



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

El Gobierno Digital y Seguridad Ciudadana en la gerencia de  
seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga  
– Ayacucho, 2021

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

**AUTORA:**

Luque Mendieta, Fiorella (ORCID: 0000-0003-2355-2070)

**ASESORA:**

Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar (ORCID: 0000-0003-2374-980X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A mi madre Rosario, a mi abuela María Jesús por ser mi fortaleza, apoyo y darme siempre sus consejos y ser un ejemplo de perseverancia, rectitud, integridad y ética para mi persona.

A mi hijo Felipe por ser mi motivación y darme su comprensión.

A mis hermanos por estar conmigo y por la paciencia que me han tenido, para concluir mis metas.

## **Agradecimiento**

A la universidad César Vallejo, la Municipalidad Provincial de Huamanga por las facilidades y apoyo de la investigación dentro de la entidad y a la Dra. Zevallos Delgado, Karen del Pilar por su constante asistencia y guía en la elaboración de mi tesis. Igualmente a mis compañeros de estudio de Maestría por sus invaluable aportes.

## Índice de Contenido

	Pag.
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	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 procedimientos	18
3.6 Métodos de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

## Índice de tablas

	Pag.
Tabla1: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Gobierno digital	21
Tabla2: Distribución de frecuencia y porcentaje de la dimensión Tecnologías digitales, entorno digital, servicio digital	22
Tabla3: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Seguridad ciudadana	23
Tabla4: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión delito, desorden social, miedo al crimen	24
Tabla5: Gobierno digital y seguridad ciudadana	26
Tabla6: Tecnología digital y seguridad ciudadana	28
Tabla7: Entorno digital y seguridad ciudadana	29
Tabla8: Servicio digital y seguridad ciudadana	31

## Resumen

El presente trabajo de tesis, tiene como objetivo general determinar la relación entre Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. En esta investigación se utilizó un diseño básico no experimental de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo. La población de investigación estuvo conformada por 136 trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Asimismo, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, siendo estos procesados mediante el estadístico de Rho Spearman, en la que se obtuvo como resultado una correlación positiva alta 0,868 entre el gobierno digital y la seguridad ciudadana, con un valor de significancia de 0.000 que es menor a  $\leq 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo así que existe una correlación entre las variables.

**Palabras clave:** Gobierno digital, Seguridad ciudadana, Municipalidad.

## **Abstract**

The general objective of this thesis work is to determine the relationship between Digital Government and Citizen Security in the citizen security management of the Provincial Municipality of Huamanga - Ayacucho, 2021. In this research, a basic non-experimental design of correlational level was used, with a quantitative approach. The research population was made up of 136 workers from the Citizen Security Management of the Provincial Municipality of Huamanga. Likewise, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, these being processed using the Rho Spearman statistic, in which a high positive correlation of 0.868 was obtained between digital government and citizen security, with a significance value of 0.000 which is less than  $\leq 0.05$ , so the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, thus concluding that there is a correlation between the variables.

**Keywords:** digital government, citizen security, Municipality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La persona humana por naturaleza para desarrollar sus aptitudes y capacidades necesita vivir en un ambiente pacífico, que le permita ejercer su derecho de trasladarse de un lugar a otro sin ningún temor de ser objeto o víctima de la criminalidad o inseguridad ciudadana. En este marco se procedió a examinar investigaciones internacionales y nacionales con la finalidad de comprender de manera cabal las variables de estudio. La seguridad ciudadana en los últimos tiempos se ha constituido en un problema actual y latente, de forma tal que se ha convertido en un círculo vicioso que debe de ser erradicado en nuestra sociedad, y peor aún en los tiempos actuales por el distanciamiento social decretado por el Gobierno en mérito a la pandemia del COVID 19. La inseguridad ciudadana en la ciudad de Huamanga se percibe en el contexto del delito y crímenes como los delitos contra el patrimonio, la vida, el cuerpo, la salud y violación sexual que se incrementa paulatinamente en estos tiempos del COVID 19; situación real que se genera por la alteración social visualizada en el accidente de tráfico, emporios de existencia ilícita, traslado informal de personas, además del temor a la delincuencia sumado por la desconfianza en los operadores de seguridad y justicia, desconfianza del sistema de justicia entre ellas la PNP, la fiscalía, el poder judicial. Visualizada esta problemática social, surge la necesidad de buscar mecanismos destinados a su control y posterior erradicación de la inseguridad ciudadana. Por esta razón considero que uno de los mecanismos más eficaz constituye el uso de las técnicas digitales. El Gobierno Digital mediante el uso las técnicas digitales (red de redes, telefonía), los servidumbre digitales como el sitio web, o infoproductos y marco digital a través de la interoperabilidad, plataformas y herramientas, constituyen medios idóneos cuyo uso adecuado se convierten en medios eficaces destinados a brindar seguridad ciudadana. Es necesario establecer redes de información oportuna y eficaz de los grupos sociales, cuya actividad es el transporte público en la sociedad como los taxistas formales, la sociedad civil organizada como los juntas vecinales, club de madres, entre otros, procurando que el Municipio Provincial de Huamanga mediante la Gerencia de Seguridad Ciudadana pueda establecer y afianzar los beneficios que otorga el uso del Gobierno Digital, con el propósito de consolidar la seguridad ciudadana, cuyo marco legal ha establecido el gobierno peruano mediante del decreto legislativo 1412 publicado el 13 de

setiembre del año 2018, en consonancia con el art, 26 de la Ley Orgánica de Municipalidades.

A nivel internacional se tiene a Chinchilla y Vorndran (2018), al investigar los retos y novedades en gestión y políticas públicas sobre seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe, propusieron cuatro ineludibles competencias a cumplir entre ellos la sostenibilidad y escalabilidad y exhaustividad, destinado a una rápida reforma de la seguridad donde resalta la participación de instituciones y actores sociales en los diferentes estamentos del gobierno. En lo nacional se tiene a Lazo et al. (2019), Advierten que los pobladores tienen una sensación negativa de la seguridad ciudadana, en tal sentido los pobladores han tomado medidas frente a la situación, creando juntas comunales, realizando instalaciones de rejas contra la inseguridad en sus urbanizaciones, para que así tengan espacios seguros, por la ineficiencia de los gobiernos locales para enfrentar los temas de inseguridad, como los acciones criminales que son del día a día.

Asimismo, el problema de investigación se presenta a manera de pregunta; ¿Cuál es la relación del Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021? Por otra parte, la investigación dio lugar al planteamiento de otras interrogantes, producto de la relación formulada entre las variables citadas. Se presentan de la siguiente manera: ¿Cuál es la relación de las tecnologías digitales y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021? La segunda interrogante es la siguiente: ¿Cuál es la relación de los servicios digitales y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021? Y finalmente la última pregunta es: ¿Cuál es la relación del entorno digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021?

En referencia a la justificación en la actual investigación, se puede observar en el aspecto teórico, que la investigación en curso trata de utilizar el gobierno digital en la mejora de la seguridad ciudadana, a través del uso de las TICs, contrastando su aplicación práctica con resultados de la Interoperabilidad, Tecnologías digitales y la formación del ciudadano digital; de la misma forma en la

metodológica la investigación propone es de enfoque Cuantitativo, diseño: No experimental, nivel: Explicativo; es práctica, porque se fundamenta en utilizar el gobierno digital mediante el uso de las TICs, basadas fundamentalmente en la interoperabilidad que es la técnica de utilizar los sistemas de información (tecnologías digitales), el uso de procedimientos, compartir datos y expedir el cambio de información y la epistemología de ellos, es decir tener un ciudadano digital, en el perfeccionamiento sustancial en la seguridad ciudadana y Como justificación social, el estudio permitió a la MPH, conocer el estado situacional de la gobernanza digital, dentro de su jurisdicción, en función de la Seguridad Ciudadana.

El estudio de investigación plantea el objetivo general: Determinar la relación entre Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. Lo mismo que nos permite establecer otros objetivos de carácter específico, como: Determinar la relación entre tecnología digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. El segundo objetivo específico es Determinar la relación entre los servicios digitales y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. Determinar la relación entre el entorno digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.

Asimismo, esta correlación de variables nos ha permitido enunciar algunas hipótesis, con la finalidad de instaurar posibles contextos de actuación como parte del estudio. Una hipótesis central es: El gobierno digital se relaciona significativamente con la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la MPH – Ayacucho, 2021. En relación con esta hipótesis central, se derivan las hipótesis específicas siguientes: La tecnología digital se relacionan significativamente con la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la MPH – Ayacucho, 2021. El servicio digital se relaciona significativamente con la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. El entorno digital se relaciona significativamente con la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la MPH – Ayacucho, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se efectuaron las averiguaciones alusivas a los trabajos preliminares que coinciden con las variables del estudio. A nivel internacional, Páez et al. (2017) y Torrico (2016) en sus investigaciones tituladas Contexto de la seguridad ciudadana en América Latina, el Caribe y ¿Rojo o azul? inseguridad ciudadana en Bolivia, al realizar la verificación de la referencia científica que evalúa los proyectos de seguridad ciudadana utilizados en países de América Latina y el Caribe, en los años 2007- 2017, utiliza el diseño de investigación cuantitativa descriptiva causal en el cual concluyó en que se advierte que un cinco por ciento de los estudios analizados cumple con los estándares de selección. Los programas de seguridad ciudadana ejecutados en Latinoamérica, primordialmente en Colombia y Chile, tienen un camino institucional que permite entender por qué son paradigmas a seguir en el territorio. Al estudiar la inseguridad ciudadana en Bolivia, se utilizó el diseño de investigación cuantitativa descriptiva comparativa, subrayando las iniciativas de los diferentes niveles de gobierno, como la reforma del sistema de seguridad ciudadana, los programas y proyectos de consolidación de la Policía Nacional, hechos que no lograron disminuir los niveles de inseguridad ciudadana, constituyéndose en un problema central al existir incoherencia entre las entidades del Estado y la sociedad.

López y Moreno (2019), en su estudio titulado La Gestión de los Medios Sociales en la Administración Local: Análisis de los Municipios Rurales en España, concluyeron que los municipios están realizando un gran esfuerzo por sumarse a la comunicación 2.0 y, más específicamente, en acoplarse a los recientes medios sociales. Aunque cada vez son más las municipalidades que toman en cuenta la comunicación y lo entienden como una conversación con la población y no como solo una información personal, queda mucho camino aún por recorrer. Tiene como objetivo ejecutar una prospectiva de cómo es la gestión de los medios sociales en los municipios. La metodología es la encuesta por Internet dirigida a autoridades del municipio.

Pillihuaman (2020), en su investigación titulada Gestión de la Información de la Subprefectura Distrital y su Contribución al Planeamiento de la Seguridad Ciudadana del Distrito de Villa el Salvador, 2017, concluyó que de acuerdo al trabajo de campo se instauró que la entereza, utilización y confidencialidad de la

información tiene una influencia significativa en el control de la posición social de índole pacífica en la Subprefectura de la demarcación de Villa El Salvador, el objetivo general es determinar si, la administración de la información de la Subprefectura tiene influencia en la aportación en el planeamiento de la seguridad ciudadana de la circunscripción de Villa el Salvador, La muestra fue de 54 personas y una secretaria que labora en el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, con enfoque cuantitativo.

Lizardo (2018), en su investigación titulada Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica, concluyo que su trabajo de investigación ha tenido como fin fundamental precisar la correlación que hay entre el nivel de perfeccionamiento del gobierno electrónico y la percepción de corrupción por los habitantes, como también el grado de repercusión del gobierno electrónico frente a la percepción de corrupción, en cuanto al objetivo es determinar qué nivel de frecuencia tiene el desarrollo de Gobierno electrónico en la reducción de la percepción de la corrupción y a la vez encontrar que otros factores destacados pueden participar en este proceso, estudio de enfoque cuantitativo no experimental y tamaño de muestra de variables independientes o explicativas son 4 y las de exploración son 108.

Luna (2019), en su trabajo de investigación “Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México” concluyo que el manejo de las TICs en el gobierno, ha sido propicio motivando a cambios positivos en los diferentes localidades de esté, en México ha existido muchos avances en la creación de plataformas para realizar pagos o iniciativas federales, en la actualidad el surgimiento de las ciudades inteligentes, han llevado a un salto a la sociedad de información y tecnología, aun teniendo un avance considerables las investigaciones acerca del surgimiento de aplicación, desarrollo del gobierno digital y tecnologías en la administración de gobierno de México siguen siendo muy escasos, por ello es un obstáculo en la cual se enfrenta el investigador en la realización del estudio, el estudio se realizó con el enfoque cuantitativo, trabajó con 17 de los 70 Municipalidades, aplicándose un total de 320 cuestionarios.

En referencia a los trabajos preliminares verificados en el entorno nacional se tiene a Moreno (2021), es su estudio titulado “Gobierno digital y gestión

administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga” concluyó que: se encuentra una correspondencia entre las variables gobierno digital y gestión administradora en el Municipio Regional, tiene como objeto: establecer el enlace entre el gobierno digital y la gestión administradora en la Municipio Regional, empleó un diseño no experimental con nivel correlacional, enfoque cuantitativo, con muestra de 50 trabajadores, se utilizó la técnica encuesta e instrumento cuestionario.

Alcahuaman (2018), en su estudio titulado “Influencia del Marketing Digital que Aplica la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero” Concluyó que: Las particularidades del Marketing Digital que emplea el Municipio distrital de José Luis Bustamante y Rivero, son la proyección en las publicidades de sus actividades efectuadas en las distintas sitios que posee el municipio entre ellos el área de seguridad ciudadana, y comprendidos que producen a partir de un método de trabajo, el cual es observado habitualmente por el trabajador delegado de la establecimiento. Tiene como propósito determinar la influencia del Marketig Digital en la Opinión Pública de los pobladores del ayuntamiento de José Luis Bustamante y Rivero. Es descriptivo correlacional, muestra a 400 pobladores, técnica encuesta, instrumento el cuestionario.

Paredes (2020), en su investigación “El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de Shilcayo” concluyó que el gobierno electrónico se vincula de forma significativa con la rendición de cuentas en el municipio la Banda de Shilcayo 2019, con Rho de Spearman equivalente a 0.916, el objetivo es determinar la relación entre el gobierno electrónico y la rendición de cuentas en el municipio de La Banda de Shilcayo, 2019. El tipo no experimental, diseño correlacional. Instrumento encuesta, muestra de 95 trabajadores del municipio.

Vílchez (2019) en su investigación “Gestión de Tecnologías de Información y el Cumplimiento de las Metas de la Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno” concluyó que aún no existen recursos de infraestructura de las tecnologías encaminadas a las tareas de seguridad ciudadana, tampoco se traza correctas tácticas en las políticas de desempeño de técnicas, programas y operaciones de seguridad pública en la urbe de Puno. Método Inductivo, Cuantitativa no experimental, nivel descriptivo, Las técnicas de recolección de datos

para esta investigación se ha realizado mediante la ejecución del instrumento de encuesta a los serenazgos y autoridades que trabajan en la gerencia de seguridad ciudadana del ayuntamiento provincial de Puno durante el año 2018.

Asimismo, Salazar, (2021) en su estudio titulada “Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco” sostuvo que: existe influencia significativa de las variables de gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana, el objetivo fue determinar que las variables de gobierno digital y gestión municipal influyen en la participación ciudadana en los administradores públicos habitantes de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco durante el año 2020, con enfoque cuantitativo y tipo de estudio aplicada, nivel correlacional. El diseño de indagación fue “no experimental” con corte transversal, con una muestra de 53 administradores, se empleó la técnica de la encuesta.

Igualmente el autor Míñope (2020), en su estudio titulado “Uso de las TIC’s para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo” concluyó con algunas sugerencias destinadas a qué régimen administrativa usado por la Administración de Seguridad Ciudadana y Fiscalizador de este ayuntamiento optimicen en forma relevante, con el objetivo de definir la validez vinculante en la utilización TIC’s y el régimen administradora en la Administración de Seguridad Ciudadana y Fiscalizadora del Municipio Provincial, con metodología cuantitativa, tipo básica, diseño descriptiva, correlacional, no experimental y transversal, la muestra fue todo el personal administrativo del Municipio.

García (2020), en su investigación “Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín” concluyó que hay una relación positiva del gobierno digital y el acceso a la información pública en el Municipio, el objetivo es determinar la correlación del gobierno digital y el acceso a la información pública, tiene una investigación básica, tipo no experimental, corte transversal, es de nivel descriptivo correlacional, población de 472 trabajadores, con una muestra de 80 trabajadores, muestreo intencionado de 37 trabajadores, instrumento cuestionario.

