
	N	384	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos procesados en programa SPSS v26.

En la tabla 11, se evidencia los resultados inferenciales, pues de acuerdo a la prueba Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0,810 siendo un nivel positivo y considerable, la misma que es significativa al nivel 0,01. Ante estos resultados, se opta por la aceptación de la hipótesis de investigación, el cual establece que, existe una relación significativa entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

Tabla 12

El potencial y su relación con la imagen institucional

		Potencial	Imagen institucional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	Potencial	Sig. (bilateral)	,592**
		N	.
			384
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,592**
		Sig. (bilateral)	1,000
		,000	.
		N	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos procesados en programa SPSS v26.

De la misma forma, de acuerdo a la prueba Rho de Spearman en la tabla 12 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,592 siendo un nivel positivo medio, la misma que es significativa al nivel 0,01. Ante estos resultados, se optó por la aceptación de la hipótesis de investigación, el cual establece que, existe una relación significativa entre el potencial e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

Tabla 13

El desarrollo y su relación con la imagen institucional

		Desarrollo	Imagen institucional	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,614**
	Desarrollo	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,614**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos procesados en programa SPSS v26.

Asimismo, en la tabla 13 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,614 siendo un nivel positivo medio, la misma que es significativa al nivel 0,01. Ante estos resultados, se optó por la aceptación de la hipótesis de investigación, el cual establece que, existe una relación significativa entre el desarrollo de la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

Tabla 14

La transparencia y su relación con la imagen institucional

		Transparencia	Imagen institucional	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,629**
	Transparencia	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Imagen institucional	Coeficiente de correlación	,629**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos procesados en programa SPSS v26.

En la tabla 14 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,629 siendo un nivel positivo medio, la misma que es significativa al nivel 0,01. Ante estos resultados, se optó por la aceptación de la hipótesis de investigación, el cual establece que, existe una relación significativa entre la transparencia de la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

Tabla 15

El medio ambiente y su relación con la imagen institucional

		Medio ambiente	Imagen institucional
Rho de Spearman	Medio ambiente		
	Coeficiente de correlación	1,000	,665**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	384	384
	Imagen institucional		
	Coeficiente de correlación	,665**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	384	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: datos procesados en programa SPSS v26.

Por último, en la tabla 15 se evidencia un coeficiente de correlación de 0,665 siendo un nivel positivo medio, la misma que es significativa al nivel 0,01. Ante estos resultados, se optó por la aceptación de la hipótesis de investigación, el cual establece que, existe una relación significativa entre el medio ambiente e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Con el creciente énfasis en la transparencia, la ética y el compromiso con la comunidad, la responsabilidad social se ha convertido en un eje central para las instituciones gubernamentales en la actualidad. En este contexto, la Municipalidad ha emergido como una figura fundamental en la vida cotidiana de los ciudadanos, siendo responsable de una amplia gama de servicios y decisiones que impactan directamente en la calidad de vida de sus habitantes. Junto con esta creciente responsabilidad, la imagen institucional de la Municipalidad se erige como un aspecto crucial que no solo refleja su desempeño y enfoque, sino que también influye en la confianza y percepción que la comunidad tiene hacia la entidad (Caroline et al., 2020; Asenjo y Guevara, 2020). Esta discusión de resultados se adentra en la intersección entre la responsabilidad social y la imagen institucional de la Municipalidad, analizando cómo las prácticas y acciones orientadas hacia la responsabilidad social han moldeado no solo la percepción pública de la entidad, sino también su efectividad en el cumplimiento de sus funciones.

