



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en  
una municipalidad de la región Lambayeque**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Vasquez Zevallos, Reyner Misael ([orcid.org/0000-0003-2162-2725](https://orcid.org/0000-0003-2162-2725))

**ASESOR:**

Dr. Hernandez Torres, Alex Miguel ([orcid.org/0000-0002-5682-2500](https://orcid.org/0000-0002-5682-2500))

**CO-ASESOR:**

Dr. Mejia Diaz, Yosip Ibrahim ([orcid.org/0000-0003-3257-1003](https://orcid.org/0000-0003-3257-1003))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHICLAYO-PERÚ**

**2023**

## DEDICATORIA

*Dedico este trabajo principalmente a Dios y al Divino Niño del Milagro, por darme salud y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.*

*A mi familia RELECA, por ser mi mayor fuente de inspiración y por su apoyo incondicional, por motivarme y siempre impulsarme a ser mejor.*

*A mis padres, hermanos y abuelos, por estar a mi lado en esta etapa de mi grado académico, su apoyo moral y sus palabras de aliento para seguir adelante y siempre ser perseverante y cumplir con mis ideales.*

## AGRADECIMIENTO

*A mi pequeño travieso Leónidas Oscar por ser el mejor regalo que haya podido recibir de parte de Dios. Eres mi mayor tesoro y también la fuente más pura de mi inspiración; por eso quiero agradecerte cada momento de felicidad con el que colmas mi vida y permitirme ser cada día mejor persona y padre para ti.*

*A mis formadores, por haberme guiado en este proyecto, en base a su experiencia y sabiduría que bajo sus directrices he sabido direccionar mis conocimientos.*

*Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimiento y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I.INTRODUCCIÓN:.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización:.....	15
3.3 Población.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	18
3.5 Procedimientos:.....	19
3.6 Método de análisis de datos:.....	19
3.7 Aspectos éticos:.....	19
IV.RESULTADOS.....	21
V.DISCUSIÓN.....	26
VI.CONCLUSIONES.....	32
VII.RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	41

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel del gobierno electrónico en una municipalidad de la región de Lambayeque.....	21
Tabla 2 Nivel de percepción de seguridad ciudadana en la provincia de Chiclayo....	22
Tabla 3 Prueba de normalidad para las variables gobierno electrónico y seguridad ciudadana en la municipalidad de la región Lambayeque.....	23
Tabla 4 Correlación entre gobierno electrónico y gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque.....	24
Tabla 5 Correlación entre gobierno electrónico y participación ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque.....	25

## RESUMEN

La presente investigación denominada “Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque” tiene como objetivo general determinar la existencia de una relación entre el Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque.

En virtud, a ello se estudia diferentes planteamientos teóricos para lo cual se utiliza una metodología cuantitativa, de tipo de investigación básica con diseño descriptivo, correlacional, no experimental. Se utilizó para la recopilación de datos los instrumentos de cuestionarios en escala de Likert, sometidos al análisis de confiabilidad y validez, la presente investigación consta de 02 variables, variable 01 gobierno electrónico compuesta por 02 dimensiones: presencia e interacción y la variable 02 seguridad ciudadana compuesta por 02 dimensiones: participación ciudadana y calidad de servicio.

Asimismo, se procesó la prueba estadística de correlación Rho de Spearman, se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.859, correlación positiva considerable y un nivel de significación p-valor = 0.000, cuyo valor es menor al nivel de significancia considerado 0.05 ( $p < 0.05$ ), concluyendo que existe relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, seguridad ciudadana, participación ciudadana, interacción y calidad de servicio.

## ABSTRACT

The present investigation called "Electronic government and citizen security management in a municipality of the Lambayeque region" has as a general objective to determine the existence of a relationship between electronic government and citizen security management in a municipality of the Lambayeque region.

By virtue of this, different theoretical approaches are studied for which a quantitative methodology is used, of a basic research type with a descriptive, correlational, non-experimental design. For the data collection, the instruments of questionnaires on the Likert scale were used, subjected to reliability and validity analysis, the present investigation consists of 02 variables, variable 01 electronic government composed of 02 dimensions: presence and interaction and variable 02 citizen security composed of 02 dimensions: citizen participation and quality of service.

Likewise, the Spearman's Rho statistical correlation test was processed, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.859 was found, a considerable positive correlation and a significance level  $p\text{-value} = 0.000$ , whose value is less than the significance level considered 0.05 ( $p < 0.05$ ), concluding that there is a direct relationship between electronic government and citizen security management in a Municipality of the Lambayeque region.

**Keywords:** Electronic government, citizen security, citizen participation, interaction and quality of service.

## **I. INTRODUCCIÓN:**

Organización de los Estados Americanos (OEA) ( 2019 ) sostiene que la gran necesidad de los gobiernos a nivel internacional con el fin de agilizar y destrabar los trámites vinculados al sector público, incentiva a poder utilizar en forma rápida el mundo digital, y cumpliendo características fundamentales para ser transparente de acuerdo al compromiso establecido en reunión sostenida en la sexta Asamblea Anual GE del continente americano y el Caribe llevado a cabo en Santo Domingo, unificando y entablado compromisos con las instituciones gubernamentales para obtener una mayor apertura, fomentando una adecuada respuesta y brindar una mejor calidad en lo que respecta a servicios que el estado da a la ciudadanía.

Sin embargo, según Quintero (2019) el mundo digital es la aplicación de Tecnologías, información, comunicación que forman un segmento para una institución pública, que tiene características de brindar información y servicios públicos a la población, con la intención de brindar una gestión pública de calidad, logrando que la población fortalezca y realice la rendición de cuentas y aumentar la transparencia. Asimismo, nos permite tener un conocimiento claro y profundo sobre la inclusión poblacional, lo que va a permitir tener un acercamiento con los representantes del gobierno y contribuir con la toma de decisiones.

A nivel nacional, según Vilchez (2019) plantea el problema de la seguridad ciudadana con la premura de dar solución estratégica basada en la utilización del mundo digital acogiendo herramientas tecnológicas oportunas, debidamente implementada, que permita incrementar los niveles de seguridad, empleando una propuesta innovadora de enfoque metodológico con el objetivo de lograr efectuar las expectativas y demandas de la ciudadanía y se desarrollen armoniosamente dentro del marco legal, en el que prevalezca la tranquilidad pública garantizando la seguridad y coexistencia en un entorno pacifico.

A nivel local, Layza (2020) argumenta que el conflicto de las herramientas que nos proporciona las tic's respecto al gobierno digital debe buscar incentivar el aumento económico abierto y transparente optimizando la información y valores brindados a la

localidad, enfocado al bienestar de la gestión estatal ampliando la transparencia del sector público, ciñéndose al prototipo de resultados que se desean conseguir.

Sin embargo, según Miñope (2020) aduce que la problemática de las instituciones públicas, se enfoca al personal administrativo y directivos, que no son conscientes del impacto de las TIC's y que éstas benefician a cambios en la gestión administrativa y permiten una mejor comunicación, favoreciendo la transparencia y por ende menos corrupción, de igual forma coopera a la disminución de tiempos y costos en lo que infiere a trámites.

Siendo que, en la Provincia de Chiclayo, entre los conflictos más notables es la incidencia de delitos patrimoniales, sustracción de vehículos y teléfonos móviles en la vía pública, además se han identificado grupos de personas de diferentes nacionalidades cuyo fin es delinquir todo ello originado por la migración extranjera, en gran parte, por la falta de oportunidades de empleo por las que atraviesa la población, el ocio y malas juntas que son arrastradas fácilmente hacia la delincuencia, quienes vulneran los derechos de la población poniendo en riesgo su vida, es así que en el 2014 se registraron 11215 denuncias por comisión de delitos, en el 2015 fueron 12929, 2016 se recepcionaron 17638 y en el 2017 fueron 20684 denuncias. Municipio Provincial de Chiclayo [PAPSC], (2021).

Frente a lo descrito, se presenta la enunciación del problema: ¿Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque, 2022? Asimismo, los problemas específicos son: ¿Existe relación de la presencia del gobierno electrónico con la gestión de la seguridad ciudadana, en una Municipalidad de la región Lambayeque?, ¿Cuál es la relación de la interacción del gobierno electrónico con la gestión de la seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque?

La justificación social es parte esencial de la tesis, ya que existen diferentes motivos hacia el perfeccionamiento del Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque. Por lo cual, la ciudadanía se beneficiará al contar con óptimas instituciones estatales en la ejecución de sus

labores. Del mismo modo, se obtiene una justificación teórica, ya que se estudiará la información existente en cuanto al desarrollo del sistema digital, localizando deficiencias en su aplicación con lo cual se generan deficiencias en una municipalidad de la región Lambayeque. Adicionalmente, la tesis proporciona una justificación metodológica para aplicar herramientas y métodos como la revisión de documentos y encuestas aplicadas a los servidores públicos, que deben ser válidos y confiables para extraer conclusiones consistentes interna y externamente.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre gobierno electrónico y la gestión seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque y como objetivos específicos se encuentran: identificar el nivel de gobierno electrónico en una municipalidad de la región Lambayeque, identificar el nivel de percepción de seguridad ciudadana en la provincia de Chiclayo.

Establecer la relación entre la variable gobierno electrónico con las dimensiones de la variable seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque y con ello se propone reconocer la hipótesis de que: existe relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los precedentes de estudio, se tiene a nivel internacional, a Binimelis (2017), que transforma la labor del gobierno electrónico como una tecnología social orientada a la inserción social y al conocimiento de una ciudadanía. Concluyendo que, a consecuencia de los desacuerdos sociales en el fraccionamiento del poder, el gobierno electrónico, puede ser inicialmente orientado hacia el gozo de las insuficiencias. Por otra parte, López (2017) manifiesta que, la administración electrónica es el modo en como las instituciones estatales emplean los nuevos métodos digitales para que los habitantes logren tener un acercamiento a la información y servicios gubernativos, con el fin de mejorar la eficacia de los servicios básicos.

Cuenca et.al (2020) en su artículo científico, de tipo descriptivo sostiene que la evolución digital resulta esencial en el uso de la tecnología e inversión de recursos en ella para ser más competitivo en cuestión al empleo y la autorregulación de métodos que son los mayores retos para los esfuerzos de la innovación digital en España. Por consiguiente, Gonzales et.al (2020) de estudio descriptivo, diseño no experimental, con un registro de información de 188 municipalidades que congregan el 71 % de la ciudadanía. Concluyó que una apropiada infraestructura amplía las posibilidades de la entidad adquiriendo un valor alto en el mundo digital. Así también resulta que, a mayor nivel de ingresos, más alto índice de ejecución de gobierno electrónico.

A nivel nacional, Fernández (2018) realizó un diseño correlacional simple transversal; usando un segmento de población censal de 7 trabajadores y realizando la indagación a fin de recepcionar información, determina, que preexiste concordancia de rango alto ( $r=0.854$ ) y significativa ( $p \text{ valor}=0,000 < 0,05$ ), para el gobierno electrónico y la injerencia de los pobladores de esta comuna. A su vez, determinó un alto funcionamiento del gobierno electrónico (68,7%) y un nivel bueno en procesos (25,4%), recomendando proponer más realce en la ejecución de progresos firmes y optimización de métodos, con la intención de favorecer a la intensificación de la transparencia y cooperación de los habitantes.

Marallano (2018) en su estudio no experimental, halla relación directa de grado alto ( $r=0,865$ ) y considerable  $p$  valor= $0,000 < 0,05$ ), con la participación habitante y el gobierno digital en esta entidad. Al mismo tiempo, se determinó un grado alto de la relación de la ciudadanía digital (0,970%) y un grado medio de la participación ciudadana (5%), recomendando el impulso de destrezas en el uso de nuevas tecnologías aplicadas a la gestión edil para alcanzar todos los beneficios del buen uso de las mismas, por lo que resulta preciso interesarse en la cultura digital promovida por instituciones fomentando una mayor difusión para la utilización de plataformas virtuales.

López (2019) en su estudio utilizando la técnica de la encuesta, determina una relación positiva (0,859) y significativa ( $p = 0,000 < 0,05$ ) entre la administración del diseño de sistema informático y la seguridad ciudadana en esta municipalidad, recomendando a los funcionarios más responsabilidad en la práctica de habilidades en temas de seguridad ciudadana, como lo es el sistema informático y los recursos que esto implica, el uso del sistema informático como recursos tecnológicos para deducir los índices de inseguridad del distrito y maniobrar este instrumento planteando o replantear nuevas habilidades y lidiar con el delito que agobia a los vecinos de la jurisdicción.

Cañamero (2020), con una muestra censal de 93 personas, puntualiza, que concurre relación directa de magnitud baja ( $r=0,716$ ) y relevante ( $p$  valor  $< 0,05$ ), en la aportación ciudadana y el gobierno electrónico en esta municipalidad. Al mismo tiempo, coexiste relación directa de grado bajo ( $r=0,223$ ) y significativa ( $p$  valor  $< 0,05$ ), hacia los mecanismos participación con gobierno electrónico en la entidad, recomendando a la entidad edil desarrollar el gobierno electrónico digital de acuerdo al D. L. 1412 ofreciendo una construcción digital apropiada, con servicios digitales y seguridad informática.