Y finalmente a Ayala y Quisbert (2019), en la investigación que realizaron de título “Rol de las Juntas Vecinales en el Fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana

del Distrito de Aucallama” concluyeron que los resultados conseguidos evidencian que hay una correlación positiva significativa en relación al papel articulado vecinal y el robustecimiento de la seguridad ciudadana en la localidad de Aucallama ( $Rho=0.747$ , con una  $p=0.000(p<0.05)$ ), el objetivo fue de determinar de qué manera el papel de las articulación vecinal se vincula con el desarrollo de la seguridad ciudadana en la jurisdicción de Aucallama, el Método de estudio fue descriptivo, con un cuestionario de 36 preguntas, una muestra de 36 habitantes y enfoque cuantitativo.

Una perspectiva teórica que guían el estudio del problema que nos ocupa: es la Perspectiva de la gestión pública: que se refiere a las investigaciones sobre gobierno digital señalándolas como fracciones del campo de la gestión pública en vez de un campo de investigación, aunque con desigualdades esenciales en referencia de análisis usual en gestión y políticas públicas. De esta manera, la exploración en referencia al gobierno digital ha desarrollado una sub área de la administración pública a consecuencia de múltiples investigaciones elaboradas entre conocedores en gestión pública. (Gil et al., 2017, p.47). Similarmente Gil y Luna (2007), dividen las investigaciones con los parámetros advertidos que toman una posición en la gestión pública: administrativa, política o legal. El sector administrativo se encuentra relacionado con categorías de eficiencia, eficacia y economía; lo político, con las virtudes de representación y rendición de cuentas; y el sector legal, con virtudes de igualdad, debido proceso y derechos unipersonales.

Dentro de las Etapas de evolución Gobierno digital, se señalan: Primera etapa, que se caracteriza con la incorporación de ordenadores con mayor capacidad de procesamiento; entre los años 50 y 60. Segunda etapa, cuya nota distintiva radica con la implementación por parte de las entidades públicas de centrales constituidas por computadoras orientadas al costo de los servicios; año 60 y 70. Tercera etapa, se vislumbra el crecimiento de una tecnología en computadoras que dio paso a equipos personales, propio de los años 80 y 90. Se aumentó la capacidad del procesamiento y redujo el tamaño de estos; Y la cuarta etapa, la utilización del internet y las redes informáticas propiciaron el uso y desarrollo de las aplicaciones de sistemas en gobierno, denominándose gobierno digital. (Andersen y Dawes, 1991).

Dentro de la literatura académica existen por lo menos cuatro distintos enfoques de entender o definir el gobierno digital. Enfoque evolutivo: conceptualiza solamente adaptación web, considerando al gobierno digital que es más que una adaptación web; Enfoques relacionales se relacionan básicamente a vinculaciones con entidades externas, estudiando al gobierno digital que tiene más lazos con entidades externas; Enfoques enunciativos, su delimitación primordial es que no existe consentimiento en cuanto a qué particularidades o aspectos introducir y cuáles no, considera la definición de gobierno digital que podría integrar muchas peculiaridades y aspectos, y por último el Enfoque clasificatorios; toma como delimitación primordial la existencia de abundantes elementos que no se encuentran meticulosamente organizados. (Gil y Luna, 2008, p. 55).

La investigación tomó como guía los conceptos expuestos por Gil et al. (2017) quienes sostienen que el:

Gobierno digital, se orienta en aspectos legales del empleo de las TIC's en gestión pública, empleando fundamentalmente las tecnologías digitales y datos en los gobiernos públicos para la instauración de valor público. Se sostiene en un entorno organizado por representantes del sector público, vecinos y otros interesados, quienes apoyan en el desarrollo de decisiones y actividades de diseño, producción de servicios digitales y contenidos, garantizando el completo respeto de los derechos de la población en general en el entorno digital. (p.47)

El gobierno digital abarca un grupo de reglas, nociones, capacidades y herramientas para ser usados en los organismos de la Administración pública. (D. L. 1412, 2018); constituye la acción de escoger, parametrizar, optar por el crecimiento y uso de tecnologías informáticas en la administración pública destinada a proveer tecnología a los servicios públicos, la calidad de la validez administrativa y el fomento de valores y formas democráticas, la progresión de un ámbito legal que establezca en forma fácil las iniciativas pujantes en información y promocióne una sociedad de conocimiento. (Gil y Luna, 2007, P59)

La primera dimensión es Tecnologías Digitales, Gil y Catarrivas (2017) manifiestan que las tecnologías digitales se refieren primordialmente a los ordenadores personales, el Internet y los teléfonos móviles, pero se pueden incorporar en algún tipo de Tecnología que transfiera, acoja, genere o manipule

cualquier bien digital. (p.385). La segunda dimensión, entorno digital es el dominio o lugar adecuado por las tecnologías y dispositivos digitales, generalmente enganchados a través de redes de datos o comunicación, incorporando al Internet, que sostienen los procesos, servicios, infraestructuras y la interrelación entre personas. (D. L. 1412, 2018)

El entorno digital constituye una herramienta eficaz en el ingreso a la pesquisa, sin embargo, por sí misma, no adiciona medios de construcción de discernimiento y progreso humano, indicando un nuevo riesgo de brecha digital: lo que motiva a que unos accedan y otros no logren acceder por deficiencia destreza o desconocimiento de los programas básicos para cimentar cognición, y los que sólo son clientes pasivos de las pesquisas a que se subscribe a través del entorno digital. (Barroso, 2013, p.61)

Tercera dimensión Servicios Digitales, definida como el conjunto de servicios que ofrecen capacidades y eficacia para mejorar y proporcionar el adecuado acceso de información de los usuarios a la Gestión Pública por medios electrónicos (sitios web, alojamientos de sitios web, contenido digital, llamadas por Internet, música, videos, películas). (D. L. 1412-2018-PCM, 2018). Los servicios digitales son el conglomerado de servicios promocionados mediante la Internet u otra red informática.

La oferta de servicios resulta satisfecha por un perfil mecanizado, sustentándose en una plataforma de TIC, de tal forma que se ha logrado establecer libros electrónicos, software, sitios web, educación a distancia y otros (Umaña, 2018, p. 4). De esta manera, los servicios digitales permiten estar a la espera de inmensa información y acceso a medios, tanto a los usuarios como a los empleados gubernamentales. Estos mecanismos neurológicos al alcance de algunos de los objetivos del gobierno digital muestran servicios de mayor calidad, aumentan la intervención de los ciudadanos, incrementan la transparencia, perfeccionan la rendición de cuentas, etc. Sin embargo, construir y mantener portales que tengan la destreza de evolucionar con las nuevas tecnologías de la información e irse ajustando a las demandas de la población no es tarea fácil. (Gil y Catarrivas, 2017, p.162).

Desde este punto de vista la investigación se ubica en la definición sobre la variable de Seguridad Ciudadana y su vinculación con las categorías de Seguridad

humana y su desarrollo humano, y por tanto considera: El enfoque centrado en las personas: La seguridad humana se estima como la situación de vivir exento de miedo y emancipado de necesidad. Es un concepto continente que aprecia un elenco de conminaciones que son factibles de atentar contra la existencia y el bienestar de los individuos: catástrofes climáticas, enfrentamientos, luchas comunitarias, inseguridad alimentaria, terror político, ceños a la salud y faltas. Por esta razón, se colige la seguridad ciudadana como una particularidad definida de la seguridad humana, conexas con la seguridad propia y, precisamente, con conminación inminente de la comisión de delito y la violencia. Este concepto adoptado tiene fundamento en la tranquilidad y el disfrute de los individuos y razona que la atención oportuna de la seguridad ciudadana constituye una necesidad fundamental hacia el desarrollo humano. (PNUD, 2013)

La Teoría de las ideas ciudadanización de la seguridad pública, esta teoría fue expresada por Rico (2002) respalda esta teoría aseverando que América Latina se ubica entre los territorios más violentos del mundo en el cual los crímenes más recurrentes son el homicidio y la integridad física de los ciudadanos, como es el robo y los detrimentos. Igualmente destaca fenómenos que viabilizan el crecimiento de las tasas del crimen, que se ven con las maneras específicas en la que se desarrolla la criminalidad, como a) mayor desenvolvimiento delictivo de los jóvenes, que son figurados en orlas, b) conexión más reducido entre la criminalidad común y los crímenes organizados mediante el narcotráfico, y c) regionalización del crimen, dicho de otra manera, situaciones territoriales favorables para que entren en maniobra los delincuentes internacionales y el crimen organizado.

Según Wilson y Kelling (1982), postulan en su teoría Las ventanas rotas, en donde distinguieron conforme su percepción criminológica, que el crimen resalta más en espacios que sufren de desamparo, inmundicia, desgobierno e injusticia. Los estudiosos aseveran que una sociedad con señales de detrimento crea más violencias, por lo cual plantean una política de calma, y se basa en el hipotético que, si las deficiencias no están castigadas, como, por ejemplo, aparcar en un sitio antirreglamentario, tras ponerse el semáforo, etc., ocasionará a la población a ejecutar fallas que serán más graves y consiguientemente a elevar más los niveles de criminalidad.

Paternain (2005) en su teoría de los cuatro escalones libera el contexto del anómalo de la intimidación como la criminalidad y la inseguridad a partir de juicios extensos que proceden de las propias disertaciones sociales. No se emplea las selecciones tradicionales que comprenden lo macro y lo micro, lo impreciso y lo experimental, sino de espacios respectivamente autosuficientes en los cuales se enlazan las categorías señaladas. Cada peldaño conjetura la existencia del precedente y de ulterior, no obstante cada uno extraña una razón adecuada. Recapitulando que las graderías de la violencia y la criminalidad logran verse como perímetros encerrados.

Gándara (2007) en su teoría de la prevención plantea como objetivo de estudio a los policías en acción de advertencia general, y en la advertencia por medio del bosquejo urbano y específico, obedece sobre todo de la guía de colectividad en el que se maniobra. En las colectividades de tipo latino, predominadas por el derecho romano y, sobre todo, por el guía de la norma social, la policía cumplió perennemente un papel esencial en las estrategias de seguridad y, hasta hace algunos años, la prevención sea entendida como la voluntad de todas las medidas capaces para pugnar y soslayar la comisión de delitos.

La evolución del concepto de seguridad ha permitido coherentemente escudriñar nuevas amenazas y nuevos ciudadanos a quienes amparar. Sin embargo, ante nacientes desafíos y exigencias también surgen nuevas posibilidades de dar soluciones, entre ellas la seguridad ciudadana. Esta surge ante condiciones demostradas en América Latina y el Caribe presentando los riesgos y vejámenes fruto de la criminalidad y la inseguridad. Hoy en día es la zona donde se presentan altos registros de asesinatos, (siendo una de las más peligrosas del planeta), sumado a una percepción alta de inseguridad entre sus pobladores. (Muggah, 2017).

Para Zevallos (2016) la seguridad ciudadana se entiende como: el resguardo de la vida, la integridad, el patrimonio de las individuos frente los riesgos y las amenazas cuya consecuencia son las de exponerlos en la inseguridad, necesitando soluciones efectivas del Gobierno en el combate del delito y victimización, el desorden social y el miedo al crimen. En una amplia dispersión, el juicio compromete vivir en forma tranquila y tiene como esencia teórica la idea de un estado de seguridad. (P.7)

También la seguridad ciudadana es la tarea incorporada y enlazada que se desarrolla en las tres jerarquías de mando. Incumbe a los municipios planificar, regular y establecer la asistencia de esta prestación de acuerdo a la política nacional y los lineamientos impuestos por la entidad formal del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, para así poder sobrepujar las escalas de victimización. (Quispe, 2020, p.50)

La primera dimensión; Delito, Constituye un suceso mediante el cual un individuo sufre las resultados de un shock traumático, que debe ser analizado advirtiendo e identificando los riesgos, amenaza, para ello se debe utilizar la estadística de los sucesos criminales destinada a explicar los fenómenos como el hurto, los homicidios y la violencia sexual vinculada a la victimización delictiva. (Zevallos, 2016. P.5).

La segunda dimensión; Desorden Social se refiere al inadecuado uso del espacio público cuya consecuencia tiene relevancia y produce el caos. Se explica por dos motivos: la accidentabilidad de la vía pública, que presenta incidencia alta y resultado nocivo. En segundo lugar la producción de actividades informales como el uso desorganizado de espacio público, mercados informales, transportes informal, entre otros. (Zevallos, 2016, p.6)

Y finalmente la tercera dimensión Miedo al crimen, resulta de la consecuencia generada de los altos niveles de delincuencia y criminalidad que padece una población, generando desconfianza. Razón por la que el Estado debe de optar por políticas que generen la familiaridad de los ciudadanos en los servicios públicos así como los servicios conexos con la seguridad y justicia. En consecuencia se debe aumentar los niveles de confianza en los operadores de seguridad y justicia como la PNP, el poder judicial, la fiscalía y otros, y disminuir los índices de desconfianza en estas instituciones. (Zevallos, 2016, p.6). El miedo al delito es un estudio de muchos años en las ciencias sociales, de manera global y especial en la Criminología. A los comienzos, esta situación fue considerada como consecuencia de los niveles de violencia que pasa una población, motivando a los estudiosos a establecer si el sentir de los ciudadanos era racional o no, en la posibilidad de ser víctima de un crimen. Pero, hoy en día es sabido que el miedo al delito no está vinculado del todo, o al menos no únicamente, con la posibilidad objetiva de victimización (Grijalva y Fernández, 2017, p.168).

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **Tipo de investigación**

La investigación realizada es tipo básica. El estudio básico adopta el dictado de pura ya que en consecuencia no está interesado por un objeto crematístico, su empuje es la simple propensión de colosal satisfacción de revelar nuevos sapiencias. (Ñaupas et al., 2014, p.91)

##### **Diseño de investigación**

Se encuadro la investigación dentro de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental por que no se manipula de manera deliberada las variables; mejor dicho, se analizan los fenómenos del mismo modo que se realizan en su entorno natural, especificando examinando las variables y el enlace que puede haber entre ellas, pero sin causar por el Investigador variación alguna (Hernández et al, 2018, p.87) fue transversal debido a que los procedimientos o técnicas a utilizadas, se ejecutaron una sola vez y compite a la variación correlacional causal debido que pormenorizo, examinó las conexiones entre dos variables en un tiempo determinado. (Hernández et al, 2014, p.157). Fue de método hipotético deductivo debido a que radica en ir del supuesto a la conjetura para establecer la veracidad o fingimiento del hecho, método o erudiciones por medio del precepto de falsación o presentado por él. (Ñaupas et al., 2014, p.136)

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Las variables que se someten al estudio son:

##### **Gobierno Digital**

##### **Definición conceptual**

Gobierno digital, se orienta en aspectos legales del uso del TIC's en la administración pública, empleando fundamentalmente las tecnologías digitales y datos en los gobiernos públicos para el establecimiento de valor público. Se sostiene en un entorno organizado por representantes del sector público, vecinos y

otros interesados, quienes apoyan en el desarrollo de decisiones y actividades de diseño, producción de servicios digitales y contenidos, garantizando el completo respeto de los derechos de la población en general en el entorno digital. (Gil et al, 2017, p.47)

### **Definición operacional**

La variable se dividió en 03 dimensiones, 09 indicadores y 23 ítems: 1) Tecnologías Digitales con 03 indicadores y 11 ítems, 2) Entorno Digital con 03 indicadores y 06 ítems y 3) Servicios Digitales con 03 indicadores y 06 ítems; Niveles o rangos/Escala Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre (D.L 1412, 2018, p.4)

### **Indicadores**

La dimensión tecnologías digitales, tiene los indicadores; internet, dispositivos móviles y ordenadores personales, la dimensión entorno digital, con indicadores; las redes, comunicación digital y las TICs y último la dimensión servicios digitales con indicadores; sitio web, contenidos digitales y Acceso digital.