En el contexto local, se destaca un análisis crítico de la responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos durante el año 2022. Los resultados revelan un panorama en el que el 27% de los encuestados considera que la responsabilidad social en la institución es de nivel regular, mientras que un 20% la califica como muy inadecuada. Estas cifras subrayan tanto aspectos positivos como áreas de preocupación, poniendo de manifiesto la necesidad imperante de fortalecer y ampliar las acciones dirigidas a elevar el nivel de responsabilidad social en dicha entidad. En respuesta a esta dinámica, el análisis de las dimensiones e indicadores valorados por los residentes subraya que la percepción hacia la imagen del municipio es intermitentemente positiva, observando la organización esporádica de eventos como fiestas y ferias, así como un esfuerzo ocasional en fomentar la formación y el desarrollo profesional de los grupos de interés, tales como los vecinos y los trabajadores. No obstante, señalan que nunca han recibido información concerniente a los ingresos y gastos municipales, mientras que la

planificación de inversiones para mitigar el impacto medioambiental por parte del gobierno municipal también se lleva a cabo en forma intermitente. Esta percepción es similar a la encontrada en estudios relacionados en otras municipalidades. En el caso del estudio de Muñoz (2022), se observa una tendencia similar, donde el 41,5% consideró que la responsabilidad social de la Municipalidad Distrital de Guzmango es ejecutada de forma regular, aunque con un porcentaje más elevado. Por otro lado, el estudio de Rodríguez (2021) arroja una luz más crítica sobre la situación, con un 33,3% de los comerciantes indicando que la municipalidad de Lurigancho directamente carece de responsabilidad social.

Estos resultados refuerzan la idea de que la percepción sobre la responsabilidad social en las instituciones gubernamentales puede variar considerablemente, lo que sugiere que existen factores específicos que influyen en cómo la comunidad valora las prácticas de responsabilidad social de las municipalidades. Es importante que las instituciones gubernamentales consideren estos resultados como una guía para la mejora continua y la adaptación de sus estrategias en busca de una mayor satisfacción y confianza por parte de la comunidad a la que sirven.

Por otro lado, la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos para el año 2022 es regular con un 27% y muy mala con un 20%. Estos resultados claramente señalan la necesidad de abordar cuestiones específicas con el propósito de fortalecer y optimizar la percepción pública de la institución. A partir de la evaluación de varios indicadores, los habitantes destacan una intermitencia en las iniciativas municipales. Por momentos, se promueve la participación ciudadana mediante eventos, se fomenta la sostenibilidad ambiental y se llevan a cabo prácticas saludables. Sin embargo, la percepción sobre el compromiso y capacitación de los trabajadores municipales es fluctuante, al igual que su disposición para atender inquietudes. Además, si bien las instalaciones a veces presentan un aspecto agradable, no siempre se observa a los empleados con el uniforme correspondiente. Estos hallazgos son respaldados por el trabajo de Romero (2020), quien en su estudio sobre la Municipalidad de Morales encontró que

la imagen institucional es calificada como media por el 62.8% de los participantes. Esto se debe en parte a que la municipalidad no cumple con las promesas en el tiempo establecido, lo que sugiere una falta de compromiso serio para abordar los problemas de la sociedad.

Asimismo, la investigación llevada a cabo por Rodríguez (2021) respalda la idea de la imagen institucional crítica en las municipalidades. En este caso, concluyó que el 52.4% de los evaluados califica la imagen institucional como muy baja. Estos resultados en conjunto resaltan la importancia de la percepción pública en la construcción de la imagen de las instituciones gubernamentales y cómo la falta de cumplimiento de compromisos y la aparente falta de interés en solucionar los problemas de la sociedad pueden influir de manera negativa en la percepción de la comunidad.

Respecto al objetivo general, se ha determinado por el Rho de Spearman un nivel de 0.810, siendo un nivel positivo y considerable, la misma que es significativa al nivel 0,01, lo que corrobora que existe una relación significativa entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. El trabajo de Romero (2020) respalda esta premisa, pues en su estudio, identificó una relación significativa entre la responsabilidad social y la calidad de imagen institucional, evidenciado por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.582 y una significancia de $p=0.000$. Esta correlación, aunque menor que la del presente estudio, subraya la misma dirección de relación. Por otro lado, Muñoz (2022) va más allá y examina la correlación entre la responsabilidad social y la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Guzmango. Sus resultados muestran un coeficiente aún más fuerte de 0.854 con una significancia de 0.000. Estos datos insinúan que la responsabilidad social no solo afecta la percepción pública (imagen institucional) sino también la eficiencia y eficacia de la gestión municipal en su conjunto, particularmente cuando se promueven y ejecutan actividades alineadas con esta responsabilidad.

