



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gobierno Electrónico y Atención al Ciudadano en el Poder
Judicial, Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Acevedo Lluén, Guissella Carolina (ORCID: 0000-0003-0437-3579)

ASESOR:

Dr. Córdova García Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis queridos padres por su esfuerzo, esmero en sacarnos adelante a mi hermano y a mí, inculcándonos a no claudicar en los estudios dándonos como consejo que el estudio es un tesoro que nos ayudara en el futuro. Asimismo, a mi amada familia en especial a mi princesa Gabrielita por todo su amor, apoyo, paciencia y por creer en mí, eres y serás siempre mi fortaleza en la vida.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por formar parte de mi etapa de preparación profesional en la maestría, el mismo que me ha permitido reforzar mis capacidades como servidora pública.

Asimismo, mi agradecimiento sincero a mi asesor de tesis por brindarme su apoyo y aportes en la elaboración del proyecto.

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGIA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	48

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Anexo 3. Instrumentos de recolección de información y Ficha técnica de instrumentos

Anexo 4. Certificados de validación de instrumentos

Anexo 5. Bases de datos para la prueba de confiabilidad

Anexo 6. Prueba de confiabilidad

Anexo 7. Base de datos general

Anexo 8. Prueba de hipótesis

Anexo 9. Carta de presentación institucional

Anexo 10. Carta de aceptación institucional

Anexo 11. Reporte de Turnitin

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de opinión de expertos	17
Tabla 2. Fiabilidad de las variables	18
Tabla 3. Frecuencias descriptivas de la Variable 1: Gobierno electrónico y sus dimensiones	20
Tabla 4. Frecuencias descriptivas de la Variable 2: Atención al ciudadano y sus dimensiones	21
Tabla 5. Cálculo de relación entre la variable gobierno electrónico y la variable atención al ciudadano	22
Tabla 6. Cálculo de relación entre gobierno electrónico y conocimiento del ciudadano	23
Tabla 7. Cálculo de relación entre gobierno electrónico y accesibilidad	24
Tabla 8. Cálculo de relación entre gobierno electrónico y proceso de atención al ciudadano	25
Tabla 9. Cálculo de relación entre gobierno electrónico y personal de atención al ciudadano	26
Tabla 10. Cálculo de relación entre gobierno electrónico y transparencia	27

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre gobierno electrónico y atención al ciudadano en el Poder Judicial, Lima 2021, teniendo en cuenta el D.L. N.º 1412 y el D.S N.º 186-2015-PCM.

En cuanto al método se utilizó el enfoque cuantitativo y diseño no experimental de nivel descriptivo-correlacional y de corte transversal, tipo aplicada, recogiendo información de los usuarios a través de un cuestionario referente al gobierno electrónico y atención al ciudadano aplicado la escala tipo Likert y cuyos resultados se presentaron en tablas.

Esta investigación estuvo conformada por una población 990 usuarios mensual, el muestreo es no probabilístico y el tamaño de la muestra fue de 277 usuarios, a quienes se le aplicó la encuesta, los que fueron sometidos al juicio de tres expertos para comprobar su validez del contenido y para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach obteniéndose los coeficientes de 0,888 para el cuestionario de gobierno electrónico y 0,889 para el de atención al ciudadano, indicando una fuerte confiabilidad respectivamente.

Los resultados de entre las variables señalaron que: existe relación significativa entre gobierno electrónico y atención al ciudadano ($r=0,835$ y $\text{Sig.}=0,000$), evidenciando una correlación positiva entre las citadas variables.

Palabras clave: Gobierno electrónico, atención al ciudadano, conocimiento del ciudadano, accesibilidad y proceso de atención al ciudadano.

Abstract

The present research work had as a general objective to determine the relationship between electronic government and citizen service in the Judicial Power, Lima 2021, taking into account the D.L. No. 1412 and D.S No. 186-2015-PCM.

Regarding the method, the quantitative approach and non-experimental design of a descriptive-correlational and cross-sectional level were used, applied type, collecting information from users through a questionnaire regarding electronic government and citizen service applied the Likert-type scale and whose results were presented in tables.

This research consisted of a population of 990 monthly users, the sampling is non-probabilistic and the sample size was 277 users, to whom the survey was applied, who were subjected to the judgment of three experts to verify the validity of the content. and for reliability, Cronbach's alpha was used, obtaining coefficients of 0.888 for the electronic government questionnaire and 0.889 for the citizen service questionnaire, indicating strong reliability, respectively.

The results of the variables indicated that: there is a significant relationship between electronic government and citizen service ($r = 0.835$ and $\text{Sig.} = 0.000$), showing a positive correlation between the aforementioned variables.

Keywords: Electronic government, citizen service, citizen awareness, accessibility, and citizen service process.