### **Seguridad ciudadana**

#### **Definición conceptual**

Se concibe como el resguardo de la vida, la integridad, el patrimonio de los individuos frente los riesgos y las amenazas cuya consecuencia son las de exponerlos en la inseguridad, necesitando soluciones efectivas del Gobierno en el combate del delito y victimización, el desorden social y el miedo al crimen. En una amplia dispersión, el juicio compromete vivir en forma tranquila y tiene como esencia teórica la idea de un estado de seguridad. (Zevallos, 2016 p.7)

#### **Definición operacional**

Igualmente se propuso la definición operacional, que se tomaron de los estudios de Zevallos (2016) adaptados por el investigador, que dividió La variable en 03 dimensiones, 09 indicadores : 1) Delito con 03 indicadores, 2) Desorden Social con 03 indicadores y 3) Miedo al Crimen con 03 indicadores; Niveles o rangos/Escala Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre. (p.4)

## **Indicadores**

La dimensión victimización; hurto, homicidios y violación sexual, la dimensión desorden social con indicadores; accidentabilidad vial, mercados informal y transporte informal, finalmente la dimensión miedo al crimen con los indicadores; desconfianza en la Policía, desconfianza en el Poder Judicial y desconfianza en la Ministerio Publico

## **Escala de medición:**

Ordinal cualitativa, ya que el cálculo discurre una colocación vertical jerárquica en cuantificación de las variables (bajo, medio y alto)

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

**Población:** grupo de todos los asuntos que conciertan con definidas precisiones (Hernández et al, 2014, p.174). La población objeto de estudio estará compuesto por el personal (autoridades, funcionarios y otros) que tienen relación con la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPH del año 2021, con un total de 136 trabajadores. 20 trabajadores nombrados, 111 trabajadores contratados (serenazgo, personal de limpieza, etc.) y 5 funcionarios de confianza, (ver anexo 11)

**Muestra:** se han considerado 136 trabajadores para la investigación. Hernández et al., (2014), manifiesta que una muestra es un subgrupo del orbe o metrópoli del cual se recaudan los datos y que debe ser característico de ésta. La muestra es, en naturaleza, un subgrupo de la población. (p.176)

**Criterios de inclusión:** se ha considerado a todo los trabajadores del área Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPH, a lo largo del periodo 2021.

**Criterios de exclusión:** se ha considerado a los trabajadores (funcionarios, autoridades y otros) de las otras áreas de la de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

**Muestreo:** Permite elegir solo algunos elementos que representan a toda la población de interés para recoger datos con la finalidad de responder a un formulación de un problema de investigación. (Hernández et al, 2014, p.567) para

el estudio la muestra fue de tipo no probabilístico ya que se utilizó a todos el personal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPH lugar donde se hará la recolecta de datos.

**Unidad de análisis:** fue compuesta por todos los trabajadores del área de Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga que estaban trabajando a la fecha de recolección de datos de campo.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las **encuestas** son un grupo de pasos sistematizados para su diseño y administración, y para la recolecta de los datos obtenidos (Fábregues et al, 2016, p.9). **Cuestionario** es un instrumento homogéneo que se emplea para la recolecta de datos a lo largo de la labor de campo de ciertos estudios cuantitativos, básicamente, llevándose cabo con metodologías de encuestas. (Fábregues et al, 2016, p.9).

Para el logro de información en el estudio consistió en conocer las percepciones, para así poder entender en qué medida el Gobierno Digital se relacionan con la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la MPH – Ayacucho, utilizando la **técnica de la encuesta**. Asimismo para recabar datos y pesquisas alusivas a las variables del estudio, se elaboró por medio de la aplicación del **instrumento cuestionario**. Haciendo uso de dos cuestionarios ordenados y ajustados en función a las variables a estudiar, cuyo objetivo fue la obtención de información vinculada a las dimensiones e indicadores concernientes a cada variable. Se empleó la técnica de Likert instrumento que contempla un conjunto de ítems exhibidos como afirmaciones o juicios de valor ante las cuales se mide el discernimiento, la actitud o la práctica que se tiene en conexión al objeto de valoración. (Borda et al, 2009, p.71). En este entender se tiene 23 y 20 ítems, cada pregunta está valorada en cinco elecciones de respuesta Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

## **Validez**

La prueba sobre la validez del contenido se adquiere por medio de veredictos de especialistas. (Hernández et al., 2014, p. 298). La validez de las herramientas en estudio se desarrolla por la pericia de juicio de expertos, dicho de otra manera; el instrumento con el cual se va recolectar los datos se somete a una valoración de más de un experto, estos profesionales lo analizan bajo tres premisas: oportunidad, notabilidad y luminiscencia. Si el instrumento verifica con las tres premisas mencionadas, el experto procede a firmarlo mencionando que “Hay Suficiencia”.

La validez del instrumento se dio a través de tres expertos consultados que dieron como resultado “aplicable”, que luego se empleó para la evaluación de la confiabilidad con herramienta de prueba de Alfa de Cronbach, con el objetivo de establecer el valor de uniformidad de las preguntas del instrumento.

## **La Confiabilidad**

Hernández et al, (2014) manifiestan que es una: “instrumento de aproximación, se describe al nivel en que su estudio reiterada al mismo sujeto u objeto produce efectos uniformes”. (p. 298)

El método para precisar la confiabilidad de los instrumentos se fundamentó en efectuar la prueba piloto en 15 trabajadores del área de Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga. Las valoraciones logrados con el alfa de Cronbach muestran resultados de 0,786 y 0,872 en las variables Gobierno digital y Seguridad ciudadana (Anexo 3), en efecto el instrumento ejecutado en la prueba piloto demuestra que posee una fuerte confiabilidad y está conexo a lo esbozado en cada uno de los objetivos, hipótesis y dimensiones, en consecuencia es idóneo para su ejecución.

### **3.5 Procedimiento**

Para la elaboración y proceso del estudio, se efectuó siguiendo los procedimientos: Se examinó y para luego identificar un problema, procediendo así a establecer la contexto del gobierno digital y la seguridad ciudadana en el área de la Gerencia de Seguridad ciudadana de la MPH. Se realizó un conjunto actividades a seguir, dentro de cronograma establecido, se gestaron instrumentos que se desarrollaron conforme a los indicadores, dimensiones y variables a ser estudiados, habiendo sido estos aprobados por 03 expertos con categorías de Maestro en la especialidad

de gestión pública, maestro en ingeniería de sistemas y un metodólogo Doctor en Educación, se requirió con una solicitud de autorización para realizar el trabajo de investigación a la Gerencia de seguridad ciudadana en la MPH. Teniendo los instrumentos aprobados, se procedió a la recolecta de los datos mediante la ejecución de la encuestas a los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPH, una vez obtenida la data de las encuestas, estas fueron procesadas en el programa SPSS y examinados conforme a los objetivos planteados en la investigación. Y por último se hizo la redacción y presentación del informe, haciendo uso de la norma APA séptima edición, puntualizando los hallazgos del estudio.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

El estudio cuantitativo de datos se realiza a través de un procesador u ordenador. Ya no se realiza casi de forma manual ni empleando fórmulas, más aún si hay gran cantidad de datos. (Hernández et al., 2014, p. 272). En este ítem, luego de haber examinado el cuestionario, y habiendo ejecutado el relleno de base de datos, se coteja la hipótesis, en la cual se observa que si existe relación significativa entre las dos variables. El empleo de todos los indicadores de las variables valió para medir las contestaciones de los personales, quienes respondieron su veredicto de acuerdo al gobierno digital y seguridad ciudadana.

Para efectuar el estudio de los datos, el cual se utiliza para reconocer la correlación de variables, se debe de saber qué prueba estadística se va usar, e inmediatamente se efectúa la prueba de normalidad, que permite saber los datos de las variables, y si seguirán una distribución normal para luego establecer la correlación. El mecanismo de medida se empleó el cuestionario utilizando la escala de Likert en todas las dimensiones e indicadores que son parte de las variables. La muestra realizada en el estudio fue de 136 trabajadores, motivo por el cual se selecciona la estadística de Rho de Spearman.

Dado que el total de encuestados resulta mayor a 30, se va a tomar en cuenta los valores resultantes de la prueba kolmogorov Smirnov. Entonces basándonos en el análisis de la tabla 10, se observó valores Sig. De 0,035, 0.19, 0.04 correspondientes a tecnología digital, entorno digital y servicio digital respectivamente los cuales son menores a 0.05. De ello, se infiere que los datos

no siguen una distribución normal, por consiguiente, se utilizó el estadígrafo de Rho Spearman para la prueba de hipótesis. (Ver Anexo 14)

Según la regla de decisión para definir si nuestros datos tienen una distribución normal, su p valor o nivel de Significancia debe ser mayor a 0.05; y en el caso que nuestros datos tenga una distribución no normal, el P valor o nivel de Significancia debe ser menor o igual a 0.05, (Ver Anexo 13). Prueba de hipótesis/ Análisis inferencial bivariado Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman. (Ver Anexo 14)

### **3.7 Aspectos éticos**

El nuevo interés por el estudio de la investigación es una buena demostración de que en la equipo de estudiosos estaban ocasionando una transformación de modelos (...) surgiendo representaciones de ética de investigación en los centros universitarios para establecer e institucionalizar la atención por la ética de la investigación en la dirección propagación, publicidad e información de los sapiencias. (Domingo, 2018, p.19)

El tesista está comprometido en respetar la validez y veracidad de los cuales se logran los resultados, de la misma forma la confiabilidad de las informaciones recogidas preliminarmente, se guarda la identificación de todas las personas que respondieron amablemente en la realización de las encuestas para la investigación

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Estadísticas Descriptivas

De acuerdo a la tabla 1 y la figura 1 (ver Anexo 16) con respecto a la variable gobierno digital, los trabajadores del área de seguridad ciudadana de la MPH del 100% (136) encuestados, el 25.7% (35) manifestaron que es bueno el gobierno digital, el 8.1% (11) que es deficiente y el 66.2% (90) que es regular el gobierno digital.

**Tabla 1**

*Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Variable Gobierno Digital*

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Buena	83-110	35	25,7
Deficiente	111-139	11	8,1
Regular	140-168	90	66,2
Total		136	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base a la ficha "Gobierno digital"

De acuerdo a la tabla 2 y la figura 2 (ver Anexo 17) con respecto a la dimensión tecnología digital, los trabajadores del área de seguridad ciudadana de la MPH del 100% (136) encuestados con respecto a las tecnologías digitales contestaron que el 9.6% (13) manifestaron buena, el 28.7% (39) manifestaron deficiente y el 61.8% (84) que es regular las tecnologías digitales. La mayoría de los encuestados manifestó que la tecnología digital es regular en el área de seguridad ciudadana. De igual modo respecto a la dimensión entorno digital los trabajadores del área de seguridad ciudadana manifestaron que el 10.3% (14) manifestaron buena, el 19.9% (27) manifestaron deficiente y el 69.9% (95) que es regular el entorno digital. La mayoría de los trabajadores manifestó que es regular el entorno digital del área de seguridad ciudadana. Asimismo, con respecto a la dimensión servicio digital, los trabajadores del área de seguridad ciudadana contestaron que el 25% (34) manifestaron buena, el 11% (15) manifestaron deficiente y el 64% (87) que es regular el servicio digital.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones Tecnologías digitales, entorno digital, servicio digital*

Categorías	Buena			Deficiente			Regular		
	Baremos	frecuencia	%	Baremos	frecuencia	%	Baremos	frecuencia	%
Tecnologías digitales	42-51	13	9,6	22-31	39	28,7	32-41	84	61,7
Entorno digital	19-24	14	10,3	8-12	27	19,9	13-18	95	69,8
Servicio digital	21-26	34	25	10-14	15	11	15-20	87	64

*Nota.* Elaboración propia en base a la ficha “Gobierno digital”

De acuerdo a la tabla 3 y la figura 3 (ver Anexo 18) con respecto a la variable seguridad ciudadana, los trabajadores del área de seguridad ciudadana de la MPH del 100% (136) de encuestados, el 42.6% (58) manifestaron alto, el 5.1% (7) manifestaron bajo y el 52.2% (71) que es regular la seguridad ciudadana.

**Tabla 3**

*Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Variable Seguridad*

Niveles	Baremos	Frecuencia	Porcentaje
Alto	63-78	58	42,6
Bajo	33-47	7	5,2
Regular	48-62	71	52,2
Total		136	100,0

*Nota.* Elaboración propia en base a la ficha “Seguridad ciudadana”

De acuerdo a la tabla 4 y la gráfica 4 (ver Anexo 19) los trabajadores del área de seguridad ciudadana de la MPH del 100% (136) encuestados con respecto a la dimensión delito contestaron que el 16.2% (22) manifestaron alta, el 9.6% (13) manifestaron baja y el 74.3% (101) que es regular las tecnologías digitales. La mayoría de los encuestados manifestó que el delito es regular en el área de seguridad ciudadana. De igual modo respecto a la dimensión desorden social los trabajadores del área de seguridad ciudadana manifestaron que el 16.2% (22) manifestaron alta, el 13.2% (18) manifestaron baja y el 70.6% (96) que es regular el desorden social. La mayoría de los trabajadores manifestó que es regular el desorden social del área de seguridad ciudadana. Asimismo, con respecto a la dimensión miedo al crimen, los trabajadores del área de seguridad ciudadana

contestaron que el 25% (34) manifestaron alta, el 14% (19) manifestaron baja y el 61% (83) que es regular el miedo al crimen.

**Tabla 4**

*Distribución de Frecuencias y Porcentajes de la Dimensión Delito, Desorden Social, Miedo al Crimen*

Categorías	Alta			Baja			Regular		
	Baremos	frecuencia	%	Baremos	frecuencia	%	Baremos	frecuencia	%
Delito	28-36	22	16,2	10-18	13	9,6	19-27	101	74,2
Desorden social	32-40	22	16,2	14-22	18	13,2	23-31	96	70,6
Miedo al Crimen	12-15	34	25	4-7	19	14	8-11	83	61

Nota: elaboración propia en base a la ficha “Seguridad ciudadana”.

#### 4.2 Prueba de hipótesis general

Con respecto a la tabla 5, para el resultado de la prueba de la hipótesis general se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, el cual alcanzó una correlación bilateral entre variables a un grado de 0.868, permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva fuerte (alta) entre las variables gobierno digital y seguridad ciudadana, de acuerdo a la tabla de rangos Rho propuestos por los autores Sampieri y Collado. De esto, se afirmó la relación directamente proporcional de las variables de gobierno digital y seguridad ciudadana es directa. Lo que viene a decir que a un aumento del gobierno digital mayor será la seguridad ciudadana. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig.  $0.000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación positiva entre el gobierno digital y seguridad ciudadana. Por ende se logró determinar la relación entre Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.

**Tabla 5**

*Correlación por medio de Rho de Spearman entre Gobierno Digital y Seguridad Ciudadana*

		Seguridad ciudadana			Total	Correlaciones	
		Alto	Bajo	Regular			
<b>Gobierno Digital</b>	Bueno	Recuento	34	0	1	Rho de Spearman 0,868	
		% del total	25,0%	0,0%	0,7%		25,7%
	Deficiente	Recuento	0	6	5		11
		% del total	0,0%	4,4%	3,7%		8,1%
	Regular	Recuento	24	1	65		90
		% del total	17,6%	0,7%	47,8%		66,2%
	Total	Recuento	58	7	71		136
		% del total	42,6%	5,1%	52,2%		100,0%

*Nota.* Resultado de la correlación de las variables gobierno digital y seguridad ciudadana

### **Prueba de la primera hipótesis específica**

Con respecto a la tabla 6, para el resultado de la prueba de la hipótesis específico 1 se usó el estadígrafo de Rho de Spearman, el cual alcanzó una correlación bilateral entre variables a un grado de 0.469, permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva débil entre tecnologías digital y seguridad ciudadana, de acuerdo a la tabla de rangos Rho propuestos por los autores Sampieri y Collado. De esto, se afirmó la relación directamente proporcional de las variables de tecnologías digital y seguridad ciudadana es directa. Lo que viene a decir que a un aumento de las tecnologías digitales mayor será la seguridad ciudadana. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig.  $0.000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación positiva entre las tecnologías digitales y la seguridad ciudadana. Por ende se logró determinar la relación entre tecnología digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga- Ayacucho, 2021.

**Tabla 6**

*Correlación por medio de Rho de Spearman entre Tecnología digital y Seguridad Ciudadana*

		Seguridad ciudadana			Total	Correlaciones	
		Alto	Bajo	Regular			
<b>Tecnología Digital</b>	Bueno	Recuento	9	1	3	Rho de Spearman 0,469  Sig. (bilateral) 0,000	
		% del total	6,6%	0,7%	2,2%		9,6%
	Deficiente	Recuento	4	5	30		39
		% del total	2,9%	3,7%	22,1%		28,7%
	Regular	Recuento	45	1	38		84
		% del total	33,1%	0,7%	27,9%		61,8%
	Total	Recuento	58	7	71		136
		% del total	42,6%	5,1%	52,2%		100,0%

*Nota.* Resultado de la correlación de las variables tecnología digital y seguridad ciudadana.