CAPÍTULO VI: PROPUESTA

Programa de Responsabilidad Social Municipal: "Ciudadanos Activos, Ciudad Sostenible"

En una era de creciente preocupación por la sostenibilidad, equidad y participación ciudadana, las municipalidades enfrentan el desafío de integrar estas dimensiones en su gestión y relacionamiento con la comunidad. La Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos ha identificado la necesidad de fortalecer su compromiso social y medioambiental ante problemas como la baja participación ciudadana, el manejo inadecuado de residuos y la falta de oportunidades para grupos vulnerables.

Objetivo general:

Promover una cultura de responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Maynas, impulsando la sostenibilidad, equidad y participación activa de todos los ciudadanos en la construcción de un mejor futuro para la ciudad.

Objetivos específicos:

- Fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones
- Promover la sostenibilidad ambiental
- Fortalecer el apoyo a grupos vulnerables
- Impulsar la transparencia y rendición de cuentas

Acciones a desarrollar:

Objetivos	Acciones	Presupuesto	Responsable
Fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones	Organizar asambleas ciudadanas trimestrales donde se discutan y se tomen decisiones sobre proyectos y presupuestos.	S/ 200.00	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
	Crear una plataforma digital de participación donde los ciudadanos puedan proponer ideas, votar y dar feedback.	S/ 800.00	
	Capacitar a funcionarios municipales en técnicas de	S/ 400.00	

	participación ciudadana y diálogo constructivo.		
Promover la sostenibilidad ambiental	Implementar un programa de gestión de residuos con enfoque en reciclaje y reutilización.	S/ 3 000.00	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
	Desarrollar campañas educativas sobre prácticas sostenibles en hogares y empresas.	S/ 1 000.00	
	Establecer incentivos para empresas locales que adopten prácticas eco-amigables.	S/ 200.00	
Fortalecer el apoyo a grupos vulnerables	Crear centros de atención integral para adultos mayores, personas con discapacidad y otros grupos en situación de vulnerabilidad.	S/ 500.00	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
	Desarrollar programas de capacitación laboral para jóvenes en riesgo social.	S/ 400.00	
	Implementar campañas de sensibilización sobre inclusión y respeto a la diversidad.	S/ 500.00	
Impulsar la transparencia y rendición de cuentas	Desarrollar una plataforma en línea donde se publique información actualizada sobre el uso de fondos, proyectos en curso y decisiones de la municipalidad.	S/ 2 000.00	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
	Realizar auditorías anuales por entidades independientes y compartir los resultados con la ciudadanía.	S/ 300.00	
	Establecer mecanismos de denuncia ciudadana para actos de corrupción o mal manejo de recursos.	S/ 200.00	

Con la implementación de este programa, la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos busca no solo atender problemáticas actuales, sino sentar las bases para una gestión que tenga en el centro la sostenibilidad, la inclusión y la voz activa de los ciudadanos. La efectividad del programa requerirá un esfuerzo conjunto, continuo seguimiento y adaptabilidad ante los retos y oportunidades que surjan en el camino.

CAPÍTULO VII: CONCLUSIONES

De manera general se determinó que, existe una relación significativa entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022, ello se corroboró con un índice de correlación de 0,810 siendo significativa al 0,000.

De la misma forma, se determinó que el potencial se relaciona significativamente con la imagen institucional de la municipalidad en mención, determinándose a través un coeficiente de correlación de 0,592 y una significancia de 0,000.

Asimismo, se determinó que el desarrollo de la responsabilidad social se relaciona significativamente con la imagen institucional, la cual ha sido demostrada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0,614.

