UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela Profesional de Administración

Gobierno electrónico, calidad de servicio y satisfacción ciudadana de la Municipalidad Distrital San Miguel, 2026

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciadas en Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Edika Elsa Quispe Pilco

Karen Dania Paccori Tito

Asesor:

Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

Juliaca, setiembre de 2026

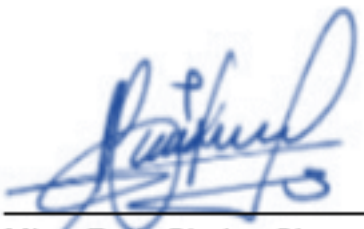
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Ruth Gladys Choque Pilco, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **"GOBIERNO ELECTRÓNICO, CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL SAN MIGUEL, 2026"** de los autores Edika Elsa Quispe Pilco y Karen Dania Paccori Tito tiene un índice de similitud de 15% 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 Juliaca, a los 26 días del mes de octubre del año 2026.



Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco

107

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 09 día(s) del mes de Setiembre del año 2026 siendo las 8:30 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, bajo la dirección del (de la) presidente (a): Mtro. Jhon Elmer Nieto Nieto el (la) secretario(a): Mtra. Kukuli Ana Coaquira Puma y los demás miembros: Mtro. Julio Samuel Torres Miranda y el (la) asesor(a) Mtra. Ruth Gladys Choque Pilco con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado Gobierno electrónico, calidad de servicio y satisfacción ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Miguel, 2026 del(los) bachiller/es:

a) Edika Elsa Quispe Pilco

b) Karen Dania Paccori Tito

c)

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

(Denominación del Título Profesional)

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): Edika Elsa Quispe Pilco

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (b): Karen Dania Paccori Tito

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B-	Bueno	Muy Bueno

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

(*) 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

Asesor/a

Bachiller (a)

Miembro

Bachiller (b)

Secretario/a

Miembro

Bachiller (c)

Índice

Resumen 5
Abstract 5
1 Introducción 6
2 Metodología 13
2.1 Diseño Metodológico 13
2.2 Diseño muestral 14
2.3 Instrumento 14
2.4 Análisis Estadístico 15
2.5 Declaración sobre aspectos éticos 16
3 Resultados 16
4 Discusión 19
5 Conclusión 21
6 Referencias 23
Anexos 28

Gobierno electrónico, calidad de servicio y satisfacción ciudadana de la Municipalidad Distrital San Miguel, 2026

Electronic government, quality of service and citizen satisfaction of the San Miguel District Municipality, 2026

Autores

Edika Elsa Quispe Pilco
Universidad Peruana Unión, Perú

Karen Dania Paccori Tito
Universidad Peruana Unión, Perú

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico (GE), la calidad de servicio (CS) y la satisfacción del cliente (SC) en la Municipalidad Distrital de San Miguel, durante el año 2026. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y se aplicaron tres cuestionarios estructurados para medir las variables de estudio el cual fue aplicado a una muestra de 384 ciudadanos. Se encontró una relación positiva moderada y significativa entre el GE y la SC (Rho = 0.483; p = 0.000), así como entre el GE y la CS (Rho = 0.505; p = 0.000). Del mismo modo, la CS presentó una relación positiva moderada y significativa con la SC (Rho = 0.587; p = 0.000), constituyendo la asociación de mayor magnitud entre las variables analizadas. Se concluye que el fortalecimiento del GE y de la calidad de los servicios digitales se relaciona con mayores niveles de SC, evidenciando la importancia de la transformación digital en la mejora de la gestión pública y la experiencia de los usuarios.

Palabras clave: gobierno; calidad; satisfacción; gestión pública; transformación digital