### **Prueba de la segunda hipótesis específica**

Con respecto a la tabla 7, para el resultado de la prueba de la hipótesis específico 2 se utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman, el cual alcanzó una correlación bilateral entre variables a un grado de 0.458, permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva débil entre entorno digital y seguridad ciudadana, de acuerdo a la tabla de rangos Rho propuestos por los autores Sampieri y Collado. De esto, se afirmó la relación directamente proporcional de entorno digital y seguridad ciudadana es directa. Lo que viene a decir que a un aumento de los entornos digitales mayor será la seguridad ciudadana. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig.  $0.000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación positiva entre los entornos digitales y la seguridad ciudadana. Por ende se logró determinar la relación entre el entorno digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.

**Tabla 7**

*Correlación por medio de Rho de Spearman entre Entorno digital y Seguridad Ciudadana*

		Seguridad ciudadana			Total	Correlaciones
		Alto	Bajo	Regular		
<b>Entorno Digital</b>	Bueno	Recuento	11	0	3	Rho de Spearman 0,458  Sig. (bilateral) 0,000
		% del total	8,1%	0,0%	2,2%	
	Deficiente	Recuento	6	4	17	
		% del total	4,4%	2,9%	12,5%	
	Regular	Recuento	41	3	51	
		% del total	30,1%	2,2%	37,5%	
	Total	Recuento	58	7	71	
		% del total	42,6%	5,1%	52,2%	

*Nota.* Resultado de la correlación de las variables entorno digital y seguridad ciudadana.

### **Prueba de la tercera hipótesis específica**

Con respecto a la tabla 8, para el resultado de la prueba de la hipótesis específico 3 se usó el estadígrafo de Rho de Spearman, el cual alcanzó una correlación bilateral entre variables a un grado de 0.382, permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva débil entre servicio digital y seguridad ciudadana, de acuerdo a la tabla de rangos Rho propuestos por los autores Sampieri y Collado. De esto, se afirmó la relación directamente proporcional de servicios digital y seguridad ciudadana es directa. Lo que viene a decir que a un aumento de los servicios digitales mayor será la seguridad ciudadana. Para la prueba de aceptación o rechazo de la hipótesis general, se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig.  $0.000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación positiva entre los servicios digitales y la seguridad ciudadana. Por ende se logró determinar la relación entre el servicio digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.

**Tabla 8**

*Correlación por medio de Rho de Spearman entre Servicio digital y Seguridad Ciudadana*

		Seguridad ciudadana			Total	Correlaciones	
		Alto	Bajo	Regular			
<b>Servicio Digital</b>	Bueno	Recuento	25	0	9	Rho de Spearman 0,382  Sig. (bilateral) 0,000	
		% del total	18,4%	0,0%	6,6%		25,0%
	Deficiente	Recuento	2	3	10		
		% del total	1,5%	2,2%	7,4%		11,0%
	Regular	Recuento	31	4	52		87
		% del total	22,8%	2,9%	38,2%		64,0%
	Total	Recuento	58	7	71		136
		% del total	42,6%	5,1%	52,2%		100,0%

*Nota.* Resultado de la correlación de las variables servicio digital y seguridad ciudadana.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación respecto al objetivo general determinar la relación entre Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021 y la hipótesis general se hallaron los siguientes resultados: a un nivel de correlación Rho de Spearman de 0,868 permite afirmar que existe un grado de correlación positiva fuerte (alta) entre las variables gobierno digital y seguridad ciudadana, y por su Sig.  $0,000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna. En contrastación a ello citamos a Lizardo (2018) quien en sus resultados llega a la misma conclusión donde su investigación precisa la correlación que hay entre el nivel de perfeccionamiento del gobierno electrónico y la percepción de corrupción por los habitantes, como también el grado de repercusión del gobierno electrónico frente a la percepción de corrupción, en cuanto al objetivo es determinar qué nivel de frecuencia tiene el desarrollo de Gobierno electrónico en la reducción de la percepción de la corrupción y a la vez encontrar que otros factores destacados pueden participar en este proceso, estudio de enfoque cuantitativo no experimental y tamaño de muestra de variables independientes o explicativas son 4 y las de exploración son 108.

En este mismo sentido Salazar (2021), llegó a la misma conclusión que permite deducir que hay una alta relación que mueve a las variables a la misma dirección, es decir a una excelente fijación del gobierno digital en la área de Seguridad ciudadana con la participación de los trabajadores del Municipio de Pasco durante el año 2020, generando un aprovechamiento y optimización de las TIC en la entidad mencionada. Además contrastado con Gil et al. (2017) manifestaron que el Gobierno digital, se orienta en aspectos legales de uso de las TIC's en la gestión pública, empleando fundamentalmente las tecnologías digitales y datos en los gobiernos públicos para la creación de valor público. Se sostiene en un entorno organizado por representantes del sector público, vecinos y otros interesados, quienes apoyan en el desarrollo de decisiones y actividades de diseño, producción de servicios digitales y contenidos, garantizando el completo respeto de los derechos de la población en general en el entorno digital.

Igualmente Moreno (2021) en su investigación concluyó con resultados de conexión de significancia entre dimensión Tecnología digital del gobierno digital y la gestión administrativa en el municipio de Huallaga - 2020, en la que se examinó la existencia de conexión entre las variables, se empleó la prueba de Rho spearman, demostrando así de que existe resultados con vinculación positiva, y es así que si se restablece o afecta la dimensión tecnología digital del gobierno este mejora o afecta moderadamente la administración. Similarmente a la investigación Luna (2019), en su trabajo de investigación concluye que el manejo de las TICs en el gobierno, ha sido propicio motivando a cambios positivos en los diferentes localidades de éste, en México ha existido muchos avances en la creación de plataformas para realizar pagos o iniciativas federales, en la actualidad el surgimiento de las ciudades inteligentes, han llevado a un salto a la sociedad de información y tecnología, aun teniendo un avance considerables las investigaciones acerca del surgimiento de aplicación, desarrollo del gobierno digital y tecnologías en la administración de gobierno de México siguen siendo muy escasos, por ello es un obstáculo en la cual se enfrenta el investigador en la realización del estudio, el estudio se realizó con el enfoque cuantitativo, trabajó con 17 de los 70 Municipalidades, aplicándose un total de 320 cuestionarios.

De manera similar el autor Miño (2020), concluyó con algunas sugerencias destinadas a qué régimen administrativa usado por la Administración de Seguridad Ciudadana y Fiscalizador de este ayuntamiento optimicen en forma relevante, con el objetivo de definir la validez vinculante en la utilización TIC's y el régimen administradora en la Administración de Seguridad Ciudadana y Fiscalizadora del Municipio Provincial, con metodología cuantitativa, tipo básica, diseño descriptiva, correlacional, no experimental y transversal, la muestra fue todo el personal administrativo del Municipio, también Pillihuaman (2020), concluyó que de acuerdo al trabajo de campo se instauró que la entereza, utilización y confidencialidad de la información tiene una influencia significativa en el control de la posición social de índole sosegado en la Subprefectura de la demarcación de Villa El Salvador, el objetivo general es determinar si, la administración de la información de la Subprefectura tiene influencia en la aportación en el planeamiento de la seguridad ciudadana de la circunscripción de Villa el Salvador, La muestra fue de 54 personas y una secretaria que labora en el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, con

enfoque cuantitativo, al interrogante, al realizar el interrogante La prefectura administra de manera eficaz las diligencias proyectadas para la seguridad ciudadana. El 72% de los encuestados manifestaron que sí, mientras que el 18% que no y el 10% no saben, no enjuicia. Llegando al 100% de la muestra examinada. Al examinar la información demuestra que la mayoría de los encuestados precisaron que, la prefectura dirige de manera correcta las diligencias proyectadas para la seguridad ciudadana.

Con respecto al objetivo específico 1 determinar la conexión entre tecnología digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la MPH – Ayacucho, 2021 y la hipótesis específica se hallaron las siguientes respuestas: a un nivel de correlación Rho de Spearman de 0,469 permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva débil entre tecnologías digital y seguridad ciudadana, y por su Sig.  $0,000 \leq 0,05$  se impugna la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna entonces, si existe una relación positiva entre la tecnologías digital y seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. En contrastación a ello citamos a Vélchez (2019) quien en sus resultados llega a la misma conclusión de una correlación positiva débil donde las tecnologías se relacionan con el resultado de las fines de seguridad ciudadana en la gerencia de la seguridad ciudadana del municipio de Puno de manera directa estadísticamente, Lo que viene a decir que a un aumento de las tecnologías digitales mayor será la seguridad ciudadana. Bajo esta interpretación se tendría que las tecnologías no están siendo implementadas de manera eficiente, óptima según la manifestación de los trabajadores del área de Seguridad ciudadana de la MPH,

Los hallazgos del estudio del autor Vélchez nos permiten señalar que los componentes del gobierno digital en la municipal determinaron que hay relación significativa de carácter positivo en la participación ciudadana en las autoridades vecinos del municipio de Yanacancha. Contexto que se manifiesta por una oferta deficiente uso de las tecnologías y una débil dirección municipal que restringen la efectividad de los servicios municipales a través de canales digitales, que su vez causan una baja participación de la ciudadanía en asuntos de seguridad ciudadana.

En estos dos años particularmente 2020 y 2021 las instituciones tanto públicas y estatales han sido una suerte de laboratorio de implementación digital a partir de

la necesidad del uso de las TIC en todos los ámbitos como por dinamismo de políticas públicas para el impulso digital y, en específico, políticas de inserción digital. A partir de esto, el área del municipio de la MPH no destaca en gran medida diversos indicadores relativos a la transformación digital, como se ha determinado en el resultado de la investigación donde existe un grado de correlación positiva débil entre tecnologías digitales y seguridad ciudadana en la MPH. Zevallos (2016) la seguridad ciudadana se entiende como: el resguardo de la vida, la integridad, el patrimonio de las individuos frente los peligros y las coacciones cuya consecuencia son las de exponerlos en la inseguridad, necesitando soluciones efectivas del Gobierno en el combate del delito y victimización, el desorden social y el miedo al crimen. En una amplia dispersión, el juicio compromete vivir en forma tranquila y tiene como esencia teórica la idea de un estado de seguridad.

Páez (2017) y Torrico (2016) en sus estudios concluyeron en afirmar que la inseguridad en las grandes ciudades tiene su origen multicausal, siendo la desigualdad social no sólo una circunstancia preponderante que resaltar, sino también el crecimiento y el deterioro urbano que, al converger con un Estado débil, suma y determina al aumento del delito. En este sentido, al estudiar la inseguridad ciudadana en Bolivia, se utiliza el diseño de investigación cuantitativa descriptiva comparativa, subrayando las iniciativas de los diferentes niveles de gobierno, como la reforma del sistema de seguridad ciudadana, los programas y proyectos de consolidación de la Policía Nacional, hechos que no lograron disminuir los niveles de inseguridad ciudadana, constituyéndose en un problema central al existir incoherencia entre las entidades del Estado y la sociedad en contrarrestar y que ahondan los niveles de inseguridad subjetiva y objetiva, estableciendo una interrogación entre la necesidad primordial de la participación del Estado y el control social, por la agravación de las penas y la modernidad tecnológica, por la educación o la construcción de más penales, o por ambos, como forma de solucionar este problema.

Además contrastándose con Zevallos (2016) quien manifestó que la seguridad ciudadana se entiende como: el resguardo de la vida, la integridad, el patrimonio de las individuos frente los riesgos y las amenazas cuya consecuencia son las de exponerlos en la inseguridad, necesitando soluciones efectivas del Gobierno en el combate del delito y victimización, el desorden social y el miedo al crimen. En una

amplia dispersión, el juicio compromete vivir en forma tranquila y tiene como esencia teórica la idea de un estado de seguridad.

Con respecto al objetivo específico 2 determinar la relación entre el entorno digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. y la hipótesis específica se encontraron los siguientes resultados: a un nivel de correlación Rho de Spearman de 0,458 permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva débil entre entorno digital y seguridad ciudadana, y por su Sig.  $0,000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entonces Si existe una relación positiva entre el entorno digital y seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. En contrastación a ello citamos a López y Moreno (2019) quienes en su investigación llegan a la misma conclusión mencionando que las municipalidades y la ciudadanía están relacionados positivamente de manera débil con el entorno digital (comunicación 2.0), y en adaptarse a los nuevos medios sociales. Aunque cada vez son más los municipios que toman en cuenta la comunicación mediante sus entornos digitales, entendiendo como una diálogo con los ciudadanos y no como una pura información unilateral, Se observó en su estudio que las primordiales instrumentos disponibles para la comunicación en las municipalidades de menos de 10 mil habitantes son, por este orden: el tablón de anuncios (84,19%); la página web (76,85%); y las red social ( 71,17%).

Con respecto al objetivo específico 3 determinar la relación entre el servicio digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. En la presente investigación respecto a la hipótesis específico se encontraron los siguientes resultados: a un nivel de correlación Rho de Spearman de 0,382 permitiendo inducir esta afirmación que existe un grado de correlación positiva débil entre servicio digital y seguridad ciudadana, y por su Sig.  $0,000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna entonces Si existe una relación positiva entre la servicio digital y seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. En contrastación a ello citamos a Alcahuaman (2018), quien en sus resultados llega a las mismas conclusiones, que de acuerdo uso de los servicios digitales: Facebook, Página

Web, entre otros, que hace uso el municipio de José Luis Bustamante y Rivero, se observó que el 43% de la ciudadanos considera que la Municipalidad hace un uso apropiado de los servicios digitales. Del cual se razona que los ciudadanos encuestados manifiestan que el municipio viene realizando una utilización correcta, óptima de los servicios digitales como institución pública.

Paredes, (2020), estableció que existe una relación significativa muy fuerte entre sus variables, demostrando que a mayor implicación de la realización de un gobierno electrónico esto optimizará la producción en gestión. En tal manera, al hacer una comparación con la investigación actual, estas investigaciones muestran similitud debido a que, en la institución, aún no se llegó a implementar el 100% su portal web brindando todos los servicios de manera deficiente, en este sentido el autor mencionado demuestra que la ejecución de un sistema informático optimizará los servicios y también que si se perfecciona la dimensión de servicios digitales reformará la gestión en el ayuntamiento de Huallaga. La utilización de los servicios digitales están siendo integradas gradualmente a la vida en relación gobierno-ciudadano, siendo necesarias dentro de las administraciones nacionales y locales, en este caso en los municipios; los servicios que nos brindan las municipalidades se han ido incluyendo en el medio electrónico como por ejemplo para nuestro caso de investigación la interacción a través de los servicios digitales (Facebook, páginas web) del municipio con la población optimizando el servicio.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Se determinó que existe relación positiva fuerte (alta) entre el gobierno digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la MPH – Ayacucho, 2021. Se alcanzó una correlación bilateral entre las variables a un grado de 0.868 y se hizo uso de Rho de Spearman, con resultado Sig. 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig.  $0.000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Conllevando que al perfeccionar el gobierno digital este mejorará altamente la Seguridad ciudadana en la MPH durante el año 2021.

**Segunda.** Se determinó que existe una correlación positiva débil entre la tecnología digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la MPH – Ayacucho, 2021, se alcanzó una correlación bilateral entre las variables a un grado de 0.469, y se usó Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. Bilateral es 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig.  $0.000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se concluye, si la dimensión de tecnología digital direccionado en la infraestructura tecnológica acrecienta o reduce, entonces también mejorara o bajará moderadamente la seguridad ciudadana en el área de Seguridad ciudadana del MPH.

**Tercera.** Se determinó que existe una correlación positiva débil entre entorno digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la MPH – Ayacucho, 2021, que se alcanzó una correlación bilateral entre variables a un grado de 0.458, y uso Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig.  $0.000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Cuarta.** Entre el servicio digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la MPH – Ayacucho, 2021. Que se alcanzó una correlación bilateral entre variables a un grado de 0.382, Rho de Spearman, cuyo resultado de su Sig. 0.000 y de acuerdo a la regla de decisión para un Sig.  $0.000 \leq 0.05$  se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por tanto, existe una relación positiva entre los servicios digitales y la seguridad ciudadana.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** La seguridad ciudadana a través del gobierno digital debe seguir siendo implementada y articulada con el plan de seguridad ciudadana en todos los niveles del Estado, se debe de seguir adquiriendo, motos, cámaras de vigilancia, vehículos y capacitar al personales de serenazgo, de oficina, para poder de manera articulada afrontar a los actos delictivos que ocurren en la ciudad haciendo uso de la tecnología. En el ayuntamiento de Ayacucho se deben implementar más políticas de seguridad y de manera coordinada con la policía y los demás entes para contrarrestar la inseguridad en la población.