Además, se determinó que la transparencia se relaciona significativamente con la imagen institucional, la cual ha sido demostrada por una significancia de 0,000 y un coeficiente de correlación de 0, 629.

Por último, se determinó que el medio ambiente se relaciona significativamente con la imagen institucional de la municipalidad en mención, determinándose a través un coeficiente de correlación de 0,655 y una significancia de 0,000.

CAPÍTULO VIII: RECOMENDACIONES

A la municipalidad Provincial de Maynas se le recomienda establecer un programa de transparencia de rendición de cuentas para que la ciudadanía pueda conocer los lineamientos y avances de los proyectos de la municipalidad.

A la Dirección de Evaluación y Programación en la Municipalidad Provincial de Maynas se le sugiere diseñar e implementar un sistema de evaluación de proyectos para medir el impacto de las iniciativas y asegurar el cumplimiento de los objetivos de la imagen institucional.

Al Gerente de Desarrollo Humano de la Municipalidad Provincial de Maynas se le recomienda crear planes de capacitación para todo el personal municipal, esto con el propósito de asegurar su herramienta con la que podrá desarrollar su trabajo óptimamente.

Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Maynas establecer la constitución de un comité de transparencia pública, que tenga el deber de supervisar el cumplimiento de las normas dictadas por la propia Municipalidad, así como velar y coordinar la correcta difusión de información de la entidad.

Al Departamento De Educación Ambiental en dicha institución se le recomienda implementar una campaña educativa sobre la prevención de la contaminación, con el propósito de fomentar la cultura de la preservación del medio ambiente y el cuidado de los recursos naturales para mejorar la imagen institucional como una entidad ambientalmente responsable.

CAPÍTULO IX: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asenjo, K., y Guevara, C. (2020). Responsabilidad social como modelo de Gestión Municipal en el Distrito de Pátapo, Chiclayo. *Innovar para educar ciencias de la educación*, 4(1), 27-40. doi:<https://doi.org/10.26495/rch.v4i1.1287>
- Bernal, J., y Alpuche De la Cruz, E. (2022). La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como estrategia organizacional: un análisis empírico para la región oriente del Estado de México. *Universidad Autónoma del Estado de México*, 30(1), 1-25. <https://cienciaergosum.uaemex.mx/article/view/16596/14283>
- Caroline, E., Scruggs, C., & Fleck, F. (2020). Direct potable water reuse in five arid inland communities: an analysis of factors influencing public acceptance. *Journal of Environmental Planning and Management*, 63(8), 1470-1500. doi:<https://doi.org/10.1080/09640568.2019.1671815>
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Lima. <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>
- Del Castillo, R., López-Mateo, C., y Sánchez-Fernández, M. (2020). Responsabilidad social municipal bajo la percepción de los jóvenes en ciudades de turismo de negocios y recreativo. *Revista Administração em Diálogo*, 22(1), 57-80. doi:<https://doi.org/10.23925/2178-0080.2020v22i1.41162>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Huillca, L. (2021). *Estrategias de comunicación que debe emplear la gerencia de imagen institucional de la municipalidad distrital de miraflores, para dar a conocer los servicios de seguridad ciudadana según los aspectos que contempla la Ley 27933, Arequipa segundo semestre*. Tesis pregrado, Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. <http://190.119.145.154/bitstream/handle/20.500.12773/12258/CChupaI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jáuregui, P. (2018). Responsabilidad social en la municipalidad de Miraflores. *Rev. Investigaciones ULCB*, 5(2), 27 – 36. <https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/article/view/110/249>
- León, P. (2020). Calidad de servicio e imagen institucional: caso de estudio gad San Miguel de Bolívar. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 72-83. doi:<http://doi.org/10.33789/enlace.19.2.75>
- Márquez, J., Molina, Ó., y Mejía, L. (2017). La gestión de comunicación del Municipio de Montecristi y su influencia en la imagen institucional. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 2(1), 34-50. doi:<https://doi.org/10.33936/rehuso.v2i1.496>