Mego (2020), en su estudio no experimental, y diseño correlacional simple transversal; usando población censal - 644 personas y mediante el método de la indagación para el acopio de información, puntualiza, que existe una correlación

positivamente baja (0.218) y significativa ( $p$  valor  $< 0,000$ ), en torno al gobierno electrónico y la cooperación de pobladores con la entidad. Por otro lado, se comprobó un bajo índice referente a la intervención poblacional (5.00%) además un rango medio de colaboración (34.9%), recomendando mantener ese nivel de cooperación de las personas a través de la ejecución de talleres informativos de charlas y formaciones con el fin de suscitar el uso de las herramientas Tics.

Gutiérrez (2020) en su diseño correlacional simple transversal; aplicando una población censal de 150 personas y a través del método de encuesta para provisión de información, determina, un grado directo de nivel alto ( $r=0.577$ ) y significativa ( $p$  valor  $< 0,01$ ), respecto a gobierno electrónico con percepción ciudadana. Igualmente, se concluyó un nivel regular de intervención por parte de los pobladores (67,3) y un nivel bajo de dimensión contenida del gobierno electrónico (32,7), recomendando realizar mejoras en la gestión del gobierno, y obtener una mejor calificación mediante la percepción del ciudadano que hace uso del gobierno electrónico del municipio incrementando la confianza en la ciudadanía.

Labán (2020) utilizando una población censal de 192 personas y mediante la encuesta del recojo de datos, determina, la existencia de un rango directo de grado alto ( $r= 0,751$ ) y notable ( $p$  valor= $0,000 < 0,01$ ), en lo que infiere a gobierno electrónico e intervención de la población en la institución. A su vez, se determinó que existe entre la participación ciudadana y el acceso a la tecnología concurre relación significativa ( $r=0,494$ ) baja con la ( $p < 0.000 < 0,01$ ) con la dimensión simplificación de procesos, recomendando a la entidad realizar técnicas de comunicación gobierno - ciudadano con el fin de ofrecer información a la comuna e incrementar un mejor interés y cooperación en temas públicos del municipio local en las que se aplique frecuentemente las nuevas técnicas de información al ciudadano.

Muro (2021), en su método correlacional simple transversal; utilizó una muestra censal conformada por 30 servidores de diferentes dependencias pertenecientes a la entidad edil y con la ejecución del sondeo de recepción de fichas, determina, que coexiste una dependencia inmediata de ras inferior (20%) y significativa (23.3%). A su

vez, se resuelve que existe entre la gestión administrativa y el gobierno electrónico una relación significativa ( $P < 0,363$ ) disminuida con la dimensión interna, recomendando a la máxima autoridad de esta entidad efectuar un análisis situacional de las ejecuciones tecnológicas elaboradas, debiendo incluirse dentro del plan presupuestal que ayuden a la simplificación administrativa.

Zelaya (2021), en su investigación no experimental, y diseño correlacional simple transversal; manejando una muestra conformada por 137 empleados de esta institución gubernativa a través de la técnica de la encuesta, señala, un rango directo de nivel alto ( $r=713$ ) y significativo ( $p \text{ valor} = 00 < .05$ ), concerniente a la gestión del gobierno electrónico y las técnicas administrativas, lo cual indica que el mundo digital contribuye al progreso de la reducción de estas diligencias. A su vez, se infiere que existe entre la participación residente y los procesos administrativos una relación significativa ( $r=837$ ), mientras que en la regresión lineal se alcanzó una relación significativa ( $p=001$  y  $714$ ), lo cual refleja que el involucramiento ciudadano favorece al ascenso de las metodologías administrativas de esta municipalidad.

En virtud a los conceptos establecidos en el tema, respecto a la variable de estudio gobierno electrónico, “La Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública en nuestro país instaura una proyección, principios y lineamientos a fin de lograr una acción acorde y eficiente del grupo estatal, a favor de los habitantes y progreso del estado” (D. S N° 004-2013 PCM). En Perú, la entidad rectora del Sistema Nacional de Informática, prioriza conducir los planes, y distintas acciones en virtud y en relación al Gobierno Electrónico que ejecuta el Estado, Montero (2017).

Por otra parte, respecto al marco referencial y normativo el gobierno electrónico, según Osiptel Plan Estratégico de Gobierno Electrónico 2017-2021 incluye como objetivo principal, optimizar las maneras de interactuar con los habitantes, el estado, trabajadores y/u otros representantes ministeriales y públicos, asimismo, de acuerdo al D.L. N° 1412 de fecha 14/09/18 que admite la Ley de Gobierno Digital y la cual determina el nivel de gobernanza para la apropiada administración de la igualdad digital, servicios digitales, seguridad informática e

información, así como el sistema legal adaptable hacia un modo colateral de tecnologías en la digitalización de procesos y asistencia de servicios electrónicos para instituciones del Régimen Público en los diferentes rangos de gobierno.

Respecto a la variable de estudio gobierno electrónico las concepciones teóricas acerca del mundo digital actualmente tiene un lugar muy sustancial dentro de las entidades estatales, por su claridad, eficacia, tecnología y ahorro de tiempo para los usuarios Tineo et al, (2018). Se define al gobierno electrónico a nivel de la comuna chiclayana no como un simple proceso de información, sino como métodos tecnológicos que intenta integrar de modo coherente las actuales tecnologías de la información y de las comunicaciones; siendo preciso comprometer a todas las organizaciones a fin de efectuar este significativo plan de progreso de los gobiernos. Municipalidad Provincial de Chiclayo [PEGE] (2018-2020).

El gobierno digital muestra la necesidad de instruir a la localidad en la materia de la digitalización que podría proporcionar la habilidad de una colaboración más próxima a las acciones de la entidad municipal de la región lambayecana, hay que tener en cuenta sobre los interesados que concurren a tramitar diversas diligencias a la entidad edil exceptúan beneficios que posee la utilización del gobierno, la mayoría desconoce el uso y beneficios de los medios electrónicos, a su vez manifiesta que la potencialidad de ejercer los medios informáticos resulta enorme representando menor gasto de inversión y facilita más intervención de los pobladores lo que conlleva a una destreza política con el estado como actor primordial Ydrogo (2019).

Cabe resaltar, que Medina (2020) señala que gobierno electrónico es el uso de las TICs en las técnicas de gobierno que se cree como un componente absoluto mejorando elementos urbanos desde calidad de vida, la operación urbana y servicios, también comprende sistemas de información brindando soporte a los procesos de administración pública. De la misma forma, Morales et.al (2020) expresa que las empresas han requerido la utilización de las Tics con el fin que los usuarios oferten un servicio de alto rendimiento, específicamente en las instituciones que pertenecen al estado, dado que éstas se enfrentan a una serie de obstáculos, que deben ser

superadas eficientemente, a fin de satisfacer necesidades de los ciudadanos a través de la oferta de servicios ágiles.

En esa misma línea, Gonzales et.al. (2020) alega que los variados cambios coligados con el avance de las TIC han generado una disminución en los costos de diversas actividades permitiendo optimizar los mecanismos de responsabilidad y la confianza entre el gobierno y ciudadanos. Igualmente, De Grande (2020), fundamenta que en la gestión pública no sólo compete a cómo los gobiernos asignan información de interés general sino al ofrecimiento de estas nuevas tecnologías vías de recepción de solicitudes y de participación ciudadana. De la misma forma, se considera como la evolución de la gestión gubernamental, fusionando el uso intensivo de las TIC con características de proyección y administración, como representación de gobierno García y Plasencia (2020).

Toro et.al. (2020), asevera que el gobierno digital abarca los datos abiertos y con ello la diaphanidad, en lo cual se pretende conocer las formas y tendencias más relevantes de las actuales tecnologías realizadas a los entes estatales, del mismo modo la repercusión en referencia a la toma de decisiones y a la mejoraría que ofrece a la comunidad. Por su parte, Melchor et.al. (2021) asegura que el gobierno electrónico se precisa como la utilización de las TI, sustancialmente con internet del aparato estatal con la intención de coadyuvar servicios e información a la ciudadanía, empresas y otros entes de la administración gubernamental, que admite una mayor intervención en procesos de negocios y públicos.

Sumado a esto, Ordoñez et.al (2021) sostiene que los organismos de gobierno deben optimizar sustancialmente los servicios de información que se dan a las personas; aumentando la eficiencia y eficacia de la gestión pública; mejorando la transparencia de la parte estatal y la cooperación ciudadana utilizando las tecnologías brindando un servicio público de calidad que permita minimizar procesos que consigan beneficiar a la población, observando el accionar de quien gobierna mejorando los procesos gubernamentales que permitan perfeccionar el funcionamiento del sector

administrativo en gestión de procesos, articulación de estrategias, descentralización y potenciamiento e interacción con la ciudadanía.

De acuerdo, al artículo 1° de la Ley de Gobierno Digital, indica: la vigente ley posee por finalidad instaurar el marco de gobernanza del gobierno digital hacia una apropiada gestión de la identidad digital, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de procesos en los diferentes rangos de gobierno, Espejo et., al (2022). En virtud al concepto de gobierno electrónico manifiesta que es un medio de comunicación con la ciudadanía para favorecer los procesos de transparencia y el acceso a la información pública, así como prestación de servicios públicos básicos. Arguelles (2022)

Por ende, se infiere el sistema peruano de evolución digital como un método funcional; para organizar las actividades del sector gubernamental y con intenciones a una modernización para producir efectos favorables en la economía, Huamán (2022). De modo que, las tecnologías de la información y comunicación generan transformaciones a nivel social, político, económico, institucional y cultural, razón por la cual los gobiernos han registrado las demandas sociales asociadas a las TICs incorporándolas en sus modelos de gestión, Mola (2022). Del mismo modo, el gobierno electrónico tiene una estrecha concordancia con calidad del servicio que proponen las entidades del Estado afirmando que la tecnología digital tiene un protagonismo clave en el mantenimiento del trabajo del gobierno, Pillaca (2022).

Por otra parte, Rojas et al (2022) manifiesta que en su investigación de tipo descriptivo donde buscó determinar si el gobierno electrónico ha sido efectivo en la administración pública encontrando como resultado una evidencia de conocimiento de los conceptos relaciones al gobierno electrónico. Por otra parte, D'Amato et.al (2016) fundamenta su inquietud en los altos índices de violencia e inseguridad que surgen hoy en día, intensificándose en grandes ciudades, donde estas lamentables situaciones son aún más frecuentes por lo que en este contexto surge el estudio de nuevas tecnologías que consientan vivir con tranquilidad a los habitantes haciendo

uso de la tecnología a fin de apoyar a la gestión integral de la seguridad logrando mayor transparencia y eficiencia en el accionar ante un delito.

Paralelamente, Sánchez et.al (2016) expresa que cuando los estados tienen como compromiso reducir cualquier modalidad de violencia y cuando sus necesidades no se ven resueltas teniendo una percepción de violencia, inseguridad y corrupción afecta en todos los ámbitos de la vida pública y privada generando falta de confianza en las instituciones lo que trae como consecuencia, escasa cooperación hacia las autoridades y se deslegitiman acciones frente a la violencia y la criminalidad; ya que el Estado se encuentra incorporado por instituciones que un determinado territorio debe exentar los índices de violencia en beneficio del prevalecimiento del orden vigente.

Mariaca (2017), expone que la seguridad ciudadana es un tema de mucha importancia, ya que en otros términos es la adopción de previsiones acogidas por el Estado, mediante sus instituciones y la comunidad organizada, contemplada en el marco de la Ley y los derechos humanos, a fin que los habitantes desarrollen sus actividades exentas de riesgos y amenazas que generen la criminalidad y delincuencia.

La importancia de la seguridad ciudadana, en nuestro país, ha desarrollado una significativa relevancia en los últimos tiempos, a causa de la deplorable circunstancia que vivimos ocasionando una gran impresión de inseguridad en los pobladores. La incidencia delictiva se origina sin distinción alguna en cualquier franja del territorio nacional, no existe protección para los individuos, pues, no se tiene un panorama de lo que pueda suceder por la falta de seguridad. En consecuencia, la seguridad ciudadana hoy en día es una prioridad de política, no sólo para la opinión pública sino para el Estado, hoy en día, no ha conseguido neutralizar las secuelas que generan los tipos de delitos que se enmarcan fuera de la ley. Saavedra (2018).

En cuanto a, seguridad ciudadana Solórzano y Contreras (2019) la define como la restricción en prevención y control de la delincuencia, que ha conseguido

importancia objetiva y subjetiva en cuestión a otros temas como la lucha contra la pobreza y sus secuelas sociales y culturales.

Respecto a la variable de estudio, seguridad ciudadana, la Ley N.º 27972, determina al gobierno local como una institución fundamental de ordenación, de índole territorial, que forma parte del Estado, cuyo fin es contribuir a la cooperación vecinal en cuestiones públicas, buscando gestionar e institucionalizar con la correcta autonomía, los intereses inherentes a las poblaciones. Entre las diversas acciones que realizan los municipios, se enfatiza: recuperación de espacios públicos y otro factor trascendental que permite salvaguardar y optimizar la calidad de vida de los ciudadanos, que es la seguridad ciudadana, Otiniano (2020).