**Segunda.** Se recomienda a la gerencia del área de seguridad ciudadana del ayuntamiento provincial de Ayacucho implementar la infraestructura de tecnologías digitales de manera eficiente con la finalidad de ofrecer una asistencia de calidad al ciudadano.

**Tercera** Se recomienda a la gerencia del área de seguridad ciudadana del ayuntamiento provincial de Ayacucho implementar tecnologías, dispositivos digitales eficaces que habiliten el dominio o ámbito de ello, de tal manera que estén interconectados a través de redes de datos o comunicación fluida con la ciudadanía y entre los mismos trabajadores del área de seguridad ciudadana del MPH.

**Cuarta** Se recomienda a la gerencia del área de seguridad ciudadana del ayuntamiento provincial de Ayacucho, mejorar el servicio digital como: plataformas de redes sociales, Página Web, entre otros servicios que se muestra ante los ciudadanos, la mejora de estos permitirá una atención más eficiente, inclusiva, transparente y proactivo en la población Ayacuchana.

## REFERENCIAS

- Ayala, M. S. y Quisbert. C. A. (2019). *Rol de las Juntas Vecinales en el Fortalecimiento de la Seguridad Ciudadana del Distrito de Aucallama- 2018* [Tesis Título profesional, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2595/AYALA%20DAGA%20MARIANA%20Y%20QUISBERT%20CORCINO%20CLAUDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Andersen, D. F. y Dawes, S. S. (1991). *Government Information Management. A Primer and Casebook*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Alcahuaman, M. R. (2018). *Influencia del Marketing Digital que Aplica la Municipalidad Distrital de José Luis Bustamante y Rivero en la Opinión Pública de sus Habitantes, Arequipa 2018* [Tesis Título profesional, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa). Repositorio Institucional.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7086/CCalarmr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baena, M. G. E. (2014). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.  
[https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&hl=es&source=gb\\_s\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=6aCEBgAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks_s)
- Barroso, C. (2013). Sociedad Del Conocimiento Y Entorno Digital. Teoría de la Educación. *Educación y Cultura en la Sociedad de la Información*, 14(13), 61-86. <https://www.redalyc.org/pdf/2010/201029582004.pdf>
- Borda, M., Tuesta, R., Navarro, E. (2009). *Métodos Cuantativos Herramientas para la Investigación en Salud*. (2da ed). Universidad del Norte.
- Chinchilla, L. y Vorndran, D. (2018). Challenges and Innovation in Management and Public Policies over the Last 10 Years. *Citizen Security in Latin America and the Caribbean*, 1(1), 29-32. [https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/LChinchilla\\_CitSecEng\\_Nov2018.pdf](https://www.thedialogue.org/wp-content/uploads/2018/11/LChinchilla_CitSecEng_Nov2018.pdf)
- Domingo, A. (2018). *Ética de la investigación*. Herder Editorial.
- Fábregues, S., Meneses, J., Rodríguez, D. y Paré, M. (2016). *Técnicas de investigación social y educativa*. Editorial UOC.

- Gándara E. (2007) *Teoría de la prevención e intervención contra delictiva*, España.
- García E. (2020). *Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020* [Tesis Titulo Maestro, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%  
%c3%ada\\_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53863/Garc%c3%ada_ECW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gil, J. R. y Catarrivas, A. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. INFOTEC.
- Gil, J. R. y Luna, L. F. (2007). *Modelo Multidimensional de Medición del Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe*. IAPEM.
- Gil, J. A. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de datos*. UNED.
- Grijalva, A. E., y Fernández, E. (2020). Efectos de la corrupción y la desconfianza en la Policía sobre el miedo al delito. Un estudio exploratorio en México. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 62(231), 167-198.
- Hernández, H, Ramos, M. P. , Placencia, B. M. , Indacochea, B., Quimis, A. J. y Moreno, L. A. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. (4ta. ed.) 3Ciencias.
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. (6ta. ed.) MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Lazo, M. Huamani, J. y López, J. (2019). Percepción de la seguridad ciudadana en pobladores de un distrito de la ciudad de Arequipa. *Revista De Investigación En Psicología*, 22(1), 95-110. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/16584>
- Lizardo, R. (2018). *Gobierno electrónico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica* [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Repositorio Institucional. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/1/T39870.pdf>
- López, E., y Moreno, B. (2019). *La Gestión de los Medios Sociales en la Administración Local: Análisis de los Municipios Rurales en España*.

*Revista de Comunicación*, 148(1), 77-99.  
<http://www.vivatacademia.net/index.php/vivat/article/view/1163/1801>

- Luna, I. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*. [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma Del Estado De México]. Repositorio Institucional. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Ilian%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Luna, F. L., Gil, J. R. y Sandoval, R. (2015). *Avances y Retos de Gobierno Digital en México*. Iapem. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/41353>
- Miñope, Z. J. (2020). *Uso de las TIC's para la gestión administrativa en la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, Municipalidad de Chiclayo*. [Tesis Maestra, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [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)
- Moreno, D. A. (2021). *Gobierno digital y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2020* [Tesis Título Maestro, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno\\_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56792/Moreno_BDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Muggah, R. (2017). El auge de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe. *Revue internationale de politique de développement*, 9(3), 291-322.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Científica Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis*. (4ta. ed.) Ediciones de la U.
- Paredes, E. (2020). *El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2019* [Tesis Título Maestro, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46350/Paredes\\_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46350/Paredes_TE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paternain, R. (2005) *La teoría de los cuatro escalones Violencia, criminalidad e inseguridad*. Alianza

- Páez, C. A., Peón, I. E., Ramírez, Y. (2018). Contexto de la seguridad ciudadana en América Latina y el Caribe: revisión de literatura (2007- 2017). *Revista Científica General José María Córdova*, 24(16), 83-106.
- Presidencia del consejo de Ministros (2018, 13 de setiembre). Decreto legislativo N° 1412. Diario Oficial El Peruano.
- Pillihuaman, J. C. (2020). *Gestión de la Información de la Subprefectura Distrital y su Contribución al Planeamiento de la Seguridad Ciudadana dl Distrito de Villa El Salvador, 2017* [Tesis de Maestro, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/171/TESIS%20PILLIHUAMAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- PNUD (2013) *El enfoque de la seguridad humana tres estudios de caso*. Segura Hermanos. [https://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDHSeguridad/11\\_2011/d31ae043-1976-4d83-86e9-35323eef3393.pdf](https://www.iidh.ed.cr/multic/UserFiles/Biblioteca/IIDHSeguridad/11_2011/d31ae043-1976-4d83-86e9-35323eef3393.pdf)
- 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.
- Rico, J. M. (2002). *Teoría de la Ciudadanización de la Seguridad Pública*. Siglo XXI editores.
- Salazar, J. R. (2021). *Gobierno digital y gestión municipal en la participación ciudadana en directivos públicos vecinos de la Municipalidad de Yanacancha, Pasco* [Tesis de Doctor, Centro de Altos Estudios Nacionales]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55533>
- Torrice, G. (2016). ¿Rojo o azul? La inseguridad ciudadana en Bolivia. *Revista Jurídica Derecho*, 3(4), 173-185. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S241328102016000100013&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S241328102016000100013&lng=es&nrm=iso)
- Umaña, V. (2018). *Competitividad de los Servicios Digitales*. Lana Málaga.
- Vilchez, 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 Magister, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional.

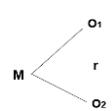
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12634/Yban\\_Vilchez\\_Navarro.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12634/Yban_Vilchez_Navarro.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Wilson, J. y Kelling, G. (1982). Broken Windows. The police and neighborhood safety. *The Atlantic Monthly* , 29-38.

Zevallos, N. y Mujica, Y. (2016). *Seguridad Ciudadana*. Lana Málaga.

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	objetivos	Hipótesis	Técnica de instrumentos										
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación del Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación de las tecnologías digitales y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación de los servicios digitales y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación del entorno digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre tecnología digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el entorno digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.</p> <p>Determinar la relación entre el servicio digital y la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El gobierno digital se relaciona significativamente con la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>La tecnología digital se relacionan significativamente con la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.</p> <p>El servicio digital se relacionan significativamente con la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.</p> <p>El entorno digital se relacionan significativamente con la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Cuestionario.</p>										
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>											
<p>La investigación es de tipo no experimental de nivel correlacional</p> <div style="text-align: center;">  <pre> graph TD     M --- r     r --- O1     r --- O2             </pre> </div> <p>m: Muestra o1: Gobierno digital o2: Seguridad Ciudadana r: Relación de las variables</p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población objeto de estudio estará compuesto por las autoridades y funcionarios que tienen relación con la seguridad ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga del año 2021.</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>No existe muestra, será un censo porque se trabajará con todas las autoridades y funcionarios de la Gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gobierno digital</td> <td>Tecnologías Digitales</td> </tr> <tr> <td>Entorno Digital</td> </tr> <tr> <td>Servicios Digitales</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Seguridad ciudadana</td> <td>Delito</td> </tr> <tr> <td>Desorden Social</td> </tr> <tr> <td>Miedo al Crimen</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gobierno digital	Tecnologías Digitales	Entorno Digital	Servicios Digitales	Seguridad ciudadana	Delito	Desorden Social	Miedo al Crimen
Variables	Dimensiones												
Gobierno digital	Tecnologías Digitales												
	Entorno Digital												
	Servicios Digitales												
Seguridad ciudadana	Delito												
	Desorden Social												
	Miedo al Crimen												

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de las Variables

VARIABLE 1	Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos/Escala
Gobierno Digital	Tecnologías Digitales	Internet	1, 2	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Dispositivos móviles	3,5, 6, 7	
		TIC	8, 9, 10, 11,	
	Entorno Digital	Redes de datos	12, 13, 14,	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Comunicación digital	15, 16	
		Infraestructura tecnológica	17	
	Servicios Digitales	Sitio Web	18, 19	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Contenidos digitales	20, 21	
		Acceso digital	22, 23	
Seguridad ciudadana	Delito	Hurto	1, 2, 3	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Homicidios	4, 5. 6	
		Violación de la libertad sexual	7, 8	
	Desorden Social	Accidentabilidad vial	9, 10, 11	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Mercados informal	12. 13,	
		Transporte informal	15, 16, 17	
	Miedo al Crimen	Desconfianza en la Policía	18	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		Desconfianza en el Poder Judicial	19	
		Desconfianza en la Ministerio Publico	20	

Fuente: Elaboración propia.

### Anexo 3

#### Gobierno digital

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

Tabla 01:

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,786	23

#### Seguridad Ciudadana

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

Tabla 01:

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,872	20

## Anexo 4

### Base de Datos Prueba Piloto

#### Variable gobierno digital

población	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20	ítem21	ítem22	ítem23
1	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	2	3	2	1
2	5	3	4	2	4	2	3	4	3	5	4	2	3	4	3	4	4	3	5	3	2	4	1
3	5	4	3	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5
4	2	3	2	4	4	5	5	5	4	2	3	3	4	5	2	3	2	3	3	4	4	4	2
5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	2	1	3	4	5	2	1	3	3	3	5	4	3	3	4	5	5
7	4	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	3	3	3	5	3	3	1	1	1	1	2	3
8	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	1	2	3	3	2	2	3	4	2	3	1	4	2
9	4	4	3	5	5	3	1	5	3	1	1	5	2	3	5	4	2	1	5	3	3	3	3
10	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	2	2	3	3	4	5	4	3	2
11	5	5	4	3	3	4	3	3	2	1	5	1	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	2
12	5	4	5	4	3	2	4	4	2	1	2	4	5	2	3	4	4	4	2	3	4	5	5
13	5	4	3	3	3	5	3	4	4	3	2	2	1	5	4	3	5	2	3	3	4	5	5
14	5	3	3	3	4	2	4	4	2	5	4	4	2	3	3	3	3	4	5	1	2	5	5
15	5	3	2	2	4	4	2	4	2	2	3	2	1	3	5	3	3	2	3	3	5	4	3

## Variable Seguridad ciudadana

ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20
2	5	3	5	4	5	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	5	4	5
5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	5	4	3	1	3	4	4	2	5
5	3	4	3	4	3	4	5	3	2	4	1	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5
2	3	4	3	3	3	3	4	3	2	5	4	5	5	1	5	5	5	3	5	5	5
5	3	3	3	1	1	3	4	3	1	3	5	1	1	3	2	3	4	4	4	5	5
5	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4	3	5	3	3	4	5	5
2	2	2	2	1	4	1	2	4	4	3	1	2	3	4	5	4	3	2	2	3	4
5	5	4	3	3	3	3	2	3	4	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	4
5	5	5	5	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	1	5	5	4	2
1	5	4	2	3	5	2	4	2	5	3	1	2	5	2	3	2	3	3	3	4	3
5	4	3	5	3	4	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4
2	3	4	5	3	5	5	1	1	2	3	5	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3
5	5	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	1	2
3	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	2	5	2	4	3	3	4	4
3	31	3	3	4	4	2	4	4	3	2	3	4	3	5	3	1	5	1	3	5	4

## **Anexo 5**

### **Ficha técnica de instrumentos**

#### **Fecha Técnica de Instrumentos sobre Gobierno Digital**

Nombre del Instrumento	:	Encuesta sobre Gobierno Digital
Autor y Año	:	Luque Mendieta, Fiorella, 2021
Población de estudio	:	Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga.
Tamaño Muestral	:	136 trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPH
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de Instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	2021
Escala de Medición	:	Ordinal
Tiempo utilizado	:	10 minutos
Puntuación	:	Nunca=1, Casi nunca =2, A veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5

Nota. Elaboración del Investigador

## **Fecha Técnica de Instrumentos sobre Seguridad Ciudadana**

Nombre del Instrumento	:	Encuesta sobre Gobierno Digital
Autor y Año	:	Luque Mendieta, Fiorella, 2021
Población de estudio	:	Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga.
Tamaño Muestral	:	136 trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la MPH
Tipo de técnica	:	Encuesta
Tipo de Instrumento	:	Cuestionario
Fecha de trabajo de campo	:	2021
Escala de Medición	:	Ordinal
Tiempo utilizado	:	10 minutos
Puntuación	:	Nunca=1, Casi nunca =2, A veces=3, Casi siempre=4 y Siempre=5

Nota. Elaboración del Investigador

**Anexo 6:** Instrumento de recolección de datos – Cuestionario Variable 1

**VARIABLE 1: GOBIERNO DIGITAL**

El instrumento en curso está estructurado con la finalidad de conocer **El Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021**. Lee con suma atención cada pregunta y seleccione una de las alternativas, la que considere más apropiada para Ud., escogiendo del 1 al 5, que corresponda a su respuesta.

Seguidamente, marcar con un aspa la alternativa escogida. Se invoca integridad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Por último, la respuesta que señale es reservada y con la confidencialidad que el caso amerita.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Dimensión: Tecnologías Digitales</b>						
1	¿En la MPH se usa internet para la gestión de seguridad ciudadana?					
2	¿La MPH tiene internet dedicado a la seguridad ciudadana?					
3	¿La MPH propone acciones de actualización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?					
4	¿La MPH propone acciones de modernización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?					
5	¿Los serenos de la MPH atienden a través de llamadas telefónicas de emergencia a la población?					
6	¿La MPH hace uso de aplicativos móviles que les permitan recibir en tiempo real los reportes de incidentes o delitos cometidos a la ciudadanía?					
7	¿Los trabajadores del municipio tienen disponibilidad de dispositivos móviles con GPS?					
8	¿La MPH apertura canales de información y comunicación entre autoridades y la población?					
9	¿La MPH utilizan las TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana?					

10	¿Los trabajadores del municipio realizan proyectos de las TICs para la gestión de seguridad ciudadana?					
11	¿Los trabajadores del municipio operan las cámaras de video vigilancia y el uso de las TICs, permitiendo su articulación y conectividad con los centros de monitoreo de cámaras de vigilancia de la PNP?					
12	¿Los trabajadores del municipio instalan y configuran los equipos Biométricos para identificar a los delincuentes?					
<b>Dimensión: Entorno Digital</b>						
13	¿En la MPH existe una red privada para las conexiones a internet?					
14	¿La MPH optimiza la transmisión de datos a través de la red de fibra óptica?					
15	¿EN la MPH aplican estrategias en el servicio a la población a través de la comunicación virtual mediante zoom u otros aplicativos?					
16	¿La MPH posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los otros municipios en Seguridad Ciudadana?					
17	¿La MPH propone acciones de actualización de equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?					
<b>Dimensión: Servicios Digitales</b>						
18	¿En la MPH interactúan de manera frecuente en el sitio web de la página optimizando el servicio a la ciudadanía?					
19	¿En la MPH se actualiza la página web con frecuencia para la transparencia y acceso de información pública?					
20	¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web?					
21	¿Los trabajadores de la MPH receptionan trámites a través de contenidos digitales del usuario?					
22	¿Los trabajadores de la MPH formulan respuesta inmediata de los trámites digitales del usuario optimizando el servicio?					
23	¿En la MPH interactúan con el acceso digital en la plataforma generando confianza entre ellos?					