- Mézquita, E., López-Mateo, C., Ríos-Manríquez, M., y Sánchez-Fernández, M. (2020). Responsabilidad social del Gobierno Municipal con el medio ambiente y los servicios públicos: percepción Ciudadana. *HOLOS*, 7(1), 1-20. <https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/27371/9549-28938-1-PB.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Muñoz, D. (2022). *Responsabilidad social y gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Guzmango – Contumazá, 2021*. Tesis Posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84938/Mu%C3%B1oz_DDD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, L. (2019). Responsabilidad social y participación ciudadana en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana. *Instituto de Gobierno y de Gestión Pública*, 6(1), 1-16. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/127/114>
- Pahuacho, J. (2021). *Responsabilidad social y el desarrollo sostenible en la Municipalidad Distrital de Huancán, Junin - 2021*. Tesis Posgrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú. https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7782/T010_40446954_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, S. (2020). Imagen y materialidad de la fotografía: un acercamiento a su procesamiento en los archivos. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 44(1), 73-78. doi:<https://dx.doi.org/10.5209/dcin.70929>
- Robles, A., & Botia, R. (2020). La responsabilidad social en el sector público colombiano y su visibilidad. *Revista de responsabilidad Social de la Organizaciones*, 13(36), 427-446. doi:<http://dx.doi.org/10.15332/dt.inv.2020.01336>
- Rodriguez, J. (2021). *La imagen institucional de la Municipalidad de Lurigancho en comerciantes del mercado “Corazón de Jesús” sobre la COVID-19. Chosica. 2021*. Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63336/Rodriguez_AJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romero, Z. (2020). *Responsabilidad social y calidad institucional en colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50770/Romero_RZR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Romo, R. d., López-Mateo, C., y 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*, 22(1), 57-80. doi:<https://doi.org/10.23925/2178-0080.2020v22i1.41162>
- Romo, R., López-Mateo, C., y Sánchez-Fernández, M. (2020). RESPONSABILIDAD SOCIAL MUNICIPAL BAJO LA PERCEPCIÓN DE LOS JÓVENES EN CIUDADES DE TURISMO DE NEGOCIOS Y RECREATIVO. *Revista Administração Em Diálogo*, 11(1), 57-80. doi:<https://doi.org/10.23925/2178-0080.2020v22i1.41162>
- Sánchez-Fernández, M., Ríos-Manríquez, M., y Correio, A. (2019). La responsabilidad social gubernamental y su influencia en la cultura de

- calidad del Gobierno Municipal de Villaflores, Chiapas. *HOLOS*, 4(1), 1-21.
https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/24660/SanchezFernandez_Responsabilidadsocial_2019.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Santos, B., y Ramos, W. (2020). *Facebook y la imagen institucional de la municipalidad distrital de Ricardo Palma, Huarochirí, 2020*. Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74407/Santos_MBH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Veliz, C. (2021). *Los Proyectos de Responsabilidad Social Empresarial y el Desarrollo de la Gestión Económico - Social de los Gobiernos Locales de Arequipa 2021*. Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Ate, Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74452/Veliz_HCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vílchez, M., y Sánchez, K. (2021). Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 6444-6473.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778
- Zavaleta, E. (2021). Análisis de la gestión institucional en las unidades académicas de la Policía Nacional - Perú. *Scielo Perú*, 12(1), 53-64.
doi:<http://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.1.489>

ANEXOS

1. Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>La Responsabilidad Social e Imagen Institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022</p>	<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022?</p> <p>Problemas específicas 1. ¿De qué manera el potencial se relaciona con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022? 2. ¿De qué manera el desarrollo se relaciona con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022? 3. ¿De qué manera la transparencia se relaciona con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022? 4. ¿De qué manera el medio ambiente se relaciona con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Conocer el potencial y su relación con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. 2. Conocer el desarrollo y su relación con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. 3. Conocer la transparencia y su relación con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. 4. Conocer el medio ambiente y su relación con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe una relación significativa entre la responsabilidad social e imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Hi₁: El potencial se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. Hi₂: El desarrollo se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. Hi₃: La transparencia de personal se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. Hi₄: El medio ambiente se relaciona significativamente con la imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022.</p>	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Diseño de estudio: No experimental</p>	<p>Población: Conformada por 480.000 personas pobladores de la Provincia de Maynas.</p> <p>Muestra: Conformado por 384 pobladores de la Provincia de Maynas.</p> <p>Procesamiento de datos: Excel SPSS.</p>	<p>Instrumento: Cuestionario</p>