Se atribuye a la seguridad ciudadana como uno de los vitales indicadores para reconocer la condición de vida de los moradores dentro de una jurisdicción, es por ende, la gran significación para cada localidad prevenir los conflictos entre cada uno de los componentes que generan alteración en la tranquilidad pública, indicando que en numerosos casos los incidentes delictivos es a consecuencia de la ineficiencia por parte de las autoridades de un país Hernández (2020). Por ende, se establece que seguridad se entiende como una práctica cultural, que involucra realizar formas igualitarias en la estructura y relaciones sociales, en las que se entiendan los espacios como un bien común para todos. Quintero (2020).

En este sentido, Luneke (2021) expresa que la consolidación de los vínculos sociales acorta la percepción de inseguridad y cómo se originan estos procesos de forma habitual y cuáles son los mecanismos mediante los cuales se produce el reconfortamiento comunitario en esquemas de segurización vecinal. Paralelamente, Tejeda y Palafox (2021) enuncia que, aunque no todo el mundo haya sido víctima directa de la inseguridad, todo el mundo la padece ya sea a través de una experiencia personal o como una percepción de amenaza, la seguridad de las personas resulta trastocada.

Por este motivo, Cunya et.al. (2022), sostiene que seguridad ciudadana es el fortalecimiento de una cohabitación en armonía, acatando los derechos de los

habitantes y, de modo, que estos se sientan resguardados de cualquier suceso que de alguna manera pueda aquejar su vida y afectar sus bienes. Finalmente, Ordoñez (2022), argumenta que la seguridad pública tiene su apología en los derechos, que los principios y valores de la democracia promueven en una sociedad, así como del deber que por disposición constitucional tienen los órganos estatales de afianzarla.

### **III. METODOLOGÍA**

La presente tesis cuenta con un enfoque cuantitativo a través de la recopilación de información para corroborar la hipótesis del grado en que los supuestos tienen o no base o son ciertas en determinado contexto, mediante análisis y pruebas. Hernández y Mendoza (2018).

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación:**

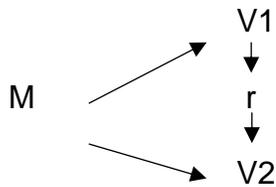
La investigación desarrollada por su profundidad fue de tipo Básica (CONCYTEC 2018), orientada a obtener nuevos conocimientos de manera sistemática, a fin de aumentar el discernimiento en situaciones concretas del gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana.

Asimismo, por su nivel o alcance es investigación descriptiva, Ochoa et al (2020), afirma que se debe tener en cuenta el propósito y línea de la investigación, la población de estudio con sus dimensiones espaciales y temporales. De igual forma, es correlacional porque se pretende observar cómo se integran o no distintos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable identificando el procedimiento de otra variable relacionada. Busca valorar la relación existente entre dos o más definiciones, categorías o grado de relación entre dos variables. Cancela et.al (2018)

##### **3.1.2 Diseño de investigación:**

Esta investigación por su temporalidad tuvo un diseño no experimental, de modo que no construye ningún contexto, sino que se analizan situaciones ya existentes, sin operar intencionadamente las variables, además es transversal recolectando información en un momento dado, en un tiempo único, manteniendo como finalidad explicar variables, y observar su influencia e interrelación en un tiempo fijo.

El diseño se representa de la siguiente manera:



Dónde:

M: muestra

V1: gobierno electrónico

V2: seguridad ciudadana

r: relación entre variable

### 3.2 Variables y operacionalización:

**Variable 01:** Gobierno electrónico

**Definición conceptual:** refiriéndose al gobierno electrónico como el uso de la tecnología por parte del gobierno para aplicar y optimizar servicios e información para ser brindados a la ciudadanía y otorgar servicios con eficiencia y eficacia del mandato estatal, confiriendo de transparencia al Estado e impulsando la cooperación y control por parte del ciudadano. Jara (2020).

El gobierno tecnológico hace referencia al avance de la gestión interna de la administración pública dotando de un mejor servicio y proporcionando el acceso a la información, afianzando la transparencia en el gobierno para ampliar la confianza pública fortificando el interés ciudadano, Redator (2019).

Díaz (2021) infiere que, al asumir el gobierno electrónico como un derecho para las personas, se debe asumir que la tecnología a disponibilidad de los ciudadanos mejora las actividades de relación entre las entidades del sector público con el ciudadano.

**Definición operacional:** variable operacionalizada mediante 02 dimensiones: (a) presencia e (b) interacción, éstas a su vez en indicadores. Para su medición se empleará un cuestionario.

**Indicadores:** los indicadores de la dimensión (a) presencia son: portal web, boletines informativos y en la dimensión (b) interacción tenemos los indicadores: página de Facebook, central de comunicaciones, fácil acceso a la información.

**Escala de medición:** Se empleó la escala ordinal.

**Variable 02:** Seguridad ciudadana

**Definición conceptual:** se entiende como el estado o posición social e institucional cuyo modo objetivo o subjetivo se estima como inmejorable para el perfeccionamiento libre de la aplicación de los derechos personales o grupales, que dependen de categoría sociales, institucionales y políticas que aprueban el correcto desempeño de las entidades. (Cunya, 2022).

**Definición operacional:** esta variable muestra 02 dimensiones:(a) participación ciudadana y (b) calidad de servicio, éstas a su vez en indicadores. Para su medición se empleó un cuestionario.

Salazar (2020), indica que la interacción del ciudadano, resulta esencial en la mejora del estado, teniendo como particularidad el compromiso de la sociedad organizada en las decisiones de índole colectivo y por tanto sugerir nuevas opciones de solución a distintos conflictos de la comunidad.

En este sentido, Serrano (2015) manifiesta que resulta importante el rol de la población ya que contribuye y controla el poder de los políticos en asuntos públicos o que son del interés de todos.

**Indicadores:** los indicadores de la dimensión (a) participación ciudadana son: involucramiento de la ciudadanía, participación y capacitación en temas de seguridad ciudadana y para la dimensión (b) calidad de servicio tenemos los indicadores: servicio eficiente, atención oportuna, atención con personal capacitado.

**Escala de medición:** Se utilizó la escala ordinal.

### **3.3 Población**

**3.3.1 Población:** es la congregación de objetos y personas que forman parte de una investigación. "La población o universo incluye ejemplares de laboratorio, personas, animales, registros médicos, nacimientos entre otros". Belleza (2020).

De acuerdo con Cárdenas (2022), la muestra incluye a algún individuo o sujeto que posea la misma probabilidad de ser selecto al azar o de modo mecanizado como objeto de estudio; consecuentemente la muestra censal estuvo integrada por 100 empleados públicos.

#### **Criterios de inclusión:**

Los trabajadores que se desempeñan en el departamento de Serenazgo y áreas administrativas, quienes efectúan actividades asociadas de manera directa e indirecta en las funciones de gobierno electrónico y seguridad ciudadana.

#### **Criterios de exclusión:**

Se exceptuó a participantes que, por motivos de fuerza mayor, vacaciones o comisión de servicios estaban ausentes a la hora de utilizar los materiales de investigación.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra estuvo conformada por 100 personas entre el personal administrativo y operativo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, debido a que hay pocas personas en la población. Como consecuencia de ello, la muestra fue censal.

### **3.3.3 Muestreo**

El muestreo que se utilizó fue el no probabilístico, dado que se trabajó con toda la población.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

La encuesta es definida como el empleo de un procedimiento generalizado que permite conseguir información (oral o escrita) de una muestra extensa de sujetos involucrados con el objeto de estudio. Useche, et.al, (2019).

En efecto, en la compilación de datos se utilizó como metodología la encuesta, la cual se aplicó a la muestra.

#### **Instrumento: Cuestionario**

Conceptuado como un conjunto de interrogaciones analizadas cuidadosamente, respecto a los sucesos y aspectos relevantes en la investigación. Concurre una relación muy estrecha entre objetivos, hipótesis y el cuestionario en su conjunto. López (2016).

Este cuestionario contiene un determinado número de interrogantes en la escala de Likert que respondió el personal administrativo y operativo de la Gerencia en estudio.

**Validez:** En la tesis los instrumentos utilizados cumplieron con requisitos de validez y confiabilidad. Para validez del instrumento se recurrieron a 03 jueces expertos con el grado de maestro en gestión pública (02 abogados, 01 ingeniero de sistemas), que trabajaron en la revisión respecto a la herramienta para su posterior aceptación.

**Confiabilidad:** Los resultados de un estudio pueden estimarse confiables cuando tienen un óptimo grado de validez, en otras palabras, cuando no hay sesgos (Villasís et.al, 2018).

Por consiguiente, al aplicar la herramienta de recolección de información se sometió al proceso estadístico Alfa de Cronbach con una prueba piloto en la cual participaron 20 trabajadores de la comuna chiclayana obteniendo como resultado a = 0.837, evidenciando un fuerte nivel de confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos:**

Para la presente investigación es preciso recalcar que la recolección de datos se realizó dentro de los ambientes de la Gerencia de Seguridad de la jurisdicción chiclayana, utilizando un cuestionario de tipo Likert para la variable 01 y la variable 02 con sus respectivas dimensiones, los mismos que tuvieron un puntaje del 1 al 5 que serán: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5), así mismo el tiempo programado fue de 10 minutos aproximadamente por cada encuestado, es preciso indicar que estuvo dirigido al personal operativo de campo que viene hacer el personal de Serenazgo, y además al personal administrativo, en el que se verificó la hipótesis y análisis de la información recabada según sus fines determinados.

Se realizó distintas actividades, de acuerdo al cronograma, además se desarrollaron los instrumentos en virtud a los indicadores, dimensiones y variables estudiados, los mismos que fueron admitidos por 03 expertos con condiciones de Maestro en gestión pública, se debe precisar que se solicitó el permiso correspondiente para ejecutar la investigación en la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la entidad chiclayana.

### **3.6 Método de análisis de datos:**

Los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento fueron reflejados por intermedio de tablas de distribución, lo que nos permitió realizar un análisis descriptivo de las variables gobierno electrónico y seguridad ciudadana, los mismos que fueron recogidos de la información del resultado de cada uno de los servidores que participaron de la encuesta que determinó el cumplimiento de los objetivos y contraste de la hipótesis luego se tabuló la información con la finalidad de tener una interpretación.

### **3.7 Aspectos éticos:**

Se tuvo en cuenta la exactitud de los resultados que se obtuvieron, ya que la información para el presente estudio no se alteró, ni mucho menos estuvo expuesta a ningún tipo de manipulación que altere los resultados de la investigación. De igual

forma se reservaron sus datos personales de los involucrados que participaron en la recolección de la data.

De igual forma, nos regimos de manera minuciosa a las normas APA Séptima Edición, a fin de garantizar y respetar la propiedad intelectual y autoría de las fuentes preguntadas de los diferentes autores que fueron citados y referenciados.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel del gobierno electrónico en una municipalidad de la región de Lambayeque.*

Nivel	N	%
Eficiente	87	87%
Regular	13	13%
Deficiente	0	0%
Total	100	100

Nota: En la tabla 1 se evidenció que, del 100% (100 encuestados), el 87% del personal operativo y administrativo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana calificó el nivel gobierno electrónico como eficiente, mientras que de 13 de 100 encuestados solo el 13% lo calificó en nivel regular, así mismo de la información obtenida ninguno de los participantes consideró al nivel de gobierno electrónico como deficiente.

**Tabla 2**

*Nivel de percepción de seguridad ciudadana en la provincia de Chiclayo.*

Nivel	N	%
Eficiente	61	61%
Regular	35	35%
Deficiente	4	4%
Total	100	100

Nota: De acuerdo a lo observado en la tabla 2 se evidencia, de los 100 encuestados del personal operativo y administrativo, que de 100 % el 61% manifestó que la percepción seguridad ciudadana en la provincia de Chiclayo tuvo un nivel eficiente, mientras que el 35% lo calificó en nivel regular y finalmente el 4% en nivel deficiente.

## Resultados inferenciales

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad para las variables gobierno electrónico y seguridad ciudadana en la municipalidad de la región Lambayeque*

Prueba de normalidad			
Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Gobierno electrónico	0.123	100	0.001
Seguridad Ciudadana	0.11	100	0.004

Nota: En la tabla 3, de acuerdo a los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para la variable gobierno electrónico se obtuvo un nivel de significancia de 0.001 y para la variable seguridad ciudadana se obtuvo un nivel de significancia de 0.004, al ser comparado con el criterio  $\alpha$  de significancia (5% de margen de error), este es menor, con lo que se concluye que la muestra no tiene una distribución normal, por ende, el método inferencial adecuado es la prueba no paramétrica Correlación de Rho de Spearman.

**Tabla 4**

*Correlación entre gobierno electrónico y gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque.*

<b>Correlación Rho de Spearman</b>		
		<b>Gestión de seguridad ciudadana</b>
<b>Gobierno electrónico</b>	Coeficiente de correlación	0,859
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	100

Nota: En la tabla 4, al procesar la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre gobierno electrónico y gestión de seguridad ciudadana, se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.859, correlación positiva considerable y un nivel de significación p-valor = 0.000, cuyo valor es menor al nivel de significancia considerado 0.05 ( $p < 0.05$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir, existe relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque. Por ende, a mejor gobierno electrónico mejor gestión de seguridad ciudadana.

