

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Gestión municipal, calidad de servicios públicos y
responsabilidad social en una municipalidad de Madre de
Dios**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y
Negocios Internacionales

Autor:

Katherin Yesenia Rojas Carhuamaca

Cesar Bladimir Pilco Chambilla

Gabriel Mamani Pacco

Asesor:

Mtro. Alcides Alberto Flores Sáenz

Lima, 10 de marzo de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Alcides Alberto Flores Sáenz, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Gestión municipal, calidad de servicios públicos y responsabilidad social en una municipalidad de Madre de Dios”** de los autores, Rojas Carhuamaca, Katherin Yesenia; Pilco Chambilla, Cesar Bladimir; Mamani Pacco, Gabriel, tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima a los 10 días del mes de marzo del año 2025.



Nombres y apellidos del asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



En Lima,aña, Villa Unión, a 20 día(s) del mes de Febrero del año 2025 siendo las 15:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Sede Lima, bajo la dirección del (de la) presidente(a), Mg. David Junior Elías Aguilar Pandura (la) secretario(a) Mg. Víctor Santos Burgos Chávez y los demás miembros Dra. Maritza Soledad Arana Rodríguez y el (la) asesor(a) Mtro. Alcides A. Flores Soza.

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Gestión Municipal Calidad de Servicios Públicos y Responsabilidad Social en una Municipalidad de Madre de Dios"

- del(los) bachiller/es:
- a) Gabriel Mamani Pacco
 - b) Cesar Bladimir Pilco Chambilla
 - c) Katherin Yesenia Rojas Carhuamaca

conducente a la obtención del título profesional de: Licenciado en: Administración y Negocios Internacionales

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Gabriel Mamani Pacco

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>




Bachiller (b): Cesar Bladimir Pilco Chambilla

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Bachiller (c): Katherin Yesenia Rojas Carhuamaca

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>15</u>	<u>B-</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

(*) Ver parte posterior
Finalmente, el Presidente del jurado invitó al (a la) / a (los) (las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

 Presidente/a	 Secretario/a	
 Asesor/a	_____ Miembro	_____ Miembro
_____ Bachiller (a)	_____ Bachiller (b)	_____ Bachiller (c)

"Esta sustentación fue realizada de manera virtual o online sincrónico, conforme al Reglamento Interno de Grados y Títulos"

**Gestión municipal, calidad de servicios públicos y responsabilidad social en
una municipalidad de Madre de Dios**
**Municipal management, quality of public services and social responsibility in
a municipality of Madre de Dios**

Mamani Pacco, Gabriel¹

Pilco Chambilla, Cesar Bladimir²

Rojas Carhuamaca, Katherin Yesenia³

¹ geamgabriel@upeu.edu.pe

² cesarchambilla@upeu.edu.pe

³ katherinerojas@upeu.edu.pe

Resumen

El presente artículo tuvo como objetivo: establecer la relación que existe entre la gestión municipal, calidad de servicios públicos y responsabilidad social. Mediante una metodología de estudio de diseño no experimental, con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional-explicativo, con muestreo no probabilístico y una muestra de 225 usuarios. Los resultados demostraron que existe una alta relación significativa entre gestión municipal y calidad de servicios públicos, así mismo entre calidad de servicios públicos y responsabilidad social. Concluyendo que las municipalidades deben tener una adecuada gestión, para así brindar servicios de alta calidad que contribuyan, al bienestar de la comunidad y desarrollo sostenible.

Palabras clave: gestión municipal, calidad de servicios públicos y responsabilidad social.

Abstrac

The objective of this article was to establish the relationship that exists between municipal management, quality of public services and social responsibility. Using a non-experimental design study methodology, with a quantitative approach at a correlational-explanatory descriptive level and a data collection technique based on a survey of 225 users, the relationship that exists between the 09 dimensions and 36 indicators was analyzed. The results showed that there is a high significant relationship between municipal management and quality of public services, as well as between quality of public services and social responsibility. Concluding that municipalities must have adequate management, in order to provide high quality services that contribute to the well-being of the community and sustainable development.

Keywords: municipal management; quality of public services and social responsibility