**VARIABLE 2: SEGURIDAD CIUDADANA**

El instrumento en curso está estructurado con la finalidad de conocer **El Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021**. Lee con suma atención cada pregunta y seleccione una de las alternativas, la que considere más apropiada para Ud., escogiendo del 1 al 5, que corresponda a su respuesta.

Seguidamente, marcar con un aspa la alternativa escogida. Se invoca integridad y sinceridad de acuerdo a su contextualización. Por último, la respuesta que señale es reservada y con la confidencialidad que el caso amerita.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Dimensión: victimización</b>						
1	¿La MPH participa en operativos con la PNP en delitos más recurrentes de hurto en la población?					
2	¿Considera que los delitos más recurrentes en la población de Huamanga son los hurtos?					
3	¿El serenazgo de la MPH atiende diligentemente las emergencias y pedidos de la población frente a un delito de hurto?					
4	¿Produce sensación de temor los homicidios cometidos en la ciudad de Huamanga?					
5	¿El serenazgo de la MPH opera en conjunto con el Ministerio Público en delitos de homicidios?					
6	¿El delito de violación sexual se concentra en víctimas mujeres y la gran parte de ellos adolescentes?					
7	¿El serenazgo de la MPH interviene arrestando al abusador en el delito de violación sexual de manera inmediata?					
8	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH participa en campañas dirigidas a la ciudadanía, en acciones de difusión sobre acoso, violación sexual?					

<b>Dimensión: Desorden Social</b>						
<b>9</b>	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH realiza mantenimiento a los sistemas de semaforización de tránsito vehicular para evitar la accidentabilidad vial?					
<b>10</b>	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH realiza capacitaciones sobre prevención de accidentes de tránsito mediante campañas que promuevan la seguridad y educación vial?					
<b>11</b>	¿El mercado informal es a causa de desempleo y ausencias de políticas públicas por parte del Estado?					
<b>12</b>	¿El serenazgo realiza vigilancia en los centros o zonas prohibidas para evitar el mercado informal?					
<b>13</b>	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH plantea normas para la regulación del comercio informal?					
<b>14</b>	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH planifica el ordenamiento del comercio informal en la jurisdicción provincial?					
<b>15</b>	¿La ciudadanía hace uso del medio de transporte informal como principal medio para su desplazamiento?					
<b>16</b>	¿La Sub Gerencia de serenazgo de la MPH desarrolla operativos inopinados con el fin de reducir el transporte informal?					
<b>17</b>	¿La Sub Gerencia de serenazgo de la MPH en coordinación con la PNP, Ministerio Público realiza acciones preventivas contra el transporte informal?					
<b>Dimensión: Miedo al Crimen</b>						
<b>18</b>	¿La desconfianza en el poder judicial contribuye a una percepción de inseguridad en la ciudadanía?					
<b>19</b>	¿La desconfianza en el ministerio público en la ciudadanía resulta de una dirección ineficaz en la investigación y sanción del delito?					
<b>20</b>	¿La desconfianza en la policía en la ciudadanía resulta de una actuación ineficiente en la investigación de los delitos?					

# Anexo 7: Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

## Validación de juicios de expertos



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gobierno digital

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Tecnología Digital</b>								
1	¿En la MPH se usa internet para la gestión de seguridad ciudadana?	/		/		/		
2	¿La MPH tiene internet dedicado a la seguridad ciudadana?	/		/		/		
3	¿La MPH propone acciones de actualización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	/		/		/		
4	¿La MPH propone acciones de modernización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	/		/		/		
5	¿Los serenos de la MPH atienden a través de llamadas telefónicas de emergencia a la población?	/		/		/		
6	¿La MPH hace uso de aplicativos móviles que les permitan recibir en tiempo real los reportes de incidentes o delitos cometidos a la ciudadanía?	/		/		/		
7	¿Los trabajadores del municipio tienen disponibilidad de dispositivos móviles con GPS?	/		/		/		
8	¿La MPH apertura canales de información y comunicación entre autoridades y la población?	/		/		/		
9	¿La MPH utilizan las TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana?	/		/		/		
10	¿Los trabajadores del municipio realizan proyectos de las TICs para la gestión de seguridad ciudadana?	/		/		/		
11	¿Los trabajadores del municipio operan las cámaras de video vigilancia y el uso de las TICs, permitiendo su articulación y conectividad con los centros de monitoreo de cámaras de vigilancia de la PNP?	/		/		/		
12	¿Los trabajadores del municipio instalan y configuran los equipos Biométricos para identificar a los delincuentes?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2 Entorno digital</b>								
13	¿En la MPH existe una red privada para las conexiones a internet?	/		/		/		
14	¿La MPH optimiza la transmisión de datos a través de la red de fibra óptica?	/		/		/		
15	¿En la MPH aplican estrategias en el servicio a la población a través de la comunicación virtual mediante zoom u otros aplicativos?	/		/		/		
16	¿La MPH posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los otros municipios en Seguridad Ciudadana?	/		/		/		
17	¿La MPH propone acciones de actualización de equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	/		/		/		



Nº	DIMENSIÓN Servicios digitales	Si	No	Si	No	Si	No
		18	¿En la MPH interaccion de manera frecuente en el sitio web de la página optimizando el servicio a la ciudadanía?	/		/	
19	¿En la MPH se actualiza la página web con frecuencia para la transparencia y acceso de información pública?	/		/		/	
20	¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web?	/		/		/	
21	¿Los trabajadores de la MPH recepcionan trámites a través de contenidos digitales del usuario?	/		/		/	
22	¿Los trabajadores de la MPH formulan respuesta inmediata de los trámites digitales del usuario optimizando el servicio?	/		/		/	
23	¿En la MPH interactúan con el acceso digital en la plataforma generando confianza entre ellos?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

DNI: 28273021

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

28 de 05 del 2021

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**  
**Seguridad Ciudadana**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Delito</b>								
1	¿La MPH participa en operativos con la PNP en delitos más recurrentes de hurto en la población?	/		/		/		
2	¿Considera que los delitos más recurrentes en la población de Huamanga son los hurtos?	/		/		/		
3	¿El serenazgo de la MPH atiende diligentemente las emergencias y pedidos de la población frente a un delito de hurto?	/		/		/		
4	¿Produce sensación de temor los homicidios cometidos en la ciudad de Huamanga?	/		/		/		
5	¿El serenazgo de la MPH opera en conjunto con el Ministerio Público en delitos de homicidios?	/		/		/		
6	¿El delito de violación sexual se concentra en víctimas mujeres y la gran parte de ellos adolescentes?	/		/		/		
7	¿El serenazgo de la MPH interviene arresando al abusador en el delito de violación sexual de manera inmediata?	/		/		/		
8	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH participa en campañas dirigidas a la ciudadanía, en acciones de difusión sobre acoso, violación sexual?	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2 Desorden Social</b>								
9	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH realiza mantenimiento a los sistemas de semaforización de tránsito vehicular para evitar la accidentabilidad vial?	/		/		/		
10	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH realiza capacitaciones sobre prevención de accidentes de tránsito mediante campañas que promuevan la seguridad y educación vial?	/		/		/		
11	¿El mercado informal es a causa de desempleo y ausencias de políticas públicas por parte del Estado?	/		/		/		
12	¿El serenazgo realiza vigilancia en los centros o zonas prohibidas para evitar el mercado informal?	/		/		/		
13	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH plantea normas para la regulación del comercio informal?	/		/		/		
14	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH planifica el ordenamiento del comercio informal en la jurisdicción provincial?	/		/		/		
15	¿La ciudadanía hace uso del medio de transporte informal como principal medio para su desplazamiento?	/		/		/		
16	¿La Sub Gerencia de serenazgo de la MPH desarrolla operativos inspinados con el fin de reducir el transporte informal?	/		/		/		

N°	DIMENSIONES / Items	Si		No		Si		No	
17	¿La Sub Gerencia de serenazgo de la MPH en coordinación con la PNP, Ministerio Público realiza acciones preventivas contra el transporte informal?								
<b>DIMENSIÓN 3 Miedo al Crimen</b>									
18	¿La desconfianza en el poder judicial contribuye a una percepción de inseguridad en la ciudadanía?	/		/		/		/	
19	¿La desconfianza en el ministerio público en la ciudadanía resulta de una dirección ineficaz en la investigación y sanción del delito?	/		/		/		/	
20	¿La desconfianza en la policía en la ciudadanía resulta de una actuación ineficiente en la investigación de los delitos?	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. ANTONIO LENI CASPERA ROMERO    DNI: 28272024

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

28 de 05 del 2024

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**  
Gobierno digital

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1 Tecnología Digital</b>								
1	¿En la MPH se usa Internet para la gestión de seguridad ciudadana?	x		x		x		
2	¿La MPH tiene internet dedicado a la seguridad ciudadana?	x		x		x		
3	¿La MPH propone acciones de actualización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	x		x		x		
4	¿La MPH propone acciones de modernización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	x		x		x		
5	¿Los serenos de la MPH atienden a través de llamadas telefónicas de emergencia a la población?	x		x		x		
6	¿La MPH hace uso de aplicativos móviles que les permitan recibir en tiempo real los reportes de incidentes o delitos cometidos a la ciudadanía?	x		x		x		
7	¿Los trabajadores del municipio tienen disponibilidad de dispositivos móviles con GPS?	x		x		x		
8	¿La MPH apertura canales de información y comunicación entre autoridades y la población?	x		x		x		
9	¿La MPH utilizan las TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana?	x		x		x		
10	¿Los trabajadores del municipio realizan proyectos de las TICs para la gestión de seguridad ciudadana?	x		x		x		
11	¿Los trabajadores del municipio operan las cámaras de video vigilancia y el uso de las TICs, permitiendo su articulación y conectividad con los centros de monitoreo de cámaras de vigilancia de la PNP?	x		x		x		
12	¿Los trabajadores del municipio instalan y configuran los equipos Biométricos para identificar a los delincuentes?	x		x		x		
<b>DIMENSION 2 Entorno digital</b>								
13	¿En la MPH existe una red privada para las conexiones a Internet?	x		x		x		
14	¿La MPH optimiza la transmisión de datos a través de la red de fibra óptica?	x		x		x		
15	¿EN la MPH aplican estrategias en el servicio a la población a través de la comunicación virtual mediante zoom u otros aplicativos?	x		x		x		

16	¿La MPH posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los otros municipios en Seguridad Ciudadana?	x						
17	¿La MPH propone acciones de actualización de equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	x						
<b>DIMENSION Servicios digitales</b>								
18	¿En la MPH interactúan de manera frecuente en el sitio web de la página optimizando el servicio a la ciudadanía?	x		x		x		
19	¿En la MPH se actualiza la página web con frecuencia para la transparencia y acceso de información pública?	x		x		x		
20	¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web?	x		x		x		
21	¿Los trabajadores de la MPH recepcionan trámites a través de contenidos digitales del usuario?	x		x		x		
22	¿Los trabajadores de la MPH formulan respuesta inmediata de los trámites digitales del usuario optimizando el servicio?	x		x		x		
23	¿En la MPH interactúan con el acceso digital en la plataforma generando confianza entre ellos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ x ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Hubner Janampa Patilla..... DNI:.....42112898.....

Especialidad del validador:.....Informática y Sistemas.....

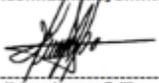
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....30.....de.....Mayo.....del 2021.....


  
 Ing. Hubner Janampa Patilla
   
 Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**  
**Gobierno digital**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1 Tecnología Digital</b>								
1	¿En la MPH se usa internet para la gestión de seguridad ciudadana?	x		x		x		
2	¿La MPH tiene internet dedicado a la seguridad ciudadana?	x		x		x		
3	¿La MPH propone acciones de actualización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	x		x		x		
4	¿La MPH propone acciones de modernización de los equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	x		x		x		
5	¿Los serenos de la MPH atienden a través de llamadas telefónicas de emergencia a la población?	x		x		x		
6	¿La MPH hace uso de aplicativos móviles que les permitan recibir en tiempo real los reportes de incidentes o delitos cometidos a la ciudadanía?	x		x		x		
7	¿Los trabajadores del municipio tienen disponibilidad de dispositivos móviles con GPS?	x		x		x		
8	¿La MPH apertura canales de información y comunicación entre autoridades y la población?	x		x		x		
9	¿La MPH utilizan las TICs para el cumplimiento de la seguridad ciudadana?	x		x		x		
10	¿Los trabajadores del municipio realizan proyectos de las TICs para la gestión de seguridad ciudadana?	x		x		x		
11	¿Los trabajadores del municipio operan las cámaras de video vigilancia y el uso de las TICs, permitiendo su articulación y conectividad con los centros de monitoreo de cámaras de vigilancia de la PNP?	x		x		x		
12	¿Los trabajadores del municipio instalan y configuran los equipos Biométricos para identificar a los delincuentes?	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 2 Entorno digital</b>								
13	¿En la MPH existe una red privada para las conexiones a internet?	x		x		x		
14	¿La MPH optimiza la transmisión de datos a través de la red de fibra óptica?	x		x		x		
15	¿EN la MPH aplican estrategias en el servicio a la población a través de la comunicación virtual mediante zoom u otros aplicativos?	x		x		x		
16	¿La MPH posee una infraestructura tecnológica para la articulación con los otros municipios en Seguridad Ciudadana?	x		x		x		
17	¿La MPH propone acciones de actualización de equipos tecnológicos para una atención eficaz a la ciudadanía?	x		x		x		

N°	DIMENSIÓN Servicios digitales	Si		No		Si		No	
18	¿En la MPH interactúan de manera frecuente en el sitio web de la página optimizando el servicio a la ciudadanía?	x		x		x			
19	¿En la MPH se actualiza la página web con frecuencia para la transparencia y acceso de información pública?	x		x		x			
20	¿Los usuarios pueden realizar seguimiento de sus trámites documentarios mediante algún portal web?	x		x		x			
21	¿Los trabajadores de la MPH receptionan trámites a través de contenidos digitales del usuario?	x		x		x			
22	¿Los trabajadores de la MPH formulan respuesta inmediata de los trámites digitales del usuario optimizando el servicio?	x		x		x			
23	¿En la MPH interactúan con el acceso digital en la plataforma generando confianza entre ellos?	x		x		x			

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los ítems planteados son suficientes para medir cada dimensión, son apropiados y se entienden sin dificultad

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ x ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Dr. NINAMANGO VILLEGAS PEDRO PABLO**..... DNI: 09558373 .....

Especialidad del validador: **Doctor en Ciencias de la Educación** .....