**Tabla 5**

*Correlación entre gobierno electrónico y participación ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque.*

<b>Correlación Rho de Spearman</b>			
		<b>Participación ciudadana</b>	<b>Calidad de servicio</b>
<b>Gobierno electrónico</b>	Coeficiente de correlación	0,862	0,805
	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N	100	100

Nota: En la tabla 5, realizando la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre gobierno electrónico y participación ciudadana, se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.862, correlación positiva considerable y un nivel de significación  $p$ -valor = 0.000, cuyo valor es menor al nivel de significancia considerado 0.05 ( $p < 0.05$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir: existe relación directa entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque. Por ende, a mejor gobierno electrónico mejor seguridad ciudadana.

Asimismo, al procesar la prueba estadística de correlación Rho de Spearman entre gobierno electrónico y calidad de servicio, se encontró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.805, correlación positiva considerable y un nivel de significación  $p$ -valor = 0.000, cuyo valor es menor al nivel de significancia considerado 0.05 ( $p < 0.05$ ) por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, es decir: existe relación directa entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio en una Municipalidad de la región Lambayeque. Por ende, a mejor gobierno electrónico mejor calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación logró determinar que el gobierno electrónico en virtud a la gestión de seguridad ciudadana contribuye a mejorar significativamente la calidad de servicio con la participación ciudadana de la población. De tal modo, para la recopilación de datos del personal encuestado que se llevó a cabo en los ambientes de la gerencia de seguridad ciudadana de la comuna chiclayana por intermedio del instrumento de la encuesta tipo Likert con rango del 1 - 5 para la variable gobierno electrónico y seguridad ciudadana las mismas que fueron validadas por jueces expertos. Es preciso recalcar que para la variable gobierno electrónico comprende la dimensión presencia e interacción, por otro lado, para la variable seguridad ciudadana se consideró la dimensión participación ciudadana y calidad de servicio.

Respecto a los estudios realizados, lo que me ha llevado a realizar un análisis para determinar la discusión de resultados de acuerdo al objetivo general planteado el mismo que buscaba determinar la relación entre gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana, se evidenciaron los siguientes resultados que el 60 % de los encuestados calificaron al gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en un nivel eficiente, mientras que un 10 % de los encuestados lo calificó en un nivel regular, así mismo se encontró Rho Spearman con un coeficiente de correlación de 0.859 que permite afirmar que concurre una correlación positiva considerable y un rango de significación considerado 0.05( $p < 0.05$ ) por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis general, es decir, que existe relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana de acuerdo a los 100 participantes del instrumento aplicado.

El resultado de nuestra investigación concuerda con la aplicada con Fernández (2018), en el que buscó determinar la correlación entre sus variables de estudio, donde prevalece una relación de nivel alta y significativa, entre el gobierno electrónico y la intervención de los pobladores. A su vez, se determinó un alto funcionamiento del gobierno electrónico (68,7%), el autor indica brindar un mayor realce a la ejecución de

progresos firmes y optimización de métodos, con el fin de favorecer a la ampliación de la transparencia.

Del mismo modo, se coincide con López (2019) quién determina una relación positiva y significativa con la administración del sistema informático y seguridad ciudadana en una municipalidad. El autor indica que los funcionarios del municipio deben tener mayor responsabilidad para la ejecución de las habilidades en temas de seguridad ciudadana, como lo es el sistema informático para calcular los índices de inseguridad del distrito.

De igual forma, Marallano (2018) manifiesta que coexiste una relación directa de nivel alta ( $r=0,865$ ) y relevante  $p$  valor  $=0,000 < 0,05$ ), teniendo relación positiva con nuestra investigación de acuerdo al coeficiente de correlación, al mismo tiempo, se determina que hay un grado de correlación positiva débil con participación ciudadana (5%), recomendando el impulso de destrezas en el uso de actuales tecnologías, con el fin de que la instituciones fomenten una mayor difusión para la utilización de plataformas virtuales de los municipios. A diferencia de Cañamero (2020), se discrepa puesto que no guarda una relación positiva alta con nuestra investigación, ya que existe una relación de nivel bajo ( $r=0,223$ ) y significativa ( $p$  valor  $< 0,05$ ), entre los mecanismos participación y gobierno electrónico en la entidad, así mismo el autor recomienda a la entidad edil desarrollar el gobierno electrónico digital de acuerdo al D. L. 1412 ofreciendo una arquitectura digital apropiada.

Para el objetivo específico 1 identificar el nivel de gobierno electrónico en una municipalidad municipal de la región Lambayeque, de acuerdo a la data se evidencian que el 87 % calificó al gobierno electrónico en un nivel eficiente, a diferencia del 13% que lo calificó de manera regular, investigación coincide con el estudio realizado por Labán (2020), que guarda una relación directa de nivel alta y significativa, entre el gobierno electrónico y la intervención de la población en la entidad.

Por consiguiente, acorde con Ydrogo (2019), quien manifiesta que el gobierno digital muestra que es la necesidad de instruir a la localidad en la materia de la digitalización que podría proporcionar la habilidad de una colaboración más próxima

a las acciones de la entidad municipal de la región lambayecana, ya que existe un desconocimiento del uso y beneficios de los medios electrónicos. De acuerdo a Zelaya (2021), de 137 encuestados en su trabajo de investigación 13.9 % están en un nivel alto, mientras que en un rango intermedio 78.1% y en nivel bajo 8.0 % en lo que se refiere a gobierno electrónico y procesos administrativos, por lo cual podemos manifestar que nuestros resultados son de niveles altos de frecuencia, por ende, no guarda relación con nuestro trabajo de investigación.

Así mismo Toro et.al. (2020), afirma que el gobierno digital abarca los datos abiertos y con ello la diafanidad, en lo cual se pretende conocer las formas y tendencias más relevantes de las actuales tecnologías realizadas a los entes estatales, del mismo modo la repercusión en referencia a la toma de decisiones y a la mejoraría de los servicios que el estado ofrece a la comunidad.

De acuerdo al objetivo específico 2 identificar el nivel de percepción de seguridad ciudadana en la provincia de Chiclayo, donde 100 participantes del personal operativo y administrativo de la entidad municipal se evidencia que el 61 % manifestó el nivel de percepción de seguridad ciudadana en un nivel eficiente, mientras que un 35 % lo calificó en un nivel regular a diferencia del 4 % del total de encuestados en nivel deficiente, igual que Gutiérrez, 2020 concluye, que existe un nivel alto , en lo que respecta a la percepción ciudadana. Ante ello Luneke (2021) discrepa que el vínculo social acorta la percepción de inseguridad.

Con respecto al objetivo específico 3 establecer la relación entre la variable gobierno electrónico con las dimensiones seguridad ciudadana en la municipalidad de la región Lambayeque, se obtuvieron que de los 100 participantes determinaron que existe una relación entre el gobierno electrónico y participación en nivel eficiente del 56 %, no obstante, el 12 % lo calificó en nivel regular, a diferencia del 1 % de los participantes que lo determinó como deficiente. Del mismo el PEGE de la comuna chiclayana evidencia que el gobierno electrónico no es un simple proceso de información, sino que intenta integrar de modo coherente las actuales tecnologías de la información y de las comunicaciones que faciliten la participación ciudadana al

acceso en línea de la información y los servicios que requieran, con el fin de seguir mejorando la participación de la ciudadanía y el gobierno electrónico.

De forma semejante Figueroa (2022) en su investigación obtiene como resultados una relación directa y relevante entre el gobierno digital y la participación ciudadana en una municipalidad, con los siguientes datos  $p$  valor= .000 y una correlación de Rho de Spearman de .672 siendo positiva moderada alta.

Con respecto a la relación de gobierno electrónico con la calidad de servicio en la municipalidad provincial de la región Lambayeque, el personal operativo y administrativo que participó de la presente investigación determinó que un 49 % de los participantes lo calificó en un nivel eficiente, mientras que el 10 % del personal participante lo calificó en una magnitud regular y el 2 % en nivel deficiente, en este caso de acuerdo a los datos obtenidos determinado por la evaluación de los encuestados se concluye que hay una relación significativa positiva entre el gobierno electrónico y la calidad de servicio, por su parte Pillaca (2022), concluye que el gobierno electrónico tiene una estrecha relación con la calidad del servicio que proponen las entidades del Estado afirmando que la tecnología digital tiene un protagonismo clave en el mantenimiento del trabajo del gobierno y el funcionamiento de la sociedad, a diferencia de Mola (2022), que argumenta que las TICs han contribuido a las mejoras hacia la población, en los diferentes aspectos.

En relación a la hipótesis específica 1 existe relación entre el gobierno electrónico y participación ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque, se evidenció un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.862 con una correlación positiva considerable y un nivel de significación  $p$ -valor =0.000, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, dando como resultado que si existe relación directa entre gobierno electrónico y la participación ciudadana, obteniendo como conclusión que a mejor gobierno electrónico mejor seguridad ciudadana, de igual forma Melchor et.al. (2021) en su estudio concluye que el gobierno electrónico es la utilización de las TICs, que contribuye primordialmente a la mejora de los servicios e información para los

ciudadanos, empresas y otros entes de la administración pública con el fin de seguir promoviendo una mayor participación ciudadana.

De forma similar Huamán (2022) en su artículo de investigación nos manifiesta que las tecnologías de la información y comunicación conllevan a mejoras institucionales con una participación fluida de la población motivo por el cual los gobiernos consideran implementar el uso de las Tics dentro de sus modelos de gestión. De igual manera Arguelles (2022) concluye en sus resultados de su investigación que el gobierno electrónico es un medio de comunicación por la cual la población mantiene una activa participación con el fin de optimizar los procesos de transparencia y el acceso a la información, por intermedio de la prestación con servicios públicos básicos.

Del mismo modo Luque (2021) en su investigación aplicando el Rho de Spearman obteniendo una correlación positiva débil entre variables a un grado de 0.469, entre tecnología digital y seguridad ciudadana. Concluyendo que hay una relación directa de las variables de su estudio, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig.  $0.000 \leq 0.05$  Por ende se logró determinar la relación entre tecnología digital y la seguridad ciudadana, así mismo se puede llegar a la conclusión que dicha investigación tiene cierta similitud con nuestros resultados.

Finalmente, en relación a la hipótesis específica 2 determinar existe relación entre el gobierno electrónico y calidad de servicio en una municipalidad de la región Lambayeque, se evidenció un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.805 con una correlación positiva considerable y un nivel de significación p-valor =0.000, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, dando como resultado que si existe relación directa entre gobierno electrónico y la calidad de servicio, obteniendo como conclusión que a mejor gobierno electrónico mejor calidad de servicio, así como Tineo et al, (2018) concluye que gobierno electrónico tiene definiciones teóricas acerca del mundo digital que hoy en día ocupa una posición importante dentro de las entidades

estatales, por su transparencia, minimizando de esta manera el tiempo para los usuarios.

De otra manera Muro (2021), determinó, que coexiste una dependencia inferior (20%) y significativa (23.3%), entre el gobierno digital y la gestión empleada en una institución recomendando a la máxima autoridad de esta entidad efectuar un análisis situacional para mejorar la calidad de servicio, en cambio Gonzales et.al (2020) concluyó que una adecuada infraestructura con buenos profesionales mejora notablemente la calidad de servicio otorgada a la población mejorando así la era digital, destacando que el uso del internet servirá como un indicador para medir el progreso del mundo digital.

Por otro lado, el resultado de la presente investigación concuerda con Ordoñez et.al (2021) quien aduce que las instituciones pertenecientes al sector gubernamental deben perfeccionar principalmente los servicios de información que se brindan a las personas; mejorando la eficiencia y eficacia de la gestión pública; optimizando la transparencia del sector estatal y la participación de la población manejando las tecnologías ofreciendo un servicio público de calidad que logre reducir procesos que conlleven beneficios a los ciudadanos, fiscalizando las labores que realizan las autoridades de turno en beneficio de la comunidad, logrando así un gobierno eficiente en los procedimientos y servicios.

## VI. CONCLUSIONES

1. En lo que infiere al objetivo general, se determinó que existe una correlación positiva considerable según Rho de Spearman de 0.859 y significancia bilateral de  $p\text{-valor}=0.000$  entre gobierno electrónico y gestión de seguridad ciudadana, es decir, el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque, de la misma manera, se determinó que el 60% de los trabajadores administrativos y operativos calificó el gobierno electrónico y la gestión seguridad ciudadana en nivel eficiente, mientras que el 10% calificó en nivel regular.
2. Con respecto al objetivo específico 1, se estableció que el 87% de los encuestados en una municipalidad de la región Lambayeque calificaron al gobierno electrónico en rango eficiente, a contraste del 13% quienes calificaron en nivel regular.
3. Referente al objetivo específico 2, se evidenció que el 61% de los encuestados en una municipalidad de la región Lambayeque calificaron la seguridad ciudadana en un nivel eficiente, el 35% regular y el 4% deficiente.
4. En cuanto al objetivo específico 3, se estableció que existe una correlación positiva alta según Rho de Spearman de 0.862 y significancia bilateral de  $p\text{-valor}=0.000$  entre gobierno electrónico y la participación ciudadana, es decir, el gobierno electrónico se relaciona significativamente con la participación ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque, del mismo modo, el 56% calificó el gobierno electrónico y la participación ciudadana en grado eficiente y 12% calificó en regular.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al Sr. Gerente de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo realizar campañas de capacitación dirigidas al personal operativo y administrativo con el propósito de brindar servicios eficientes en tiempo real por intermedio de los aplicativos digitales que ofrece la entidad municipal a la población.
2. Se recomienda al funcionario de Seguridad Ciudadana realizar campañas de difusión y sensibilización del uso de las plataformas digitales dirigidas a la ciudadanía para que estén informados y hagan uso de las mismas a fin de acceder de forma rápida y oportuna a la información.
3. Se recomienda a la autoridad de la Municipalidad Provincial de Chiclayo a seguir realizando la adquisición de equipos tecnológicos que contribuyan a brindar un óptimo servicio en lo que respecta a la seguridad ciudadana que permita seguir disminuyendo la incidencia delictiva en la población.
4. Se recomienda al responsable de la entidad provincial de Chiclayo se elabore un proyecto de inversión pública donde contemple una (01) moderna central de monitoreo, adquisición de unidades vehiculares, indumentaria y equipamiento de acuerdo a ley para el personal que realiza labores en virtud a la seguridad ciudadana, de tal modo que estos servicios permitan brindar un mejor servicio de manera eficiente y transparente a la comuna chiclayana.