2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Responsabilidad social municipal	Acciones desarrolladas por las organizaciones públicas orientadas al desarrollo sostenibles de los actores principales de la sociedad (Romo et al., 2020).	La variable será evaluada a través de 4 dimensiones propuestas por Romo et al. (2020), creándose de la misma un instrumento conformado por 9 ítems.	Potencial	Imagen atractiva	El municipio tiene una imagen atractiva.	Encuesta a los ciudadanos
				Actividades socioculturales	Mi municipio realiza fiestas, ferias, etc.	
			Desarrollo	Comunicación de programas sociales	Considero que el gobierno municipal es transparente en los procesos de ejecución de los recursos a todos los programas en beneficio de los ciudadanos.	
				Formación profesional	Creo que el municipio donde vivo fomenta la formación y el desarrollo profesional de sus grupos de interés (vecinos, trabajadores, etc.)	
			Transparencia	Trasparencia de la gestión	Considero que el gobierno municipal es transparente en el manejo de los recursos.	
				Informe presupuestal	El Gobierno municipal divulga a la ciudadanía de los ingresos y gastos que ejerce el municipio.	
			Medio ambiente	Energía renovable	Se utilizan fuentes de energía alternativas en mi municipio (como celdas solares, etc.).	
				Inversión medioambiental	El gobierno municipal planifica sus inversiones para reducir el impacto medioambiental.	
				Producción ecológica	Se utiliza, compra o favorece la producción de artículos ecológicos en mi municipio.	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Imagen institucional	La imagen institucional se define como el total de acciones de carácter comunicativo que se realiza en una entidad pública, para tener la opción de mostrar el carácter de la institución y transmitir una reputación positiva a la población (Márquez et al., 2017).	La variable será evaluada bajo 13 indicadores, la cual están agrupadas en tres dimensiones propuestas por Márquez et al. (2017): Imagen funcional, imagen percibida, imagen intencional.	Imagen funcional	Eventos hacia la sociedad	La Municipalidad propicia la participación ciudadana mediante eventos comunitarios.	Encuesta a los ciudadanos
				Programas sociales	La Municipalidad contribuye activa y voluntariamente en programas de ayuda social.	
				Programas medioambientales	La Municipalidad fomenta el cuidado del medio ambiente en su comunidad.	
				Medios de comunicación	La Municipalidad utiliza los medios de comunicación (Radio, Paneles, Tv, Facebook, etc.) de mayor sintonía para dar a conocer las obras y actividades que viene realizando.	
				Trabajos comunitarios saludables	La Municipalidad ha realizado trabajos comunitarios saludables.	
				Necesidades de la comunidad	La municipalidad está atenta a las necesidades de la comunidad.	
			Imagen percibida	Compromiso	Los trabajadores de la Municipalidad están realmente comprometidos con su trabajo.	
				Identidad con la entidad	Los trabajadores de la Municipalidad están identificados con la actual gestión.	
				Capacitación	Cree usted que los trabajadores que labora en la Municipalidad están capacitados.	
			Imagen intencional	Eficiencia	Los trabajadores de la Municipalidad son eficientes al momento de brindar el servicio.	
Capacidad de respuesta a las reclamaciones e incidencias	Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.					

				Elementos tangibles	Las instalaciones físicas de la Municipalidad (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) tienen una apariencia agradable.	
				Uniformes institucionales	Los trabajadores de la municipalidad cuentan con un determinado uniforme.	

3. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL MUNICIPAL

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de responsabilidad social en la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Nº	Ítems	RESPUESTAS				
		N	CN	AV	CS	S
Potencial						
1	El municipio tiene una imagen atractiva.					
2	Mi municipio realiza fiestas, ferias, etc.					
Desarrollo		N	CN	AV	CS	S
3	Considero que el gobierno municipal es transparente en los procesos de ejecución de los recursos a todos los programas en beneficio de los ciudadanos.					
4	Creo que el municipio donde vivo fomenta la formación y el desarrollo profesional de sus grupos de interés (vecinos, trabajadores, etc.)					
Transparencia		N	CN	AV	CS	S
5	Considero que el gobierno municipal es transparente en el manejo de los recursos.					
6	El Gobierno municipal divulga a la ciudadanía de los ingresos y gastos que ejerce el municipio.					
Medio ambiente		N	CN	AV	CS	S
7	Se utilizan fuentes de energía alternativas en mi municipio (como celdas solares, etc.).					
8	El gobierno municipal planifica sus inversiones para reducir el impacto medioambiental.					
9	Se utiliza, compra o favorece la producción de artículos ecológicos en mi municipio.					

CUESTIONARIO DE IMAGEN INSTITUCIONAL

El presente instrumento tiene como finalidad identificar el nivel de imagen institucional en la Municipalidad Provincial de Maynas – Iquitos 2022. Lea atentamente cada ítem y seleccione una de las alternativas, la que sea la más apropiada para usted, asimismo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N	CN	AV	CS	S

Nº	Ítems	RESPUESTAS				
		N	CN	AV	CS	S
Imagen funcional						
1	La Municipalidad propicia la participación ciudadana mediante eventos comunitarios.					
2	La Municipalidad contribuye activa y voluntariamente en programas de ayuda social.					
3	La Municipalidad fomenta el cuidado del medio ambiente en su comunidad.					
4	La Municipalidad utiliza los medios de comunicación (Radio, Paneles, Tv, Facebook, etc.) de mayor sintonía para dar a conocer las obras y actividades que viene realizando.					
5	La Municipalidad ha realizado trabajos comunitarios saludables.					
6	La municipalidad está atenta a las necesidades de la comunidad.					
Imagen percibida		N	CN	AV	CS	S
7	Los trabajadores de la Municipalidad están realmente comprometidos con su trabajo.					
8	Los trabajadores de la Municipalidad están identificados con la actual gestión.					
9	Cree usted que los trabajadores que labora en la Municipalidad están capacitados.					
Imagen intencional		N	CN	AV	CS	S
10	Los trabajadores de la Municipalidad son eficientes al momento de brindar el servicio.					
11	Los trabajadores de la Municipalidad siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del usuario.					
12	Las instalaciones físicas de la Municipalidad (paredes, puertas, ventanas de salas de espera, oficinas, pasillos, etc.) tienen una apariencia agradable.					
13	Los trabajadores de la municipalidad cuentan con un determinado uniforme.					

4. Estadística complementaria

Análisis de fiabilidad

Escala: Responsabilidad social municipal

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	384	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	384	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,761	9

Escala: Imagen institucional

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	384	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	384	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,831	13

5. Consentimiento informado de participación en proyecto de investigación

Por la presente declaro que he leído cuestionario de la investigación titulada:

.....
.....

....., del Sr. tiene
como objetivo medir

.....

He tenido la oportunidad de preguntar sobre ella y se me ha contestado satisfactoriamente las preguntas que he realizado.

Consiento voluntariamente participar en esta investigación como participante.

Nombre del participante:

.....

Su participación en este estudio no implica ningún riesgo de daño físico ni psicológico para usted. Es así que todos los datos que se recojan, serán estrictamente **anónimos y de carácter privados**. Asimismo, los datos entregados serán absolutamente **confidenciales** y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de **custodio de los datos**, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta custodia de estos.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....

NOMBRE

Investigador Responsable