Ayacucho, 31 de mayo del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**PEDRO PABLO NINAMANGO VILLEGAS**  
 Doctor en Ciencias de la Educación

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**  
Seguridad Ciudadana

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 Delito</b>							
1	¿La MPH participa en operativos con la PNP en delitos más recurrentes de hurto en la población?	x		x		x		
2	¿Considera que los delitos más recurrentes en la población de Huamanga son los hurtos?	x		x		x		
3	¿El serenazgo de la MPH atiende diligentemente las emergencias y pedidos de la población frente a un delito de hurto?	x		x		x		
4	¿Produce sensación de temor los homicidios cometidos en la ciudad de Huamanga?	x		x		x		
5	¿El serenazgo de la MPH opera en conjunto con el Ministerio Público en delitos de homicidios?	x		x		x		
6	¿El delito de violación sexual se concentra en víctimas mujeres y la gran parte de ellos adolescentes?	x		x		x		
7	¿El serenazgo de la MPH interviene arrestando al abusador en el delito de violación sexual de manera inmediata?	x		x		x		
8	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH participa en campañas dirigidas a la ciudadanía, en acciones de difusión sobre acoso, violación sexual?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2 Desorden Social</b>							
9	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH realiza mantenimiento a los sistemas de semaforización de tránsito vehicular para evitar la accidentabilidad vial?	x		x		x		
10	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH realiza capacitaciones sobre prevención de accidentes de tránsito mediante campañas que promuevan la seguridad y educación vial?	x		x		x		
11	¿El mercado informal es a causa de desempleo y ausencias de políticas públicas por parte del Estado?	x		x		x		
12	¿El serenazgo realiza vigilancia en los centros o zonas prohibidas para evitar el mercado informal?	x		x		x		
13	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH plantea normas para la regulación del comercio informal?	x		x		x		
14	¿La Gerencia de seguridad ciudadana de la MPH planifica el ordenamiento del comercio informal en la jurisdicción provincial?	x		x		x		
15	¿La ciudadanía hace uso del medio de transporte informal como principal medio para su desplazamiento?	x		x		x		
16	¿La Sub Gerencia de serenazgo de la MPH desarrolla operativos inopinados con el fin de reducir el transporte informal?	x		x		x		

17	¿La Sub Gerencia de serenazgo de la MPH en coordinación con la PNP, Ministerio Público realiza acciones preventivas contra el transporte informal?	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3 Miedo al Crimen</b>							
18	¿La desconfianza en el poder judicial contribuye a una percepción de inseguridad en la ciudadanía?	x		x		x		
19	¿La desconfianza en el ministerio público en la ciudadanía resulta de una dirección ineficaz en la investigación y sanción del delito?	x		x		x		
20	¿La desconfianza en la policía en la ciudadanía resulta de una actuación ineficiente en la investigación de los delitos?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): los items planteados son suficientes para medir cada dimensión, son apropiados y se entienden sin dificultad

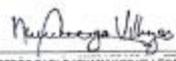
Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg/ Dr PEDRO PABLO NINAMANGO VILLEGAS..... DNI: 09558373 .....

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación.....

Ayacucho, 31 de mayo del 2021.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
PEDRO PABLO NINAMANGO VILLEGAS  
Doctor en Ciencias de la Educación

## Anexo 8: Autorización de la Aplicación del Instrumento



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA  
SUB GERENCIA DE SERENAZGO  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



### CONSTANCIA DE TRABAJO:

Consta por la presente que la señora FIORELA LUQUE MEDIETA. Identificada con DNI N° 45382539, con domicilio real Jr. Arequipa N° 250 del Distrito de Ayacucho, a fin de complementar sus tesis en Maestría en Gestión Pública cuyo tema es **"Gobierno Digital y Seguridad Ciudadana en la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga"** realizo una encuesta al personal sereno con referencia a este tema a fin de complementar su trabajo de Investigación.

Se le expide la presente constancia para efectos académicos.

Ayacucho, 09 de julio del 2021.

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA  
Gerencia de seguridad ciudadana  
-----  
Cmde. JAYME SOTONAYAR VIVANCO  
COLABORADOR PNE/R  
ABOGADO REG. 1370  
GERENTE

Anexo 6

**Anexo 9**  
**Consentimiento informado**

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por FIORELLA LUQUE ENDIETA estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar la relación entre Gobierno Digital y la Seguridad Ciudadana en la gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Huamanga – Ayacucho, 2021. Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/ unos cuestionarios de 43 preguntas. Esto tomará aproximadamente 15 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a FIORELLA LUQUE MENDIETA, al teléfono..... o correo.....

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor FIORELLA LUQUE MENDIETA. Firma del autor.....

Yo acepto \_\_\_\_\_ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida

.....  
\_\_\_\_\_

Firma y nombre del participante

## Anexo 10: Base de Datos

DIMENSIONES DE LA VARIABLE GOBIERNO DIGITAL																												
N	TECNOLOGÍAS DIGITALES												ENTORNO DIGITAL					SERVICIO DIGITAL					SD1	SD2	SD3	STD		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22					P23	
1	1	1	1	2	3	4	2	3	3	3	1	3	3	2	4	3	3	3	4	5	4	1	1	27	15	18	60	
2	3	2	4	2	1	3	1	4	5	3	1	3	3	1	4	2	3	5	2	4	1	3	5	32	13	20	65	
3	1	1	3	5	1	4	3	3	4	2	3	1	3	4	2	4	1	4	2	4	2	1	3	31	14	16	61	
4	3	1	2	3	4	3	1	3	1	3	4	1	4	3	1	1	3	3	2	5	2	3	3	29	12	18	59	
5	3	2	3	3	4	2	2	3	4	5	3	4	4	2	2	4	2	4	3	4	3	2	2	38	14	16	68	
6	4	3	3	2	3	1	3	1	3	4	1	3	1	3	2	1	1	1	3	3	2	2	2	4	31	8	15	54
7	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	4	4	3	2	4	3	4	30	11	20	61	
8	2	3	3	2	3	4	3	2	4	2	2	4	4	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	34	15	21	70	
9	2	4	3	3	4	4	3	4	1	3	2	3	3	4	2	2	4	3	3	4	3	1	4	36	15	18	69	
10	2	4	3	2	4	3	4	2	4	2	4	4	4	2	2	3	4	2	3	4	4	1	2	38	14	16	68	
11	3	1	2	2	5	4	4	3	2	2	1	3	4	4	2	2	4	3	2	1	2	1	4	32	16	13	61	
12	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	2	28	14	17	59	
13	2	3	2	2	3	4	3	2	4	4	4	5	5	4	2	5	3	3	2	3	2	1	4	38	19	15	72	
14	3	4	4	4	1	3	2	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	37	19	17	73	
15	2	3	3	5	4	5	2	3	4	3	2	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	40	21	21	82	
16	3	1	3	5	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	3	5	4	2	4	1	1	1	28	16	13	57	
17	4	4	4	4	4	4	2	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	1	1	43	20	22	85	
18	1	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	29	23	21	73	
19	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	2	2	4	5	4	5	5	4	3	2	2	26	16	21	79	
20	1	2	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	4	4	5	3	5	3	3	3	3	30	19	23	81	
21	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	5	3	5	35	17	24	76	
22	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	2	4	4	49	23	20	92	
23	2	3	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	14	18	67	
24	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	31	11	16	58	
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	25	14	18	57	
26	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	4	4	31	14	18	63	
27	3	4	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	4	2	4	2	3	4	3	4	36	14	19	69	
28	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	2	1	3	2	2	4	30	14	14	58	
29	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	4	5	32	12	19	63	
30	2	1	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	14	15	51	51	
31	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	4	3	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	4	27	13	10	50	
32	3	2	3	2	2	3	3	1	4	3	3	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32	17	17	66	
33	2	3	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	3	4	3	5	3	2	3	3	3	4	27	17	18	62	
34	2	3	2	3	3	2	3	5	3	4	3	4	3	5	3	2	3	4	2	4	2	4	2	37	16	18	71	
35	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	4	2	4	5	3	4	5	4	4	3	2	3	50	18	21	89	
36	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	1	2	23	12	14	49	
37	3	2	2	2	3	2	4	2	2	2	3	4	5	4	1	3	4	5	4	4	3	4	3	31	20	23	74	
38	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	36	15	22	73	
39	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	39	17	21	77	
40	2	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	5	2	3	3	3	3	4	2	2	3	35	15	17	67	
41	4	2	2	2	5	2	3	2	4	2	2	3	2	4	2	5	2	4	2	5	2	2	2	35	15	17	65	
42	5	4	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	36	17	21	76	
43	3	3	4	3	1	3	3	2	1	2	3	3	3	4	2	5	2	3	4	2	4	2	4	31	16	19	66	
44	2	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	28	15	21	64	
45	2	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	5	33	13	19	65	
46	2	2	3	2	2	5	2	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	4	4	4	4	3	32	13	21	66	
47	3	3	2	3	2	2	1	3	5	2	2	3	3	3	2	5	1	3	1	4	3	3	3	31	14	17	62	
48	4	4	4	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	33	13	17	63	
47	3	3	2	3	1	3	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	1	3	2	3	2	30	12	14	56	
50	2	3	2	2	2	3	2	5	1	3	3	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3	31	13	17	61	
51	4	4	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	4	2	36	13	17	66	
52	4	3	1	3	3	3	5	5	2	5	2	3	3	3	3	3	4	2	4	2	2	2	2	39	16	14	69	
53	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	32	11	17	60	
54	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2	40	16	14	74	
55	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1	2	2	3	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	29	17	18	64	
56	4	3	3	3	4	3	3	3	1	5	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	36	12	17	65	
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	3	3	44	16	19	79	
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	40	15	21	77	
59	3	4	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	4	2	31	16	20	67		
60	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	41	18	22	81	
61	2	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	42	18	18	78	
62	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	35	13	13	61	
63	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	3	39	11	19	69	
64	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	1	31	15	13	58	
65	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	41	15	20	76	
66	3	3	3	2	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	37	15	18	70	
67	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	3	5	3	4	2	41	15	19	75	
68	2	2	2	3	3																							

78	3	4	4	4	3	3	4	3	3	1	1	2	2	5	3	4	3	5	1	3	5	2	4	35	17	20	72
79	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	4	37	10	21	68
80	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	39	18	20	77
81	2	2	2	1	1	1	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	25	14	20	59
82	2	3	3	4	2	3	4	3	3	4	5	4	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	40	16	20	76
83	2	3	3	2	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	4	3	35	18	19	72
84	2	1	2	5	3	2	3	2	2	2	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	4	32	14	15	61
85	2	3	4	3	4	3	2	3	4	2	2	3	4	3	4	3	3	3	17	4	2	3	2	35	17	18	70
86	1	3	3	2	4	2	4	2	3	4	3	5	5	5	3	4	4	3	2	1	4	3	3	36	21	16	73
87	2	3	2	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3	3	31	15	20	66
88	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	34	15	18	67
89	4	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	4	3	3	36	14	17	67
90	4	4	3	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	1	3	4	4	3	39	17	18	74
91	5	4	3	4	3	3	4	3	2	1	1	3	4	3	4	4	2	5	4	3	2	4	5	36	17	23	76
92	4	4	3	3	2	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	38	17	20	75
93	5	2	2	3	4	5	3	3	2	5	3	3	2	3	3	2	2	5	2	4	2	2	3	40	12	18	70
94	4	2	3	3	2	4	3	3	2	1	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	34	17	19	70
95	4	5	2	2	3	3	5	3	5	3	5	3	1	2	1	2	4	3	2	2	2	3	2	42	8	16	66
96	2	3	5	4	2	3	3	1	1	3	2	2	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	3	31	18	23	72
97	3	4	5	3	3	3	4	3	4	2	3	4	2	1	2	2	3	2	2	1	2	4	4	41	10	14	65
98	2	3	3	2	5	2	4	3	2	2	5	2	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	4	35	9	15	59
99	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	42	17	22	81
100	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	38	17	19	74
101	4	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	3	2	3	4	5	3	38	21	20	77
102	2	4	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	38	14	21	73
103	3	1	1	1	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	3	3	25	12	20	57
104	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	5	4	3	5	3	5	4	3	5	35	19	25	79
105	4	3	3	3	2	4	2	4	3	4	3	5	4	5	4	4	2	4	4	2	4	2	3	40	19	19	78
106	2	3	4	2	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	3	5	1	4	2	5	3	5	3	38	13	22	73
107	1	1	2	3	5	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	35	12	15	62
108	3	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	4	3	4	4	42	15	19	76
109	3	3	3	2	3	2	3	1	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	35	17	23	75
110	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	36	13	15	64
111	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	43	18	22	83
112	2	3	2	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	35	12	15	62
113	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	4	3	38	15	18	71
114	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	35	18	23	76
115	4	5	2	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	39	14	21	74
116	3	2	3	2	2	3	4	2	1	2	4	2	3	3	2	2	2	5	4	3	3	3	3	30	12	21	63
117	2	3	3	2	3	5	3	3	5	3	4	3	4	3	2	5	3	5	2	1	2	2	4	39	17	18	74
118	2	3	1	1	1	3	2	5	5	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	29	14	20	63
119	2	2	3	4	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	27	11	16	54
120	2	3	2	3	4	5	2	3	4	5	3	3	3	2	3	2	5	4	3	5	2	4	5	39	15	23	77
121	3	1	2	1	2	3	4	4	5	2	2	3	2	2	1	1	3	3	5	4	2	2	3	32	9	19	60
122	5	2	3	3	4	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	3	2	4	2	26	8	15	49
123	2	2	4	1	2	2	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	27	12	14	53
124	2	3	1	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	5	4	2	3	4	2	4	32	13	21	66
125	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5	5	3	2	4	30	12	24	66
126	3	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	5	4	5	3	3	5	5	33	16	25	74
127	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	3	2	1	5	4	2	3	2	5	1	5	2	3	33	15	18	66
128	4	2	3	1	4	2	3	2	4	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	3	3	3	31	15	15	61
129	2	3	2	3	4	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	5	4	4	32	14	19	65
130	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	5	4	5	2	5	5	5	5	2	5	2	2	3	34	22	17	73
131	3	4	3	2	5	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	41	13	14	68
132	2	4	4	5	4	4	5	5	3	3	2	3	3	4	5	5	5	3	3	3	3	2	3	44	22	17	83
133	5	4	4	3	3	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	32	10	13	55
134	2	5	1	2	1	1	1	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	25	9	10	44
135	3	1	4	4	5	5	3	3	5	4	5	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	2	44	13	12	69
136	2	2	5	5	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	37	11	17	65

**DIMENSIONES DE LA VARIABLE SEGURIDAD CIUDADANA**

N	VICTIMIZACIÓN								DESORDEN SOCIAL								MIEDO AL CRIMEN			SD1	SD2	SD3	STD	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19					P20
1	2	5	3	4	5	1	4	1	4	4	1	3	3	2	2	4	2	4	1	3	25	4	8	58
2	3	2	4	3	3	5	4	3	3	3	2	4	1	1	2	1	3	1	4	2	27	20	7	54
3	2	4	2	4	1	2	5	3	2	4	3	4	5	1	3	2	5	1	4	3	23	29	8	60
4	4	5	3	1	2	3	3	2	3	3	2	4	4	5	3	2	4	3	4	4	23	28	11	62
5	2	3	3	1	5	1	3	4	4	4	2	4	2	3	2	3	1	2	3	2	22	3	2	51
6	2	3	2	4	4	2	1	2	2	4	3	2	4	5	1	3	5	4	3	3	22	17	6	61
7	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	14	25	8	47
8	2	5	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	2	4	5	5	5	2	3	25	30	12	67
9	4	4	3	1	2	3	2	2	3	4	4	4	4	3	2	4	2	1	3	4	21	30	8	59
10	2	3	4	3	3	2	4	2	2	1	2	3	4	2	3	4	3	1	3	4	23	22	8	53
11	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	3	2	29	8	6	68
12	2	3	2	3	2	1	4	1	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	3	18	24	10	52
13	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	2	3	5	4	3	5	3	31	33	11	75
14	2	2	3	4	3	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	22	34	10	66
15	2	4	3	3	4	3	1	2	4	4	5	4	2	3	4	4	4	4	3	2	22	34	9	65
16	1	2	5	1	3	3	1	1	2	3	1	3	4	5	1	5	5	5	4	4	17	29	14	60
17	3	4	4	4	1	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	29	35	13	77
18	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	31	3	9	72
19	2	2	2	2	3	4	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	2	3	23	34	10	67
20	3	3	4	4	4	4	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	9	57
21	3	4	3	5	4	2	5	5	3	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4	4	31	35	12	78
22	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	2	3	4	3	5	4	35	31	9	75
23	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	22	21	3	51
24	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	2	3	4	19	17	9	45
25	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	17	20	9	46
26	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	20	20	8	48
27	2	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	1	3	2	24	2	6	56
28	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	23	3	24	55
29	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	3	2	2	2	3	4	5	19	22	12	53
30	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	1	1	20	25	4	49
31	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	2	3	4	14	1	9	33
32	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	18	25	8	51
33	5	2	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	4	21	24	10	55
34	3	2	3	4	3	4	1	2	3	4	3	2	3	3	5	5	3	5	4	2	22	31	11	64
35	3	3	3	4	3	3	4	5	2	4	5	3	4	2	5	3	3	5	4	5	28	31	14	73
36	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	5	4	15	20	12	47
37	3	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	6	6	50
38	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	4	4	29	4	11	65
39	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	25	33	4	69
40	3	3	3	2	2	3	4	2	2	3	5	3	3	3	4	4	3	2	3	3	22	30	8	60
41	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	4	2	5	2	2	4	4	3	20	26	11	57
42	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	2	4	2	20	2	8	55
43	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	21	25	10	54
44	5	2	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	27	3	6	61
45	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	5	2	5	3	5	5	4	19	26	14	59
46	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	5	3	4	4	3	4	3	3	20	30	10	60
47	1	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	5	2	4	5	4	2	21	25	13	59
48	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	4	1	3	5	3	4	5	18	24	12	54
49	2	4	3	4	3	4	2	2	3	2	4	2	2	3	4	3	4	2	3	3	22	22	8	56
50	2	2	3	1	3	2	3	3	3	2	4	1	5	3	3	3	3	5	3	4	19	5	3	59
51	3	4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	4	22	25	10	57
52	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	3	5	4	4	4	4	20	29	12	61
53	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	5	22	22	12	61
54	2	1	2	3	2	4	3	1	2	2	2	2	3	3	3	4	2	4	3	5	18	23	12	53
55	1	3	2	5	3	2	2	2	3	4	2	1	4	5	3	3	4	3	4	4	21	29	11	61
56	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	4	26	30	8	64
57	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	1	2	3	29	6	6	62
58	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	29	31	10	70
59	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	4	5	28	4	13	69
60	5	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	5	27	27	11	63
61	2	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	25	31	13	71
62	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	21	23	10	54
63	4	3	4	3	3	2	3	2	3	1	1	3	5	3	2	3	3	2	1	3	24	24	6	54
64	4	5	3	2	3	3	3	4	4	4	5	4	2	3	1	2	2	2	3	3	27	26	7	60
65	3	4	3	4	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	5	4	25	27	13	65
66	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	30	4	3	67
67	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	5	4	3	27	3	69	69
68	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	5	3	4	25	29	12	66
69	2	3	2	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	4	24	26	10	60
70	3	2	4	3	2	4	2	3	1	3	2	2	3	4	2	5	5	4	3	4	27	11	11	61
71	3	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	2	4	2	3	2	1	3	5	5	23	27	9	61
72	2	2	4	4	3	4	3	4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	25	25	12	68
73	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	27	30	11	68
74	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	28	30	9	67
75	4	3	2	5	2	2	1	2	3	5	4	1	2	3	5	2	5	2	2	2	21	30	6	57
76	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3												