## REFERENCIAS

- Arguelles, E. (2022) The e-government development stages: review of the literature and analysis of the definitions [*artículo científico*]  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642022000100303&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642022000100303&lang=es)
- Belleza, I (2020). *Gobierno electrónico en dos áreas del Congreso de la República, 2019* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43589/Belleza\\_CIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43589/Belleza_CIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Binimelis, H. (2017) Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. [*artículo científico*]  
<https://www.scielo.br/j/rk/a/sWTkbS3rKWZcNJ4zFZJQ8FH/?lang=es>  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82421/Cabrera\\_CHY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82421/Cabrera_CHY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cancela et.al (2018). Metodología de la investigación, pautas para hacer tesis [*artículo científico*].  
<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>
- Cañamero, R. (2020). *Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, 2020* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51168/Ca%c3%b1amero\\_R%c3%81C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51168/Ca%c3%b1amero_R%c3%81C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cárdenas, A (2022). *Gobierno, electrónico, y transparencia en el Consejo Regional de Ayacucho, 2021* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86642/C%c3%a1rdenas\\_PAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86642/C%c3%a1rdenas_PAG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuenca et.al (2020) Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas [*artículo científico*]  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1684-09332020000100005&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-09332020000100005&lang=es)
- Cunya, E (2022) *Modelo de estrategia articulada para la seguridad ciudadana en la ciudad de Chiclayo* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78383/Cunya\\_MER-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78383/Cunya_MER-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y)
- Cunya, et.al. (2022) Strategies for citizen security: case study [*artículos científico*]  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/527/929>

- D'Amato et.al (2016) Open platform managing IP cameras and mobile applications for civil security [*artículo científico*]  
[https://www.researchgate.net/publication/313387306\\_Open\\_platform\\_managing\\_IP\\_cameras\\_and\\_mobile\\_applications\\_for\\_civil\\_security](https://www.researchgate.net/publication/313387306_Open_platform_managing_IP_cameras_and_mobile_applications_for_civil_security)
- Decreto Supremo N° 004-2013 PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021  
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>
- De Grande, P. (2020) ELECTRONIC GOVERNANCE AND ACCESSIBILITY: SERVICE AVAILABILITY IN PUBLIC ONLINE PLATFORMS OF ARGENTINA  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2314-37382020000100003&lang=es](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382020000100003&lang=es)
- Díaz, R. (2021) Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico [*artículo científico*]  
<https://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/12/122>
- Espejo, et.al. (2022) Digital government and its relationship with teaching performance in covid-19. postgraduate unit of systems engineering and informatics [*artículo científico*]  
<https://www.igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/203/363>
- Fernández, C. (2018). *Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, 2018* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28767/Fern%C3%A1ndez%20\\_CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28767/Fern%C3%A1ndez%20_CNO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García y Plasencia (2020). Main aspects of informatization and Electronic Government [*artículo científico*]  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2227-18992020000300124&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-18992020000300124&lang=es)
- Gonzales e.t, (2020). Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno, 2020 [*artículo científico*].  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lang=es)
- Gonzales et.al. (2020) Determinants of E-Government in the Municipalities: Evidence from the Chilean Case  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792020000100097&lang=es)
- Gutiérrez, J. (2020). *Gobierno electrónico y percepción ciudadana en la Municipalidad Provincial de Abancay, 2020* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[file:///C:/Users/COPROSEC/Downloads/Gutierrez\\_AJJ-SD.pdf](file:///C:/Users/COPROSEC/Downloads/Gutierrez_AJJ-SD.pdf)

- Hernández, A. (2020). *Estrategias de regulación de serenazgo para la seguridad ciudadana en el distrito de Pimentel, 2020* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64359/Hernandez\\_MASSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64359/Hernandez_MASSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández y Mendoza (2018) Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (M. G. H. Education (Ed.)).  
[https://books.google.com.pe/books/about/METODOLOG%C3%8DA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACI%C3%93N.html?id=5A2QDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/METODOLOG%C3%8DA_DE_LA_INVESTIGACI%C3%93N.html?id=5A2QDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Huamán, P. (2022) Digital transformation in public administration: challenges for active governance in Perú [artículo científico]  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682022000200093](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682022000200093)
- Jara, J. (2020) *Gobierno electrónico y participación ciudadana en el Poder Judicial, Lima, 2020* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48351/Jara\\_OJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48351/Jara_OJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Labán, N. (2020). *El Gobierno Electrónico y la Participación Ciudadana en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre, Piura 2020* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54496/Laban\\_NW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54496/Laban_NW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Layza, C. (2020). *Gobierno Electrónico y Participación Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42826/Layza\\_RCE.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42826/Layza_RCE.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa.  
<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9%20y%20t%c3%a9cnicas%20de%20investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- López, C (2017). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. Artículo  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_95a1b9b2745778172244e6f0cb396ad4](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_95a1b9b2745778172244e6f0cb396ad4)
- López, N. (2019). *El sistema informático y la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Lurigancho – Lima 2019* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38332/L%c3%b3pez\\_NF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38332/L%c3%b3pez_NF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Luneke, A. (2021) Urban insecurity, citizen participation, and neighboring care: the quest for protection in neighborhoods  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-83582021000200302&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-83582021000200302&lang=es)
- Luque, F (2021). El Gobierno Digital y Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga [Tesis de Maestría]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71703>
- Marallano, R. (2018). *El gobierno electrónico y participación ciudadana en el Distrito de Villa El Salvador, 2017* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13623/Marallano\\_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13623/Marallano_RA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mariaca, W. (2017) Citizen security in the superstructure legal - policy of the Plurinational State of Bolivia  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2413-28102017000100010&lang=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2413-28102017000100010&lang=es)
- Medina, O. (2020) Patterns definition based on good practices for the electronic government systems development [*artículo científico*]  
[https://www.researchgate.net/publication/347744779\\_Una\\_aproximacion\\_a\\_la\\_definicion\\_de\\_Patrones\\_a\\_partir\\_de\\_Buenas\\_Practicas\\_para\\_el\\_desarrollo\\_de\\_sistemas\\_de\\_Gobierno\\_Electronico\\_An\\_Approach\\_to\\_the\\_Patterns\\_definition\\_from\\_Good\\_Practices\\_for\\_the\\_Elec](https://www.researchgate.net/publication/347744779_Una_aproximacion_a_la_definicion_de_Patrones_a_partir_de_Buenas_Practicas_para_el_desarrollo_de_sistemas_de_Gobierno_Electronico_An_Approach_to_the_Patterns_definition_from_Good_Practices_for_the_Elec)
- Mego, C. (2020). *Gobierno electrónico y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Utcubamba, 2020* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64360/Mego\\_CD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64360/Mego_CD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melchor et.al. (2021) Satisfaction, ease of use and citizen trust in electronic Government [*artículo científico*]  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782021000100004&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782021000100004&lang=es)
- Miñope, Z. (2020). *Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48609/M%c3%ad%c3%b1ope\\_FZJDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48609/M%c3%ad%c3%b1ope_FZJDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mola, D. (2022) Indicators of inequality and e-Government: systematic review and state-of-the-art [*artículo científico*]  
<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/10987/12288>

- Montero, W. (2017) El Gobierno electrónico y su contribución a la eficiencia, y eficacia de Gestión de la Municipalidad de Magdalena 2017 [*artículo científico*]  
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/79/70>
- Morales et.al (2020) E-government: Performance of the public sector from a comparative perspective [*artículo científico*]  
[https://www.researchgate.net/publication/341216665\\_Desempeno\\_del\\_gobierno\\_electronico\\_desde\\_una\\_perspectiva\\_comparada\\_a\\_nivel\\_mundial](https://www.researchgate.net/publication/341216665_Desempeno_del_gobierno_electronico_desde_una_perspectiva_comparada_a_nivel_mundial)
- Muro, M. (2021). *Gobierno electrónico y su relación con la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2019* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55591/Muro\\_MLFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55591/Muro_MLFG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ochoa et al. (2020). El estudio descriptivo en la investigación científica [*artículo científico*]  
<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>
- Ordoñez et.al (2021) Reflections on e-government and citizen participation in Ecuador [*artículo científico*]  
[file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/williamgallo,+Redoeda+v.8+n.1+2021\\_Sandra+Ordo%C3%B1ez\\_Dar%C3%ADo+Alcides+Toledo\\_Marianela+Campoverde%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/williamgallo,+Redoeda+v.8+n.1+2021_Sandra+Ordo%C3%B1ez_Dar%C3%ADo+Alcides+Toledo_Marianela+Campoverde%20(1).pdf)
- Ordoñez, J. (2022) Mexican public security and its alternative in the non-state aspect of the lato sensu democratic trial  
<https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720003/>
- Organización de los Estados Americanos, OEA (2019). Fortalecimiento de la democracia.  
[http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AG-RES\\_2931\\_XLIX-O-19.pdf](http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/AG-RES_2931_XLIX-O-19.pdf)
- Otiniano, C. (2020). *Gestión administrativa y seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera, Trujillo, año 2019* [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47570/Otiniano\\_OCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47570/Otiniano_OCJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pillaca, P. (2022) Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano México [*artículo científico*]  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2834/4024>
- Plan de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana, PAPSC (2021). Municipalidad Provincial de Chiclayo.  
<https://www.munichiclayo.gob.pe/portalcix/Documento-Municipal/CODISEC/K1RWWUFlamVseGVlaGV3emRTSTYydz09/>

- Quintero, R. (2019). *Metodología para la evaluación de las iniciativas gubernamentales de participación electrónica*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia].  
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/77201/Daniela%20Quintero%20Tesis%20de%20maestria%20VF.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quintero, S. (2020) Citizen security and community participation in Latin América [artículo científico]  
<https://revistacientificaesmic.com/index.php/esmic/article/view/561/650>
- Quispe, E. (2020). Seguridad Ciudadana: Una mirada al servicio efectuado por las municipalidades. Documento de Investigación en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú.  
<https://www.enc.edu.pe/encimages/SEI/ICSC1.pdf>
- Redator, R. (2019) Gobierno digital: alta tecnología integrada a la gestión pública [artículo científico]  
<https://rockcontent.com/es/blog/gobierno-digital/>
- Rojas et.al (2022) Effectiveness of the Electronic Government of the Public Administration. Case: José Leonardo Ortiz District Municipality – Perú (Conference Paper) [artículo científico]  
[https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133179469&doi=10.1007%2f978-3-031-06391-6\\_52&origin=inward&txGid=42c2f9e75e51d83c7ad6d20a90e6ba89](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85133179469&doi=10.1007%2f978-3-031-06391-6_52&origin=inward&txGid=42c2f9e75e51d83c7ad6d20a90e6ba89)
- Saavedra (2018). *Seguridad ciudadana en el distrito de La Victoria – Lima 2017*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14877/Saavedra\\_GLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14877/Saavedra_GLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez et.al (2016) Citizen security observatories: Tools for decision making and governability [artículo científico]  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342016000200024](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200024)
- Salazar, G (2020). *Participación ciudadana y su incidencia en la seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Pacasmayo, 2019*. [Tesis de Maestría]  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45743>
- Serrano, A. (2015) La participación ciudadana en México [artículo científico]  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0185161615000025>
- Solórzano y Contreras (2019) Security, Information Technologies and Human Rights: Government Impunity and Citizen Inertia  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472019000200281&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472019000200281&lang=es)

- Tineo et al (2018). *Propuesta de uso de gobierno electrónico para mejorar la recaudación tributaria en la Municipalidad Distrital de Pomalca, 2017*. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29194/Tineo\\_GE E-Carlos\\_AAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29194/Tineo_GE E-Carlos_AAF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tejeda y Palafox (2021) Perception of Citizen Security in Sonora  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-39252021000100125&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-39252021000100125&lang=es)
- Toro et.al. (2020) Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos [*artículo científico*]  
<https://revistas.itm.edu.co/index.php/trilogia/article/view/1235/1620>
- Useche, et.al. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de la Guajira.  
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recoleccion%20de%20datos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vílchez, Y. (2019). *Gestión de Tecnologías de Información y el Cumplimiento de las Metas de la Seguridad Ciudadana de La Municipalidad Provincial de Puno, 2018*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12634/Yban\\_Vilchez\\_Navarro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12634/Yban_Vilchez_Navarro.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villasís et.al (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*  
<http://www.scielo.org.mx/scielo.php?lng=es>
- Ydrogo, M. (2019). Participación ciudadana en el marco del diseño de la política de gobierno electrónico de la Municipalidad Provincial de Lambayeque. [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43239/Ydrogo\\_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43239/Ydrogo_DMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zelaya, R. (2021). Gestión del gobierno electrónico para mejorar los procesos administrativos en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2021 [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74337/Zelaya\\_RMNSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74337/Zelaya_RMNSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO 01: TABLA DE MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gobierno Electrónico y la Gestión de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de la región Lambayeque.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque/nivel de investigación	Técnica e instrumento
¿Existe relación entre el Gobierno Electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad Provincial de la región Lambayeque?	Determinar la relación entre gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque	Existe relación directa entre el gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque.	VI: GOBIERNO ELECTRÓNICO O Dimensiones Presencia Interacción	Población: 100 Población Muestral: 100	Enfoque: cuantitativo. Tipo de estudio: descriptivo, no experimental. Nivel: correlacional.	Técnica: Encuestas. Instrumento: Cuestionario Escala medición - LIKERT
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>	V2: SEGURIDAD CIUDADANA Dimensiones Participación. ciudadana Calidad de servicio.	<b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b>	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b>
¿Existe relación de la presencia del gobierno electrónico con la gestión de la seguridad ciudadana, en una Municipalidad Provincial de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación de la interacción del gobierno electrónico con la gestión de la seguridad ciudadana en una Municipalidad Provincial de la región Lambayeque?	Identificar el nivel de gobierno electrónico en una municipalidad de la región Lambayeque. Identificar el nivel de percepción de seguridad ciudadana en la provincia de Chiclayo. Establecer la relación entre la variable gobierno electrónico con las dimensiones de la variable seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque.	Existe una relación significativa en la presencia del gobierno electrónico y la seguridad ciudadana en una Municipalidad de la región Lambayeque.		Municipalidad Provincial de Chiclayo.	No experimental	Hipotético – deductivo Inductivo  Medición: Escala de LIKERT Tratamiento Estadístico: Prueba de Hipótesis, Correlación de Spearman.

## ANEXO 02: TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Gobierno Electrónico y la Gestión de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad de la región Lambayeque.**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnica /Instrumento
<b>V1: Gobierno Electrónico</b>	El Gobierno Electrónico se refiere a las concepciones teóricas acerca del mundo digital actualmente tiene un lugar muy sustancial dentro de las entidades estatales, por su transparencia, eficiencia, tecnología y ahorro de tiempo para los usuarios (Tineo et al, 2018).	Es la opinión que tiene el personal de seguridad ciudadana de una municipalidad provincial de la región Lambayeque, respuestas que serán usadas para medir la variable teniendo en cuenta sus dimensiones a través de una escala ordinal, así mismo utilizando la escala de Likert 1(Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).	Presencia	Portal web Boletines informativos.	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Escala de Likert: 1(Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre)
			Interacción	Página de Facebook Central de comunicaciones Fácil acceso a la información.	
<b>V2: Seguridad Ciudadana</b>	La seguridad ciudadana como uno de los vitales indicadores para reconocer el nivel de calidad de vida de los habitantes dentro de una jurisdicción, es por ende la gran significación para cada localidad prevenir los conflictos entre cada uno de los componentes o ciudadanos que generen alteración en la tranquilidad pública, indicando que en numerosos casos la presencia de problemas sociales, incidentes delictivos es a consecuencia de la ineficiencia por parte de las autoridades más aún en condiciones de emergencia por las que atraviesa un país debido que gran parte de los habitantes se sienten desvalidos al ser agredidos en diferentes manifestaciones (Hernández, 2020).	Es la opinión que tiene el personal de seguridad ciudadana de una municipalidad provincial de la región Lambayeque, respuestas que serán usadas para medir la variable teniendo en cuenta sus dimensiones a través de una escala ordinal, así mismo utilizando la escala de Likert 1(Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre).	Participación ciudadana	Involucramiento de la ciudadanía. Participación y capacitación en temas de seguridad ciudadana a la población.	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Escala de Likert: 1(Nunca), 2 (Casi Nunca), 3 (A veces), 4 (Casi siempre), 5 (Siempre)
			Calidad de servicio	Servicio eficiente. Atención oportuna. Atención con personal capacitado.	

## **ANEXO 03: Instrumento de Recolección de Datos**

### **CUESTIONARIO PARA MEDIR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA GESTIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA**

Estimado (a) trabajador (a), el presente cuestionario tiene como objetivo medir el gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque. Este instrumento es de carácter privado y la información que se obtenga de él, es reservada y válida sólo para fines académicos.

#### **Instrucciones:**

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las mismas que deberá Ud. leer atentamente cada ítem y seleccionar una de las alternativas, marcando con un aspa la alternativa elegida.

#### **ESCALA DE EQUIVALENCIA DE PUNTAJE A RESPUESTA**

<b>Escala de respuesta</b>	
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

VARIABLE 01		GOBIERNO ELECTRÓNICO				
N°	Pregunta	Marque "X"				
	Dimensión: Presencia	1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
01	¿Cree Ud., que los mapas de riesgo y de delitos de seguridad ciudadana que se encuentran el portal web de la municipalidad, son necesarios?					
02	¿Considera útil el buscador de seguridad ciudadana al ingresar al portal de la página web?					
03	¿Considera que el boletín municipal en materia de seguridad ciudadana, es importante para proveer información al ciudadano?					
04	¿Cree Ud., que el servicio de Serenazgo que realiza el patrullaje vehicular por cuadrantes, sector y sub sector de la ciudad de Chiclayo es óptimo?					
05	¿Cree Ud., que es necesario instalar el servicio de GPS a las unidades móviles de serenazgo para realizar el monitoreo de patrullaje?					
06	¿Cree Ud., que la cantidad de cámaras de video vigilancia de la MPCH realiza un correcto monitoreo en las diferentes zonas de la jurisdicción?					
07	¿Cree Ud., que es necesario la actualización de forma mensual del mapa del delito en la plataforma virtual de acuerdo a los puntos críticos?					
08	¿Considera Ud., que en la MPCH se usa internet para la gestión de seguridad ciudadana?					
09	¿Cree Ud., que la MPCH propone acciones de actualización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?					
10	¿Considera Ud., que los serenos de la MPCH atienden oportunamente a través de llamadas telefónicas de emergencia a la población?					
	<b>Dimensión: Interacción</b>					
11	¿Cree Ud., que al usar la búsqueda rápida obtiene resultados en tiempo real en temas relacionados a seguridad ciudadana en el distrito de Chiclayo?					
12	¿Considera que el teléfono de la Central de Comunicaciones de la GSCyF, debe estar disponible las 24 horas?					
13	¿Considera Ud., que tiene respuestas de forma inmediata luego de comunicarse con la Central de Comunicaciones?					

14	¿Cree Ud., que el servicio de serenazgo dispone de equipos tecnológicos y de video vigilancia adecuados a su función?					
15	¿Considera Ud., que hay un nivel de compromiso de la MPCH respecto a la seguridad ciudadana?					
16	¿Cree Ud., que se ha promovido desde la MPCH alianzas entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad ciudadana en la ciudad de Chiclayo?					
17	¿Considera Ud., que la MPCH impulsa procesos de concertación, diálogo y participación para lograr el involucramiento de los vecinos?					
18	¿Cree Ud., que en la MPCH existe una estrategia de fortalecimiento de los programas preventivos?					
19	¿Considera Ud., que el serenazgo de la MPCH atiende diligentemente las emergencias y pedidos de la población frente a los delitos de robo y/o hurto?					
20	¿Cree Ud., que el serenazgo de la MPCH opera en conjunto con el Ministerio Público en delitos menores?					
<b>VARIABLE 02</b>		<b>SEGURIDAD CIUDADANA</b>				
N°	Pregunta	Marque "X"				
	Dimensión: Participación Ciudadana	1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
21	¿Cree Ud., que los niveles y mecanismos de seguridad ciudadana en su localidad son eficientes?					
22	¿Cree Ud., que los integrantes del Departamento de Serenazgo del distrito de Chiclayo, tienen el compromiso de contribuir a la seguridad ciudadana?					
23	¿Cree Ud., que en la municipalidad se promueve la participación ciudadana para disminuir la incidencia delictiva?					
24	¿Has participado alguna vez en charlas y/o capacitaciones en materia de seguridad ciudadana?					
25	¿Considera Ud., que el número de unidades vehiculares de Serenazgo existentes en la ciudad de Chiclayo son suficientes para el control de la seguridad ciudadana?					
26	¿Cree Ud., que los trabajadores del municipio tienen disponibilidad de dispositivos móviles con GPS?					
27	¿Cree Ud., que la MPCH utiliza las TIC'S para el cumplimiento de la seguridad ciudadana en coordinación con la población?					
28	¿Considera Ud., que los trabajadores del municipio operan de manera eficiente las					

	cámaras de video vigilancia y el uso de la tecnología, permitiendo su articulación y conectividad con los centros de monitoreo de cámaras de vigilancia de la PNP?					
29	¿Considera Ud., que la participación de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPCH es oportuna en campañas dirigidas a la ciudadanía, en acciones de difusión de incidencia delictiva?					
30	¿Considera Ud., que la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPCH articula con la ciudadanía para la regulación de normas sobre acciones de seguridad ciudadana?					
	<b>Dimensión: Calidad de Servicio</b>					
31	¿Cree Ud., que el servicio que brinda la MPCH es el adecuado en temas competentes a seguridad ciudadana?					
32	¿Considera Ud., que las autoridades de turno, brindan la logística necesaria para contrarrestar la incidencia delictiva?					
33	¿Considera Ud., que el personal de serenazgo de la ciudad de Chiclayo, está entrenado y equipado para realizar un trabajo efectivo?					
34	¿Considera Ud., que la MPCH tiene claras estrategias y objetivos respecto a la seguridad ciudadana?					
35	¿Cree Ud., que la seguridad ciudadana es una preocupación permanente del municipio que se expresa en adecuadas acciones de seguridad?					
36	¿Cree Ud., que la MPCH coordina y lidera la participación de los demás actores involucrados PNP, colegios, asociaciones de comerciantes, empresarios, etc., en la seguridad ciudadana?					
37	¿Considera Ud., que la MPCH involucra a todos los actores políticos para mejorar la seguridad ciudadana?					
38	¿Considera Ud., que la MPCH planifica y ejecuta acciones de sensibilización sobre participación y responsabilidad ciudadana en materia de seguridad ciudadana?					
39	¿Cree Ud., que el servicio que brinda la MPCH a través de la app móvil de seguridad ciudadana responde de manera eficiente y oportuna?					
40	¿Considera Ud., que la MPCH hace un uso adecuado del aplicativo móvil que le facilite recibir en tiempo real los reportes de incidentes o delitos cometidos a la ciudadanía?					

## Anexo 04: Autorización de aplicación del instrumento firmado



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO  
Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 17 octubre del 2022.

SEÑOR : REYNER MISAEL VÁSQUEZ ZEVALLOS  
ASUNTO : SE AUTORIZA EL PERMISO CORRESPONDIENTE

De mi especial consideración

Por medio del presente, reciba un cordial saludo a nombre de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo y a la vez indicarle lo siguiente:

Que, mediante la solicitud presentada por su persona, en mi calidad de Gerente de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, se le **AUTORIZA** a usted a recabar información para su proyecto de investigación "Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque", para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública, esto en bien de nuestra entidad y su proyecto mencionado.



Carlos Roberto Rodríguez Torres  
Gerente de Seguridad Ciudadana y Fiscalización

*Por la Transformación de Chiclayo!*

  
**CONTIGO,  
CHICLAYO  
RENACE**

## ANEXO 05: Instrumento de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

#### Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 18 de octubre de 2022.