84	2	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	5	4	25	21	12	58
85	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	25	32	11	68
86	2	2	3	4	2	5	5	2	3	4	2	4	4	3	2	4	3	2	4	5	25	32	11	65
87	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	3	22	29	9	60
88	3	3	4	3	5	4	3	4	5	2	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	29	37	11	77
89	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	5	3	5	23	21	13	57
90	2	3	3	2	5	5	1	2	4	3	4	4	3	3	2	3	4	5	2	3	23	32	10	65
91	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	5	3	2	4	5	4	30	30	13	66
92	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4	23	31	14	68
93	3	2	4	2	4	4	3	5	1	2	1	3	2	2	2	2	3	1	5	4	18	18	10	55
94	1	1	2	3	1	5	5	2	2	3	3	3	4	5	3	2	3	2	4	5	20	28	11	59
95	5	3	2	3	3	5	5	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	22	22	7	57
96	2	4	2	2	3	3	3	4	2	2	3	2	4	3	2	2	4	4	4	3	23	22	11	56
97	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	5	2	4	3	4	3	5	4	3	25	31	3	12
98	3	2	3	4	4	5	2	1	5	3	1	3	3	4	5	4	5	4	4	3	24	32	12	68
99	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	28	36	12	76
100	3	2	4	3	4	3	4	3	2	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	26	31	10	67
101	4	3	5	3	3	5	2	3	5	4	3	5	3	2	3	1	5	3	1	3	28	31	7	66
102	3	2	3	4	3	4	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	4	2	4	27	30	10	67
103	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	20	23	4	52
104	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	5	4	3	5	3	29	28	11	67
105	5	5	3	4	3	2	3	4	5	5	4	5	2	3	4	5	4	5	2	4	29	37	11	77
106	3	2	3	2	3	1	1	2	3	6	5	5	5	5	4	5	3	4	2	3	40	4	9	66
107	2	4	4	5	4	3	4	2	5	3	5	4	2	2	3	1	2	4	3	2	28	27	9	64
108	3	4	4	4	2	3	2	1	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	23	27	10	60
109	3	4	2	3	5	4	5	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	28	30	10	68
110	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	4	3	2	2	3	2	1	26	26	6	58
111	2	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	24	31	10	65
112	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	4	2	3	4	2	3	1	21	28	5	54
113	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	5	4	24	27	13	64
114	3	3	2	4	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	4	25	27	11	63
115	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	2	3	4	2	2	27	29	8	64
116	3	2	2	3	3	2	3	5	4	3	5	2	4	3	3	2	4	2	3	2	23	30	7	60
117	4	3	3	2	3	5	2	2	3	4	2	3	2	5	3	5	4	5	3	4	24	31	12	67
118	4	2	2	3	2	1	2	3	3	4	1	2	3	2	3	2	3	2	4	4	19	23	10	52
119	3	4	5	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	2	3	26	28	9	63
120	4	5	5	4	3	3	3	4	3	2	4	5	4	3	5	2	4	2	3	2	31	32	7	70
121	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	4	16	19	10	45
122	3	2	2	1	4	3	2	5	2	4	2	2	3	2	5	4	3	2	2	3	22	27	3	56
123	3	3	3	3	2	3	2	5	3	4	3	2	3	3	3	3	5	4	2	2	24	29	8	61
124	5	3	1	2	3	5	4	3	5	4	2	3	2	3	4	3	2	5	3	2	26	28	10	64
125	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	5	3	2	5	3	4	3	3	20	32	10	62
126	4	2	3	4	2	2	3	2	3	1	2	3	2	5	2	5	3	3	2	3	22	26	8	56
127	1	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	5	5	3	2	3	2	3	3	19	34	8	61
128	2	2	2	3	2	3	3	3	5	2	2	2	3	2	2	3	3	4	4	4	20	24	12	56
129	3	3	3	2	1	2	3	3	2	2	2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	20	25	6	51
130	3	3	4	4	3	3	3	3	1	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	2	26	26	8	60
131	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	26	21	9	56
132	2	1	1	1	3	3	2	3	2	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	16	38	9	63
133	2	3	4	5	2	2	3	1	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	22	21	9	52
134	2	2	3	5	3	4	5	1	2	5	2	5	2	3	1	2	2	3	3	3	25	24	9	58
135	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	5	3	1	3	3	16	24	7	47
136	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	5	2	3	3	24	26	8	58

## Anexo 11

Población	136
Personal nombrado	20
Contratados	111
Funcionarios de confianza	5

Nota. Elaboración propia

## Anexo 12

### Prueba de normalidad para las variables

<i>Variables</i>	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>	<i>Estadístico</i>	<i>gl</i>	<i>Sig.</i>
Gobierno digital	,067	136	,200*	,990	136	,463
Tecnología digital	,079	136	,035	,989	136	,327
Entorno digital	,084	136	,019	,982	136	,076
Servicio digital	,096	136	,004	,983	136	,079
Seguridad ciudadana	,044	136	,200*	,988	136	,279

Nota. Elaboración propia

### Anexo 13

#### *Hipótesis estadística*

---

Hipótesis nula	valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal
Hipótesis alternativa	Valor $p < 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal

---

Nota. Elaboración propia

## Anexo 14

### **Prueba de hipótesis/ Análisis inferencial bivariado** *Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Spearman.*

Valor de Rho /Rango	Significado/Relación
- 0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
- 0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
- 0.51 a - 0.75	Correlación negativa considerable
- 0.11 a - 0.50	Correlación negativa media
- 0.01 a - 0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+ 0.01 a + 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.11 a + 0.50	Correlación positiva media
+ 0.51 a + 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.76 a + 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Nota. Elaboración propia

## Anexo 15

### Categorización de baremos para las variables

variables	Tecnología digital	Entorno digital	Servicio digital	Gobierno digital
deficiente	22-31	8-12	10-14	83-110
regular	32-41	13-18	15-20	111-139
buena	42-51	19-24	21-26	140-168

### Tabla

#### Categorización de baremos para las variables

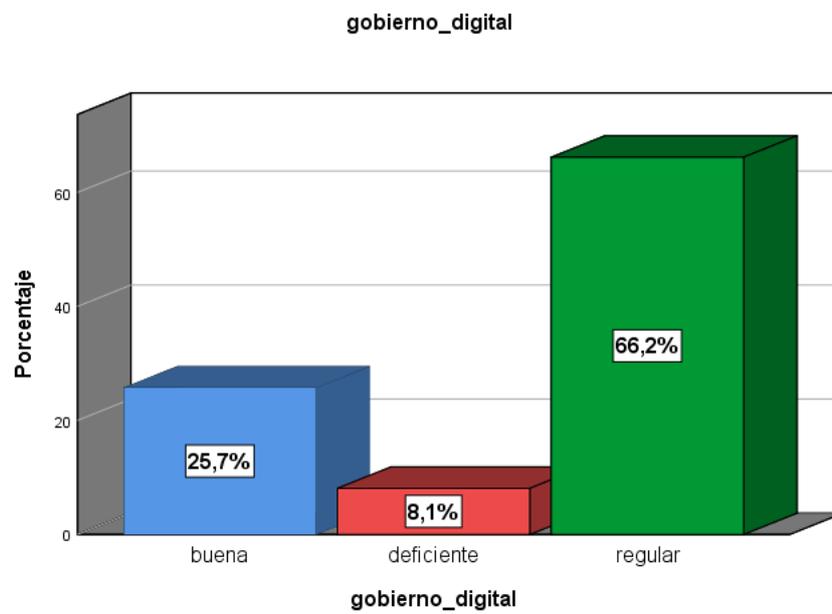
Seguridad ciudadanía	
bajo	33-47
regular	48-62
alta	63-78

Nota. Elaboración propia

## Anexo 16

**Figura 1**

*Frecuencia y porcentaje de la variable Gobierno Digital*

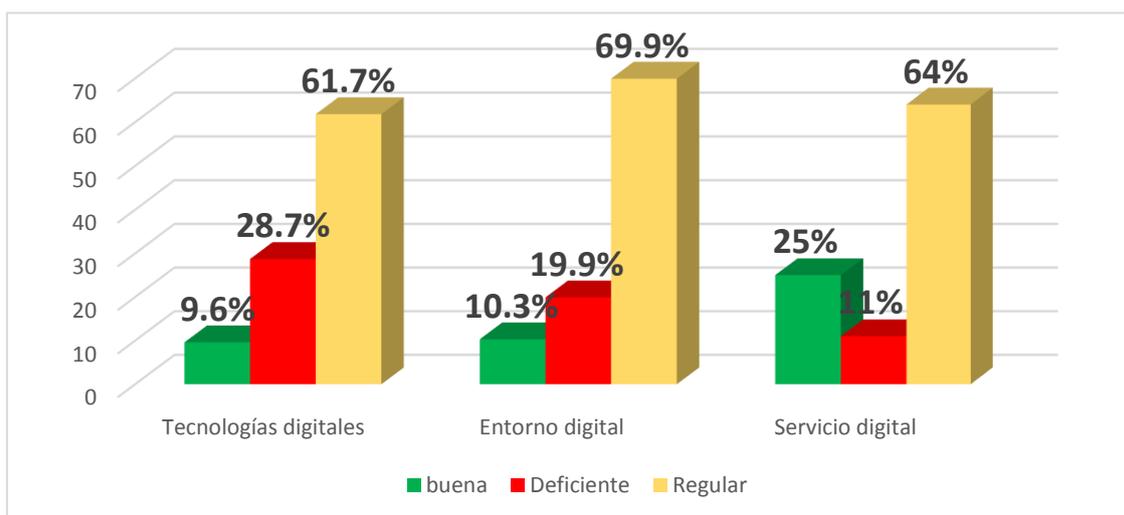


*Nota.* Resultado de muestra porcentaje de la Variable Gobierno Digital

## Anexo 17

**Figura 2**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión Tecnologías digitales, entorno digital, servicio digital*

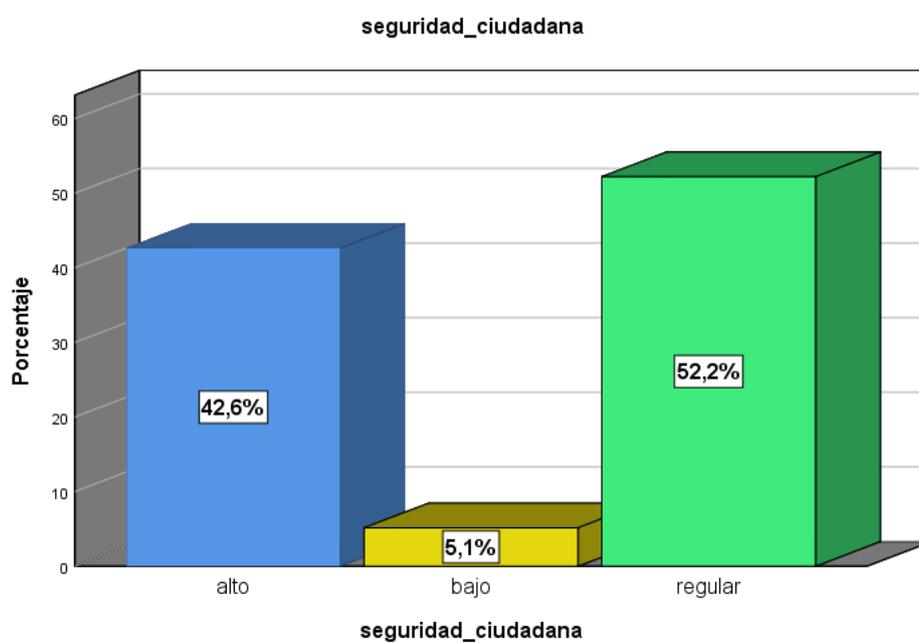


*Nota.* Elaboración propia en base a la ficha "Gobierno digital"

## Anexo 18

**Figura 3**

*Frecuencia y porcentaje de la variable Seguridad Ciudadana*

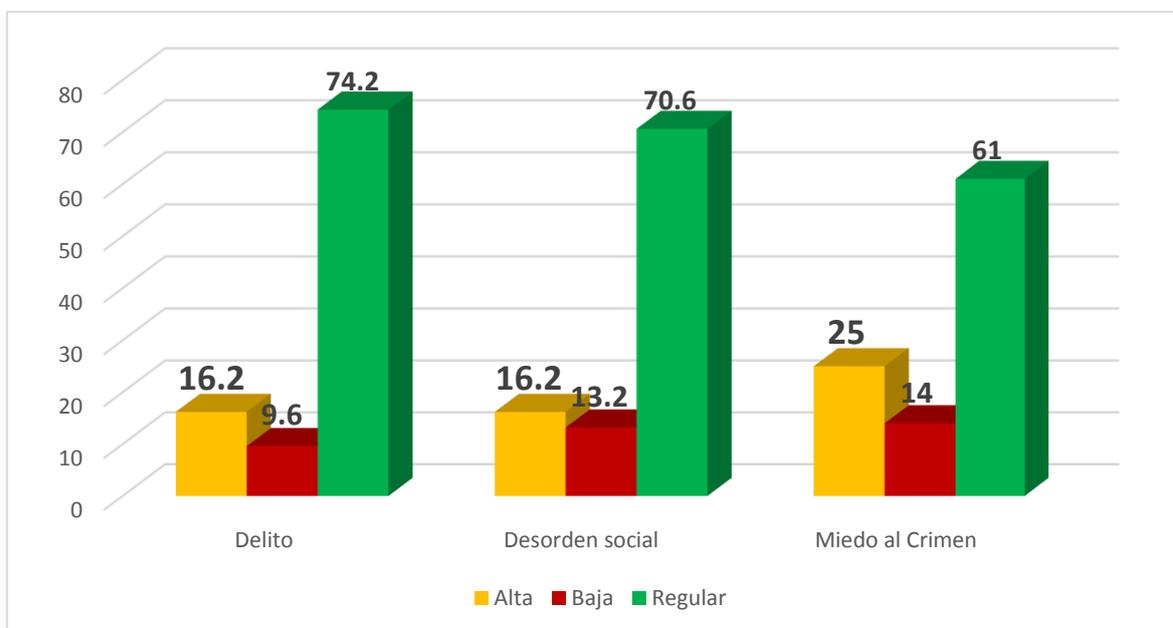


*Nota.* Resultado de porcentaje de la Variable Seguridad Ciudadana

## Anexo 19

**Figura 4**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión delito, desorden social, miedo al crimen*



*Nota.* Elaboración propia en base a la ficha “Seguridad ciudadana”.