Señor (a)

Dr. / Mg. Miñope Flores, Zaida Jannet del Pilar

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de MAESTRO en GESTIÓN PÚBLICA

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Vásquez Zevallos Reyner Misael



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Electrónico y la Gestión de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de la región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	PRESENCIA	Portal web Boletines informativos	1. ¿Cree Ud., que los mapas de riesgo y de delitos de seguridad ciudadana que se encuentran en el portal web de la municipalidad, son necesarios?	X		X		X		X		
			2. ¿Considera útil el buscador de seguridad ciudadana al ingresar al portal de la página web?	X		X		X		X		
			3. ¿Considera que el boletín municipal en materia de seguridad ciudadana, es importante para proveer información al ciudadano?	X		X		X		X		
			4. ¿Cree Ud., que el servicio de Serenazgo que realiza el patrullaje vehicular por cuadrantes, sector y sub sector de la ciudad de Chiclayo es óptimo?	X		X		X		X		
			5. ¿Cree Ud., que es necesario instalar el servicio de GPS a las unidades móviles de Serenazgo para realizar el monitoreo de patrullaje?	X		X		X		X		
			6. ¿Cree Ud., que la cantidad de cámaras de video vigilancia de la MPCH realiza un correcto monitoreo en las diferentes zonas de la jurisdicción?	X		X		X		X		



INTERACCIÓN		7. ¿Cree Ud., que es necesario la actualización de forma de mensual del mapa del delito en la plataforma virtual de acuerdo a los puntos críticos?	X	X	X	X		
		8. ¿Considera Ud., que en la MPCH se usa internet para la gestión de seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		9. ¿Cree Ud., que la MPCH propone acciones de actualización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	X	X	X	X		
		10. ¿Considera Ud., que los serenos de la MPCH atienden oportunamente a través de llamadas telefónicas de emergencia a la población?	X	X	X	X		
	Página de Facebook Central de comunicaciones Fácil acceso a la información	11. ¿Cree Ud., que al usar la búsqueda rápida obtiene resultados en tiempo real en temas relacionados a seguridad ciudadana en el distrito de Chiclayo?	X	X	X	X		
		12. ¿Considera que el teléfono de la Central de Comunicaciones de la GSCyF, debe estar disponible las 24 horas?	X	X	X	X		
		13. ¿Considera Ud., que tiene respuestas de forma inmediata luego de comunicarse con la Central de Comunicaciones?	X	X	X	X		
		14. ¿Cree Ud., que el servicio de Serenazgo dispone de equipos tecnológicos y de video vigilancia adecuados a su función?	X	X	X	X		
		15. ¿Considera Ud., que hay un nivel de compromiso de la MPCH respecto al seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		16. ¿Cree Ud., que se ha promovido desde la MPCH alianzas entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad ciudadana en la ciudad de Chiclayo?	X	X	X	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	17. ¿Considera Ud., que la MPCH impulsa procesos de concertación, dialogo y participación para lograr el involucramiento de los vecinos?	X		X		X	X		
	18. ¿Cree Ud., que en la MPCH existe una estrategia de fortalecimiento de los programas preventivos?	X	X		X		X		
	19. ¿Considera Ud., que el Serenazgo de la MPCH atiende diligentemente las emergencias y pedidos de la población frente a los delitos de robo y/o hurto?	X	X		X		X		
	20. ¿Cree Ud., que el Serenazgo de la MPCH opera en conjunto con el Ministerio Público en delitos menores?	X	X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: *Mg. Zaida Jannet del Pilar Minope Flores.*

Firma del experto : *[Firma manuscrita]*

Código SUNEDU : 0000957540 (VIRTUAL)

EXPERTO EVALUADOR



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SEGURIDAD CIUDADANA	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Involucramiento de la ciudadanía. Participación y capacitación en temas de seguridad ciudadana a la población	1. ¿Cree Ud., que los niveles y mecanismos de seguridad ciudadana en su localidad son eficientes?	X		X		X		X			
			2. ¿Cree Ud., que los integrantes del Departamento de Serenazgo del distrito de Chiclayo, tienen el compromiso de contribuir a la seguridad ciudadana?	X		X		X		X			
			3. ¿Cree Ud., que en la municipalidad se promueve la participación ciudadana para disminuir la incidencia delictiva?	X		X		X		X			
			4. ¿Has participado alguna vez en charlas y/o capacitaciones en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		X			
			5. ¿Considera Ud., que el número de unidades vehiculares de Serenazgo existentes en la ciudad de Chiclayo son suficientes para el control de la seguridad ciudadana?	X		X		X		X			
			6. ¿Cree Ud., que los trabajadores del municipio tienen disponibilidad de dispositivos móviles con GPS?	X		X		X		X			
			7. ¿Cree Ud., que la MPCH utilizan las TIC'S para el cumplimiento de la seguridad ciudadana en coordinación con la población?	X		X		X		X			
			8. ¿Considera Ud., que los trabajadores del municipio operan de manera eficiente las cámaras de video vigilancia y el uso de la tecnología, permitiendo su articulación y conectividad	X		X		X		X			



CALIDAD DE SERVICIO		con los centros de monitoreo de cámaras de vigilancia de la PNP?							
		9. ¿Considera Ud., que la participación de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPCH es oportuna en campañas dirigidas a la ciudadanía, en acciones de difusión de incidencia delictiva?	X	X	X	X			
		10. ¿Considera Ud., que la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPCH articula con la ciudadanía para la regulación de normas sobre acciones de seguridad ciudadana?	X	X	X	X			
	Servicio eficiente. Atención oportuna. Atención con personal capacitado	11. ¿Cree Ud., que el servicio que brinda la MPCH es el adecuado en temas competentes a seguridad ciudadana?	X	X	X	X			
		12. ¿Considera Ud., que las autoridades de turno, brindan la logística necesaria para contrarrestar la incidencia delictiva?	X	X	X	X			
		13. ¿Considera Ud., que el personal de Serenazgo de la ciudad de Chiclayo, está entrenado y equipado para realizar un trabajo efectivo?	X	X	X	X			
		14. ¿Considera Ud., que la MPCH tiene claras estrategias y objetivos respecto a la seguridad ciudadana?	X	X	X	X			
		15. ¿Cree Ud., que la seguridad ciudadana es una preocupación permanente del municipio que se expresa en adecuadas acciones de seguridad?	X	X	X	X			
		16. ¿Cree Ud., que la MPCH coordina y lidera la participación de los demás actores involucrados PNP, colegios, asociaciones de comerciantes, empresarios, etc., en la seguridad ciudadana?	X	X	X	X			
		17. ¿Considera Ud., que la MPCH involucra a todos los actores políticos para mejorar la seguridad ciudadana?	X	X	X	X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		18. ¿Considera Ud., que la MPCH planifica y ejecuta acciones de sensibilización sobre participación y responsabilidad ciudadana en materia de seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		19. ¿Cree Ud., que el servicio que brinda la MPCH a través de la app móvil de seguridad ciudadana responde de manera eficiente y oportuna?	X	X	X	X		
		20. ¿Considera Ud., que la MPCH hace un uso adecuado del aplicativo móvil que le facilite recibir en tiempo real los reportes de incidentes o delitos cometidos a la ciudadanía?	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Zaida Jannet del Pilar Miño Flores.

Firma del experto :

Código SUNEDU :

0000957540 (VIRTUAL)

EXPERTO EVALUADOR

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. **TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque

2. **NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario

3. **TESISTA:**

Br.: Vásquez Zevallos, Reyner Misael

4. **DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2022.

 <hr/> <p>Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MIÑOPE FLORES
Nombres	ZAIDA JANNET DEL PILAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16766490

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/01/21
Resolución/Acta	0493-2020-UCV
Diploma	052-100544
Fecha Matrícula	01/02/2019
Fecha Egreso	09/08/2020

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000957540

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/10/2022 00:09:36-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\* El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 18 de octubre de 2022.

Señor (a)  
Dr. / Mg. Mundaca Tantaleán Mónica Milagros.  
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de MAESTRO en GESTIÓN PÚBLICA

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento
  
- Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Vásquez Zevallos Reyner Misael



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Electrónico y la Gestión de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de la región Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GOBIERNO ELECTRÓNICO	PRESENCIA	Portal web Boletines informativos	1. ¿Cree Ud., que los mapas de riesgo y de delitos de seguridad ciudadana que se encuentran en el portal web de la municipalidad, son necesarios?	X		X		X		X			
			2. ¿Considera útil el buscador de seguridad ciudadana al ingresar al portal de la página web?	X		X		X		X			
			3. ¿Considera que el boletín municipal en materia de seguridad ciudadana, es importante para proveer información al ciudadano?	X		X		X		X			
			4. ¿Cree Ud., que el servicio de Serenazgo que realiza el patrullaje vehicular por cuadrantes, sector y sub sector de la ciudad de Chiclayo es óptimo?	X		X		X		X			
			5. ¿Cree Ud., que es necesario instalar el servicio de GPS a las unidades móviles de Serenazgo para realizar el monitoreo de patrullaje?	X		X		X		X			
			6. ¿Cree Ud., que la cantidad de cámaras de video vigilancia de la MPCH realiza un correcto monitoreo en las diferentes zonas de la jurisdicción?	X		X		X		X			



INTERACCIÓN		7. ¿Cree Ud., que es necesario la actualización de forma de mensual del mapa del delito en la plataforma virtual de acuerdo a los puntos críticos?	X	X	X	X		
		8. ¿Considera Ud., que en la MPCH se usa internet para la gestión de seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		9. ¿Cree Ud., que la MPCH propone acciones de actualización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	X	X	X	X		
		10. ¿Considera Ud., que los serenos de la MPCH atienden oportunamente a través de llamadas telefónicas de emergencia a la población?	X	X	X	X		
	Página de Facebook Central de comunicaciones Fácil acceso a la información	11. ¿Cree Ud., que al usar la búsqueda rápida obtiene resultados en tiempo real en temas relacionados a seguridad ciudadana en el distrito de Chiclayo?	X	X	X	X		
		12. ¿Considera que el teléfono de la Central de Comunicaciones de la GSCyF, debe estar disponible las 24 horas?	X	X	X	X		
		13. ¿Considera Ud., que tiene respuestas de forma inmediata luego de comunicarse con la Central de Comunicaciones?	X	X	X	X		
		14. ¿Cree Ud., que el servicio de Serenazgo dispone de equipos tecnológicos y de video vigilancia adecuados a su función?	X	X	X	X		
		15. ¿Considera Ud., que hay un nivel de compromiso de la MPCH respecto al seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		16. ¿Cree Ud., que se ha promovido desde la MPCH alianzas entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad ciudadana en la ciudad de Chiclayo?	X	X	X	X		



		17. ¿Considera Ud., que la MPCH impulsa procesos de concertación, dialogo y participación para lograr el involucramiento de los vecinos?	X		X		X		X		
		18. ¿Cree Ud., que en la MPCH existe una estrategia de fortalecimiento de los programas preventivos?	X		X		X		X		
		19. ¿Considera Ud., que el Serenazgo de la MPCH atiende diligentemente las emergencias y pedidos de la población frente a los delitos de robo y/o hurto?	X		X		X		X		
		20. ¿Cree Ud., que el Serenazgo de la MPCH opera en conjunto con el Ministerio Público en delitos menores?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MG. MONICA MILGROS MUNDACA TANTA LEAN

Firma del experto :

Código SUNFDI :

0000957637

EXPERTO EVALUADOR



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SEGURIDAD CIUDADANA	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Involucramiento de la ciudadanía. Participación y capacitación en temas de seguridad ciudadana a la población	1. ¿Cree Ud., que los niveles y mecanismos de seguridad ciudadana en su localidad son eficientes?	X		X		X		X			
			2. ¿Cree Ud., que los integrantes del Departamento de Serenazgo del distrito de Chiclayo, tienen el compromiso de contribuir a la seguridad ciudadana?	X		X		X		X			
			3. ¿Cree Ud., que en la municipalidad se promueve la participación ciudadana para disminuir la incidencia delictiva?	X		X		X		X			
			4. ¿Has participado alguna vez en charlas y/o capacitaciones en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		X			
			5. ¿Considera Ud., que el número de unidades vehiculares de Serenazgo existentes en la ciudad de Chiclayo son suficientes para el control de la seguridad ciudadana?	X		X		X		X			
			6. ¿Cree Ud., que los trabajadores del municipio tienen disponibilidad de dispositivos móviles con GPS?	X		X		X		X			
			7. ¿Cree Ud., que la MPCH utilizan las TIC'S para el cumplimiento de la seguridad ciudadana en coordinación con la población?	X		X		X		X			
			8. ¿Considera Ud., que los trabajadores del municipio operan de manera eficiente las cámaras de video vigilancia y el uso	X		X		X		X			



		de la tecnología, permitiendo su articulación y conectividad con los centros de monitoreo de cámaras de vigilancia de la PNP?	X	X	X	X		
		9. ¿Considera Ud., que la participación de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPCH es oportuna en campañas dirigidas a la ciudadanía, en acciones de difusión de incidencia delictiva?	X	X	X	X		
		10. ¿Considera Ud., que la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPCH articula con la ciudadanía para la regulación de normas sobre acciones de seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
CALIDAD DE SERVICIO	Servicio eficiente. Atención oportuna Atención con personal capacitado.	11. ¿Cree Ud., que el servicio que brinda la MPCH es el adecuado en temas competentes a seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		12. ¿Considera Ud., que las autoridades de turno, brindan la logística necesaria para contrarrestar la incidencia delictiva?	X	X	X	X		
		13. ¿Considera Ud., que el personal de Serenazgo de la ciudad de Chiclayo, está entrenado y equipado para realizar un trabajo efectivo?	X	X	X	X		
		14. ¿Considera Ud., que la MPCH tiene claras estrategias y objetivos respecto a la seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		15. ¿Cree Ud., que la seguridad ciudadana es una preocupación permanente del municipio que se expresa en adecuadas acciones de seguridad?	X	X	X	X		
		16. ¿Cree Ud., que la MPCH coordina y lidera la participación de los demás actores involucrados PNP, colegios, asociaciones de comerciantes, empresarios, etc., en la seguridad ciudadana?	X	X	X	X		

	17. ¿Considera Ud., que la MPCH involucra a todos los actores políticos para mejorar la seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
	18. ¿Considera Ud., que la MPCH planifica y ejecuta acciones de sensibilización sobre participación y responsabilidad ciudadana en materia de seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
	19. ¿Cree Ud., que el servicio que brinda la MPCH a través de la app móvil de seguridad ciudadana responde de manera eficiente y oportuna?	X	X	X	X		
	20. ¿Considera Ud., que la MPCH hace un uso adecuado del aplicativo móvil que le facilite recibir en tiempo real los reportes de incidentes o delitos cometidos a la ciudadanía?	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: *M.G. MOXICO MILAGROS MUNDARCO TOUTO LEON*

Firma del experto :

Código SUNEDU :

*[Handwritten Signature]*  
0000957637

EXPERTO EVALUADOR



**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario

**3. TESISTA:**

Br.: Vásquez Zevallos, Reyner Misael

**4. DECISIÓN:**

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ



NO



Chiclayo, 18 de octubre de 2022.

 <hr/> <p>Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	MUNDACA TANTALEAN
Nombres	MONICA MILAGROS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	44198341

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	17/06/19
Resolución/Acta	0184-2019-UCV
Diploma	052-064895
Fecha Matrícula	09/10/2017
Fecha Egreso	20/01/2019

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000957637

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Ed  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/10/2022 07:28:21-0

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando el código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento**

Chiclayo, 18 de octubre de 2022.

Señor (a)  
Dr. / Mg. Custodio Cholan Mariella Verenisse.  
Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de MAESTRO en GESTIÓN PÚBLICA

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. Vásquez Zevallos Reyner Misael

**FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS**

**TÍTULO DE LA TESIS: Gobierno Electrónico y la Gestión de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de la región Lambayeque**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ELECTRÓNICO	PRESENCIA	Portal web Boletines informativos	1. ¿Cree Ud., que los mapas de riesgo y de delitos de seguridad ciudadana que se encuentran en el portal web de la municipalidad, son necesarios?	X		X		X		X		
			2. ¿Considera útil el buscador de seguridad ciudadana al ingresar al portal de la página web?	X		X		X		X		
			3. ¿Considera que el boletín municipal en materia de seguridad ciudadana, es importante para proveer información al ciudadano?	X		X		X		X		
			4. ¿Cree Ud., que el servicio de Serenazgo que realiza el patrullaje vehicular por cuadrantes, sector y sub sector de la ciudad de Chiclayo es óptimo?	X		X		X		X		
			5. ¿Cree Ud., que es necesario instalar el servicio de GPS a las unidades móviles de Serenazgo para realizar el monitoreo de patrullaje?	X		X		X		X		
			6. ¿Cree Ud., que la cantidad de cámaras de video vigilancia de la MPCH realiza un correcto monitoreo en las diferentes zonas de la jurisdicción?	X		X		X		X		

INTERACCIÓN		7. ¿Cree Ud., que es necesario la actualización de forma mensual del mapa del delito en la plataforma virtual de acuerdo a los puntos críticos?	X	X	X	X		
		8. ¿Considera Ud., que en la MPCH se usa internet para la gestión de seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		9. ¿Cree Ud., que la MPCH propone acciones de actualización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	X	X	X	X		
		10. ¿Considera Ud., que los serenos de la MPCH atienden oportunamente a través de llamadas telefónicas de emergencia a la población?	X	X	X	X		
	Página de Facebook Central de comunicaciones Fácil acceso a la información	11. ¿Cree Ud., que al usar la búsqueda rápida obtiene resultados en tiempo real en temas relacionados a seguridad ciudadana en el distrito de Chiclayo?	X	X	X	X		
		12. ¿Considera que el teléfono de la Central de Comunicaciones de la GSCyF, debe estar disponible las 24 horas?	X	X	X	X		
		13. ¿Considera Ud., que tiene respuestas de forma inmediata luego de comunicarse con la Central de Comunicaciones?	X	X	X	X		
		14. ¿Cree Ud., que el servicio de Serenazgo dispone de equipos tecnológicos y de video vigilancia adecuados a su función?	X	X	X	X		
		15. ¿Considera Ud., que hay un nivel de compromiso de la MPCH respecto al seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		16. ¿Cree Ud., que se ha promovido desde la MPCH alianzas entre el sector público y el sector privado para mejorar la seguridad ciudadana en la ciudad de Chiclayo?	X	X	X	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17. ¿Considera Ud., que la MPCH impulsa procesos de concertación, diálogo y participación para lograr el involucramiento de los vecinos?	X	X	X	X		
18. ¿Cree Ud., que en la MPCH existe una estrategia de fortalecimiento de los programas preventivos?	X	X	X	X		
19. ¿Considera Ud., que el Serenazgo de la MPCH atiende diligentemente las emergencias y pedidos de la población frente a los delitos de robo y/o hurto?	X	X	X	X		
20. ¿Cree Ud., que el Serenazgo de la MPCH opera en conjunto con el Ministerio Público en delitos menores?	X	X	X	X		

Grado y Nombre del Experto: *Dr. Gestión Pública*

Firma del experto :

Código SUNEDU :

*[Firma]*  
0000 958 112

*[Firma]*  
Mag. Mg. María Mercedes Cárdenas Chelín  
ABOGADA  
Pez. 1026-0122

EXPERTO EVALUADOR



VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
SEGURIDAD CIUDADANA	PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Involucramiento de la ciudadanía. Participación y capacitación en temas de seguridad ciudadana a la población	1. ¿Cree Ud., que los niveles y mecanismos de seguridad ciudadana en su localidad son eficientes?	X		X		X		X			
			2. ¿Cree Ud., que los integrantes del Departamento de Serenazgo del distrito de Chiclayo, tienen el compromiso de contribuir a la seguridad ciudadana?	X		X		X		X			
			3. ¿Cree Ud., que en la municipalidad se promueve la participación ciudadana para disminuir la incidencia delictiva?	X		X		X		X			
			4. ¿Has participado alguna vez en charlas y/o capacitaciones en materia de seguridad ciudadana?	X		X		X		X			
			5. ¿Considera Ud., que el número de unidades vehiculares de Serenazgo existentes en la ciudad de Chiclayo son suficientes para el control de la seguridad ciudadana?	X		X		X		X			
			6. ¿Cree Ud., que los trabajadores del municipio tienen disponibilidad de dispositivos móviles con GPS?	X		X		X		X			
			7. ¿Cree Ud., que la MPCH utilizan las TIC'S para el cumplimiento de la seguridad ciudadana en coordinación con la población?	X		X		X		X			
			8. ¿Considera Ud., que los trabajadores del municipio operan de manera eficiente las cámaras de video vigilancia y el uso de la tecnología, permitiendo su articulación y conectividad	X		X		X		X			



		con los centros de monitoreo de cámaras de vigilancia de la PNP?	X	X	X	X		
		9. ¿Considera Ud., que la participación de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPCH es oportuna en campañas dirigidas a la ciudadanía, en acciones de difusión de incidencia delictiva?	X	X	X	X		
		10. ¿Considera Ud., que la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPCH articula con la ciudadanía para la regulación de normas sobre acciones de seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
CALIDAD DE SERVICIO	Servicio eficiente Atención oportuna. Atención con personal capacitado.	11. ¿Cree Ud., que el servicio que brinda la MPCH es el adecuado en temas competentes a seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		12. ¿Considera Ud., que las autoridades de turno, brindan la logística necesaria para contrarrestar la incidencia delictiva?	X	X	X	X		
		13. ¿Considera Ud., que el personal de Serenazgo de la ciudad de Chiclayo, está entrenado y equipado para realizar un trabajo efectivo?	X	X	X	X		
		14. ¿Considera Ud., que la MPCH tiene claras estrategias y objetivos respecto a la seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		15. ¿Cree Ud., que la seguridad ciudadana es una preocupación permanente del municipio que se expresa en adecuadas acciones de seguridad?	X	X	X	X		
		16. ¿Cree Ud., que la MPCH coordina y lidera la participación de los demás actores involucrados PNP, colegios, asociaciones de comerciantes, empresarios, etc., en la seguridad ciudadana?	X	X	X	X		
		17. ¿Considera Ud., que la MPCH involucra a todos los actores políticos para mejorar la seguridad ciudadana?	X	X	X	X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		18. ¿Considera Ud., que la MPCH planifica y ejecuta acciones de sensibilización sobre participación y responsabilidad ciudadana en materia de seguridad ciudadana?	X	X	X	X	
		19. ¿Cree Ud., que el servicio que brinda la MPCH a través de la app móvil de seguridad ciudadana responde de manera eficiente y oportuna?	X	X	X	X	
		20. ¿Considera Ud., que la MPCH hace un uso adecuado del aplicativo móvil que le facilite recibir en tiempo real los reportes de incidentes o delitos cometidos a la ciudadanía?	X	X	X	X	

Grado y Nombre del Experto: *Dra. Gestión Pública*

Firma del experto :

Código SUNEDU :

0000958112

M<sup>te.</sup> Abog. Mariella Verónica Córdova  
ABOGADA  
Reg. ICAL 4941

EXPERTO EVALUADOR



### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque

**2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Cuestionario

**3. TESISISTA:**

Br.: Vásquez Zevallos, Reyner Misael

**4. DECISIÓN:**

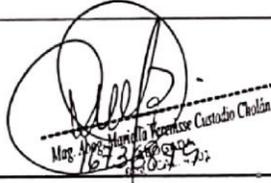
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SÍ

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2022.

 <p>Firma/DNI/Código SUNEDU EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Adjuntar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CUSTODIO CHOLAN
Nombres	MARIELLA VERENISSE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	16736879

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	25/10/16
Resolución/Acta	0037-2016-UCV
Diploma	UCV40888
Fecha Matricula	01/09/2012
Fecha Egreso	30/04/2014

Fecha de emisión de la constancia:  
20 de Octubre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000958112

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 20/10/2022 11:23:24-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## ANEXO 06: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### COEFICIENTE DE VALIDEZ DE CONTENIDO (CVC)

Título de la investigación		Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque			Nombre del investigador	Reyner Misael Vásquez Zevallos			
Criterio de valoración					Número de jueces	3	Fecha:	Nov-22	
N°	Escala evaluativa	1= Nunca; 2= Casi nunca; 3= A veces; 4= Casi siempre; 5= Siempre				Máximo valor de la escala			
	Ítems	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Promedio (Xij)	Punt. máximo	CVCi= Mx/Vmax	Pei= (1/J)^J	CVC=CVCi -Pei
1	Ítems 1	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
2	Ítems 2	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
3	Ítems 3	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
4	Ítems 4	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
5	Ítems 5	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
6	Ítems 6	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
7	Ítems 7	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
8	Ítems 8	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
9	Ítems 9	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
10	Ítems 10	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
11	Ítems 11	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
12	Ítems 12	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
13	Ítems 13	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
14	Ítems 14	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
15	Ítems 15	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
16	Ítems 16	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
17	Ítems 17	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
18	Ítems 18	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
19	Ítems 19	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96
20	Ítems 20	1	1	1	1	1	1.000	0.03704	0.96

## Prueba de confiabilidad de la prueba piloto

### Variable 01: Gobierno Electrónico

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	15	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,851	20

### Variable 02: Seguridad Ciudadana

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	93,3
	Excluido	1	6,7
	Total	15	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	20





## Anexo 07: Constancia de aplicación de instrumentos

El Gerente de Seguridad Ciudadana y Fiscalización de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, hace constar lo siguiente:

Que, el Sr. Reyner Misael Vásquez Zevallos, identificado con D.N.I N.º 46690177, estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, ha realizado de forma satisfactoria la aplicación de 100 cuestionarios al personal administrativo y operativo de seguridad ciudadana durante el mes de noviembre. En ese sentido se extiende la siguiente constancia al interesado para los fines que crea conveniente.

Chiclayo, noviembre del 2022

 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO  
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y FISCALIZACIÓN



Abog. Carlomagno Rodríguez Tuesta  
ICAL 2845  
GERENTE SEG. CIUD. Y FIS.

## ANEXO 08: TABLAS

*Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la  
región de Lambayeque.*

Gestión seguridad ciudadana					
Niveles		Eficiente	Regular	Deficiente	Total
Eficiente	f	60	25	2	87
	%	60%	25%	2%	87%
Regular	f	1	10	2	13
	%	1%	10%	2%	13%
Total	f	61	35	4	100
	%	61%	35%	4%	100%

*Nivel de las dimensiones de la variable gobierno electrónico en la municipalidad de  
la región Lambayeque*

Niveles	Presencia		Interacción	
	n	%	n	%
Eficiente	92	92%	65	65%
Regular	8	8%	34	34%
Deficiente	0	0%	1	1%
Total	100	100%	49	100%

*Nivel de las dimensiones de la variable seguridad ciudadana en la municipalidad de  
la región Lambayeque*

Niveles	Participación ciudadana		Calidad de servicio	
	n	%	n	%
Eficiente	56	56%	50	50%
Regular	41	41%	46	46%
Deficiente	31	3%	3	3%
Total	100	100%	49	100%

*Gobierno electrónico y las dimensiones participación ciudadana- calidad de servicio  
en la municipalidad de la región Lambayeque*

		Participación ciudadana				Calidad de servicio				
Nivel		Eficiente	Regular	Deficiente	Total	Eficiente	Regular	Deficiente	Total	
Gobi	Eficiente	f	56	29	2	87	49	36	2	87
		%	56%	29%	2%	87%	49%	36%	2%	87%
erno	Regular	f	0	12	1	13	1	10	2	13
		%	0%	12%	1%	13%	1%	10%	2%	13%
electr	Total	f	56	41	4	100	50	46	4	100
		%	56%	41%	4%	100%	50%	46%	4%	100%



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gobierno electrónico y la gestión de seguridad ciudadana en una municipalidad de la región Lambayeque", cuyo autor es VASQUEZ ZEVALLOS REYNER MISAEEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 21 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL <b>DNI:</b> 26697122 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5682-2500	Firmado electrónicamente por: HTORRESAM el 21- 01-2023 22:04:35

Código documento Trilce: TRI - 0526077